

## REKLAMAČNÍ ŘÁD DODÁVKY VODY, ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD A DALŠÍCH SLUŽEB

### Čl. 1

**VHOS, a.s.**, jakožto dodavatel vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) a subjekt zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace), vydává ve smyslu zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen „ZVK“) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění tento reklamační řád.

### Čl. 2

Reklamační řád stanoví podmínky pro uplatnění práva odběratele z vadného plnění dodavatele, tj. při vzniku vad dodávek vody dodané vodovodem a služeb dodávky vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, včetně nároků vyplývajících z odpovědnosti dodavatele.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené s odběratelem podle § 8 odst. 5 ZVK i na základě faktického plnění.

Tento reklamační řád se nevztahuje na stížnosti, jejichž obsahem je vyjádření nespokojenosti s určitým stavem a nejde o vadné plnění podle čl. 3 tohoto reklamačního řádu.

### Čl. 3

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady (reklamovat):

#### a) u dodávky vody:

- množství dodané vody
- jakost dodávané vody

#### b) u odvádění a čištění odpadních vod:

- množství odváděných odpadních vod
- technické problémy kanalizace mající vliv na odvádění odpadních vod odběratele

#### c) u vyúčtování:

- zjevnou nesprávnost či neúplnost údajů vyúčtování
- nesprávné vyúčtování v souvislosti s vadou množství dodané vody nebo množství odvádění odpadní vody
- nesprávně zúčtované zálohy
- jakoukoliv vadu účtu, která brání jeho včasné úhradě

#### d) u ostatních služeb (např. montáž, čištění přípojek, vyvážení septiku apod.):

- nekvalitu poskytnutí služby.

### Čl. 4

Reklamaci uplatňuje odběratel **bez zbytečného odkladu** poté, co vadu zjistil nebo při vynaložení náležité péče zjistit mohl a měl. Za dobu bez zbytečného odkladu se považuje:

- a) do 24 hodin od zjištění vady jakosti dodávané vody,
- b) do 3 dnů od provedení ostatní služby,
- c) do 30 dnů od vystavení příslušného vyúčtování v případě vady množství dodané vody nebo

odváděných odpadních vod nebo jakékoli vady vyúčtování,

- d) do 30 dnů od zjištění technického problému mající vliv na odvádění odpadních vod odběratele.

### Čl. 5

Reklamaci uplatňuje odběratel u dodavatele:

- a) **písemně na adresu** pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod,
- b) **písemně e-mailem** na adresu [vhos@vhos.cz](mailto:vhos@vhos.cz),
- c) **osobně** v zákaznickém centru v sídle dodavatele nebo na příslušném vodoхозяйském provozu v pracovní dny v době od 08:00 hodin do 11:30 hodin a od 12:00 hodin do 15:00 hodin.,
- d) **telefonicky** na čísle 461 357 111 pouze v případě reklamace vady jakosti dodávané vody nebo v případě, že hrozí újma na zdraví nebo škoda na majetku.

### Čl. 6

V případě reklamace uplatněné telefonicky nebo ústně je zaměstnanec dodavatele povinen vyhotovit o podané reklamaci písemný záznam.

V případě písemné reklamace, musí odběratel uvést tyto údaje:

- jméno a příjmení nebo obchodní firmu odběratele,
- adresu odběratele,
- místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod,
- popis vady (nekvality)
- stav vodoměru v případě reklamace množství dodané vody
- číslo dokladu a datum vystavení

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně či telefonicky.

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace a které nebudou ani následně doplněny, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a bude s nimi nakládáno jako se stížností.

### Čl. 7

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou dobu byl na příslušném zákaznickém centru nebo provozu přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace.

### Čl. 8

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměry v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních

vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané vody a odvádění odpadních vod.

#### Čl. 9

Reklamáce včetně odstranění vady musí být dodavatelem vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne řádného uplatnění reklamace odběratelem, tj. po předání všech relevantních informací odběratelem, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodl na jiné lhůtě k vyřízení. Způsob odstranění reklamované vady volí dodavatel, je-li to účelné a přiměřené. O výsledku reklamace a způsobu odstranění vady musí být odběratel informován. Je-li na základě reklamace vystaven opravný daňový doklad nebo opravena faktura, považuje se současně tento doklad za písemné oznámení výsledku reklamace.

#### Čl. 10

Reklamáce bude dodavatelem zamítnuta vždy v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vadu zjistit – viz čl. 4 tohoto reklamačního řádu.

#### Čl. 11

Postup při uplatňování a řešení jednotlivých vad:

##### 1. Vada jakosti dodávané pitné vody – zjevná vada (zápach, zákal, barva apod.):

- Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví.
- V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhl. č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví požadavky na pitnou vodu a rozsah a četnost její kontroly, bude proveden odběr kontrolního vzorku a proveden rozbor vzorku v akreditované laboratoři. V případě, že reklamáce bude dle rozboru kontrolního vzorku posouzena jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku, na němž odběratel trval.
- Vzorek přinesený osobně odběratelem, který reklamuje jakost dodávané vody, není možno považovat za průkazný pro rozhodnutí o vadě jakosti vody.
- Aktuální informace o jakosti dodávané pitné vody jsou k dispozici u dodavatele a vlastníka vodovodu.

##### 2. Vada množství dodané vody:

- a) V případě reklamace množství dodané vody, kdy ze strany odběratele **není zpochybňována funkčnost vodoměru** a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
- b) V případě reklamace množství dodané vody **z důvodu pochybnosti o správnosti měření** dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli.

Zjistí-li se, že:

A)

Vodoměr měří, ale údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem (zákon č. 505/1990 Sb. o metrologii); **vodoměr se považuje za nefunkční**. Náhradní stanovení množství dodané vody se v tom případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období následujícího roku nebo podle směrných čísel spotřeby vody, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne jinak. Náklady spojené s ověřením platnosti vodoměru a jeho výměnou v tomto případě nese Dodavatel.

B)

Vodoměr měří a údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, **vodoměr se považuje za funkční**. Případná reklamáce je neoprávněná. Náklady spojené s ověřením platnosti vodoměru a jeho výměnou v tomto případě nese Odběratel.

C)

Vodoměr měří, ale údaje vodoměru nesplňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, protože ověření vodoměru podle zvláštního právního předpisu pozbylo platnosti; **vodoměr se považuje za nefunkční**. Náhradní stanovení množství dodané vody se v tom případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období následujícího roku nebo podle směrných čísel spotřeby vody, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne jinak.

D)

Vodoměr neměří, **vodoměr se považuje za nefunkční**. Náhradní stanovení množství dodané vody se v tom případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícího tomu období. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnuté, stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období následujícího roku nebo podle směrných čísel spotřeby vody, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne jinak. Náklady spojené s ověřením platnosti vodoměru a jeho výměnou v tomto případě nese Dodavatel.

### 3. Vada množství odváděných odpadních vod:

V případě reklamace množství odvádění odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění, zajistí dodavatel nejpozději do 3 pracovních dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Je-li předmětem reklamace měření odváděných odpadních vod pomocí vodoměru současně s vodným nebo vodoměru ve vlastnictví odběratele, postupuje se analogicky podle ustanovení odst. 2 písm. D) tohoto článku.

### 4. Vada vyúčtování služeb

V případě reklamace vady vyúčtování spočívající v nesprávnosti či neúplnosti údajů uvedených v příslušném daňovém dokladu (faktuře) bez souvislosti s vadou množství dodané vody nebo odvádění odpadních vod:

- Pokud bude reklamace oprávněná, přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury a dodavatel podle povahy zjištěných vad vyúčtování vystavenou fakturu buď opraví nebo k faktuře vystaví opravný daňový doklad.
- Pokud bude reklamace neoprávněná, zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury.

### 5. Vada nekvality plnění jiné služby

V případě reklamace nekvality plnění jiné služby postupuje odběratel a dodavatel podle příslušných ustanovení občanského zákoníku o vadě díla. Oprávněnou reklamaci je dodavatel povinen vyřešit odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamace.

#### Čl. 12

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě, případně ve „Všeobecných podmínkách dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod“. Reklamace v souvislosti s neoznámením změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést v důsledku nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

#### Čl. 13

Žádost odběratele o přezkoušení vodoměru v rámci reklamace i mimo ni nezbavuje odběratele

povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné a stočné.

#### Čl. 14

V případě, že nefunkčnost nebo poškození vodoměru byly způsobeny nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratelem vedoucím k poškození vodoměru, nese náklady spojené s ověřením platnosti vodoměru a jeho výměnou vždy odběratel.

#### Čl. 15

Uplatněním důvodného nároku z vadného plnění zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozní činností dle občanského zákoníku.

#### Čl. 16

V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace dodavatelem, je oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na Českou obchodní inspekci (ČOI). Bližší informace je možné získat na webových stránkách ČOI – [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

#### Čl. 17

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem **1.1.2026.**

Jana Drábková,  
generální ředitelka  
v. r.