Informace

společnosti Vodovody a kanalizace Náchod, a.s. (dále jen „VaK Náchod, a.s.“)

pro možné odběratele o podmínkách k uzavření písemné smlouvy dle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (dále jen „ZVK“), dle § 36 odst. 3 písm. a) až i)

Účinnost od 1.6.2021

Písm. a)

VaK Náchod, a.s. je vlastníkem a provozovatelem těchto vodovodů:

5201-600059-48172928-1/1 Vodovod Dolní Adršpach - Zdoňov
5201-600067-48172928-1/1 Vodovod Horní Adršpach
5201-612766-48172928-1/1 Broumov - přivaděč
5201-612766-48172928-1/2 Vodovod Broumov
5201-614688-48172928-1/1 Vodovod Vernéřovice
5201-638226-48172928-1/1 Vodovod Hejtmánkovice
5201-638609-48172928-1/1 Vodovod Heřmánkovice
5201-638625-48172928-1/1 Vodovod Janovičky
5201-659193-48172928-1/1 Vodovod Jetřichov
5201-676314-48172928-1/1 Vodovod Křinice
5201-692166-48172928-1/1 Vodovod Martínkovice
5201-693693-48172928-1/1 Meziměstí-Starostín - přivaděč
5201-693693-48172928-1/2 Vodovod Meziměstí
5201-716600-48172928-1/1 Vodovod Otovice
5201-743623-48172928-1/1 Vodovod Hynčice
5201-766399-48172928-1/1 Vodovod Teplice nad Metují
5206-655104-48172928-1/1 Vodovod Chvalkovice
5206-762393-48172928-1/1 Vodovod Roztoky
5209-603597-48172928-1/1 Vodovod Bezděkov nad Metují
5209-606464-48172928-1/1 Teplice n. M - Náchod - Bohuslavice - přivaděč
5209-607711-48172928-1/1 Vodovod Borová
5209-621269-48172928-1/1 Vodovod Česká Čermná
5209-621625-48172928-1/1 Vodovod Česká Metuje
5209-630063-48172928-1/1 Vodovod Dolní Radechová
5209-643874-48172928-1/1 Vodovod Horní Radechová
5209-645281-48172928-1/1 Vodovod Hořičky
5209-645303-48172928-1/1 Vodovod Litoboř
5209-648426-48172928-1/1 Vodovod Velké Poříčí
5209-648451-48172928-1/1 Vodovod Hronov
5209-650129-48172928-1/1 Vodovod Bukovice
5209-681059-48172928-1/1 Vodovod Lhota pod Hořičkami
5209-681083-48172928-1/1 Vodovod Vestec
5209-689840-48172928-1/1 Vodovod Machov
5209-693634-48172928-1/1 Vodovod Mezilečí
5209-701262-48172928-1/1 Vodovod Náchod
5209-707341-48172928-1/1 Vodovod Nový Hrádek
5209-725323-48172928-1/1 Vodovod Police nad Metují
5209-749761-48172928-1/1 Vodovod Slatina nad Úpou
5209-754838-48172928-1/1 Vodovod Stárkov
5209-758531-48172928-1/1 Vodovod Studnice
5209-759333-48172928-1/1 Vodovod Suchý Důl
5209-768910-48172928-1/1 Vodovod Kramolna
5209-779261-48172928-1/1 Vodovod Velké Petrovice
5209-788121-48172928-1/1 Vodovod Vysoká Srbská
5209-788392-48172928-1/1 Vodovod Vysokov
5209-795186-48172928-1/1 Vodovod Žďár nad Metují
5209-795526-48172928-1/1 Vodovod Žďárky
5211-606464-48172928-1/1 Vodovod Bohuslavice nad Metují
5211-620068-48172928-1/1 Vodovod Černčice

5211-659088-48172928-1/1 Vodovod Jestřebí
5211-659096-48172928-1/1 Vodovod Libchyně
5211-659100-48172928-1/1 Vodovod Sendraž
5211-693685-48172928-1/1 Vodovod Mezilesí
5211-706442-48172928-1/1 Vodovod Nové Město nad Metují
5211-735710-48172928-1/1 Vodovod Přibyslav
5211-750026-48172928-1/1 Vodovod Slavětín nad Metují
5211-750409-48172928-1/1 Vodovod Slavoňov a Blažkov
5211-786632-48172928-1/1 Vodovod Vršovka

VaK Náchod, a.s. je vlastníkem a provozovatelem těchto kanalizací:

5201-612766-48172928-3/1 Kanalizace Broumov
5201-693693-48172928-3/1 Kanalizace Meziměstí
5201-766372-48172928-3/1 Kanalizace Střmenské Podhradí
5201-766399-48172928-3/1 Kanalizace Teplice nad Metují
5209-630063-48172928-3/1 Kanalizace Dolní Radechová
5209-648370-48172928-3/1 Kanalizace Hronov - Velké Poříčí
5209-648370-48172928-3/2 Kanalizace Hronov - volné
5209-701262-48172928-3/1 Kanalizace Náchod
5209-701343-48172928-3/1 Kanalizační stoka Hronov Náchod
5209-707341-48172928-3/1 Kanalizace Nový Hrádek
5209-768910-48172928-3/1 Kanalizace Kramolna
5209-768928-48172928-3/1 Kanalizace Kramolna - Lhotky
5209-788392-48172928-3/1 Kanalizace Vysokov
5211-706442-48172928-3/1 Kanalizace Nové Město nad Metují
5211-706442-48172928-3/3 Kanalizace na ČOV Nové Město n.M. ul. Českých Bratří

VaK Náchod, a.s. provozuje na základě smlouvy s příslušnou obcí jako vlastníkem:

5201-762903-00273112-1/1 Vodovod Šonov u Broumova
5202-751413-00579157-1/1 Vodovod Sněžné
5201-638226-00653594-3/1 Kanalizace Hejtmánkovice
5201-659193-00654116-3/1 Kanalizace Jetřichov
5209-648400-00272680-3/1 Kanalizace Hronov - Velký Dřevíč
5209-701301-00272868-3/1 Kanalizace Náchod - Běloves
5209-758531-00273082-3/1 Kanalizace Studnice - Bakov
5209-758540-00273082-3/1 Kanalizace Studnice
5209-758540-00273082-3/2 Kanalizace Studnice – volné (kanalizace bez ČOV v místních částech Studnice, Starkoč, Řešetova Lhota, Všeliby, Třtice)
5209-758540-00273082-3/3 Kanalizace Studnice - Zblov
5209-795186-00273279-3/1 Kanalizace Žďár nad Metují
5209-648426-00654451-3/1 Kanalizace Velké Poříčí - ATAS
5211-786527-00272876-3/1 Kanalizace Vrchoviny

U všech výše uvedených vodovodů a kanalizací je VaK Náchod, a.s. oprávněn vykonávat povinnosti vlastníka a provozovatele podle § 7, 8 a 9 ZVK.

Dešťové kanalizace nejsou v majetku a provozování VaK Náchod, a.s.

Schematické znázornění mapy zájmového území je na webových stránkách www.vakna.cz

Písm. b)

Jakost vody odpovídá platné vyhlášce č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody. Dodržování této vyhlášky kontroluje Krajská hygienická stanice.
Tlakové poměry v uvedených vodovodních řadech jsou v rozsahu 0-0,75 MPa. Přesný tlak v místě napojení bude uveden v informativním zákresu sítí, který předchází vypracování projektové dokumentace obsahující vodovodní a kanalizační přípojku. Zpracovatel projektové dokumentace je následně zodpovědný za navržení příslušných technických opatření pro zajištění řádného zásobování nemovitosti pitnou vodu v souladu s platnou legislativou.

Maximální míra znečištění odpadních vod pro příslušnou kanalizaci je uvedena v kanalizačním řádu. Kanalizační řád je k nahlédnutí u provozovatele, na obecním úřadě a na příslušném vodoprávním úřadě. V elektronické formě je k nahlédnutí na http://www.vakna.cz/zakaznicky-servis/kanalizacni-rady.php.

Písm. c)

Množství odebírané vody se měří vodoměrem. U rodinných domů a podnikatelských objektů je vodoměr umístěn ve stavbě za prvním průnikem čelní zdi v prostoru podle ČSN 75 5411 při délce nepřekračující délku přípojky 50 m. V ostatních případech je vodoměr umístěn ve vodoměrné šachtě v prostoru podle ČSN 75 5411. Šachta je umístěna co nejblíže místu napojení na veřejný vodovodní řad.
Velikost vodoměrných šachet se navrhuje a odvozuje od rozměrů vodoměrné sestavy. Minimální vnitřní světlá výška (podlaha – strop) venkovní šachty je 1,50 m. Nejmenší přípustné vnitřní půdorysné rozměry vodoměrných šachet jsou:

- u obdélníkové šachty Ø 900 x 1200 mm,
- u kruhové šachty Ø 1100 mm (nelze použít pro vodoměrnou sestavu s redukčním ventilem).

Množství vypouštěné odpadní vody je stanoveno podle množství dodané vody pitné, když není jiný zdroj vody pro nemovitost. V případě, že dochází k vypouštění odpadních vod z jiných zdrojů, studna, dešťové vody pro splachování WC apod. je množství vypouštěné odpadní vody stanoveno paušálem popř. technologickým propočtem podle přílohy č. 12 vyhlášky č. 428/2001 Sb., kterou se provádí ZVK, v platném znění.
Vypouštění srážkových vod do veřejné kanalizace je možné pouze po odsouhlasení oddělením TPČ, kdy musí být postupováno v souladu s §5 odst. 3 zákona č. 254/2001 Sb., o vodách, v platném znění. Dále je stavebník povinen zabezpečit omezení odtoku povrchových vod vzniklých dopadem atmosférických srážek na tyto stavby (dále jen "srážková voda") akumulací a následným využitím, popřípadě vsakováním na pozemku, výparem, anebo, není-li žádný z těchto způsobů omezení odtoku srážkových vod možný nebo dostatečný, jejich zadržováním a řízeným odváděním nebo kombinací těchto způsobů. Bez splnění těchto podmínek nesmí být povolena stavba, změna stavby před jejím dokončením, užívání stavby ani vydáno rozhodnutí o dodatečném povolení stavby nebo rozhodnutí o změně v užívání stavby.
Určení množství vypouštěných srážkových vod je možné měřením nebo podle přílohy č. 16 vyhlášky č. 428/2001 Sb., kterou se provádí ZVK, v platném znění, za použití srážkových úhrnů vydaných Českým hydrometeorologickým ústavem.

V §20 odst. 6 ZVK jsou uvedeny výjimky z placení srážkových vod. Povinnost platit za odvádění srážkových vod do kanalizace pro veřejnou potřebu se nevztahuje na plochy dálnic, silnic, místních komunikací a účelových komunikací veřejně přístupných, plochy drah celostátních a regionálních včetně pevných zařízení potřebných pro přímé zajištění bezpečnosti a plynulosti drážní dopravy s výjimkou staveb, pozemků nebo jejich částí využívaných pro služby, které nesouvisí s činností provozovatele dráhy nebo drážního dopravce, zoologické zahrady, veřejná a neveřejná pohřebiště a plochy nemovitostí určených k trvalému bydlení a na domácnosti.

Jestliže odběratel vodu dodanou vodovodem zčásti spotřebuje bez vypuštění do kanalizace a toto množství je prokazatelně větší než 30 m3 za rok, zjistí se množství vypouštěné odpadní vody do kanalizace buď měřením, nebo odborným výpočtem podle technických propočtů předložených odběratelem a ověřených provozovatelem, pokud se předem provozovatel s odběratelem nedohodli jinak.

Písm. d)

Vnitřní vodovodní a kanalizační rozvod může být proveden pouze z legislativně povolených materiálů, v současné době se většinou jedná o plastové materiály.

Písm. e)

Vodovodní přípojka

Pro jednu stavbu nebo připojovaný pozemek se zřizuje pouze jedna vodovodní přípojka. Přípojka se navrhuje tak, aby byla co nejkratší. Umístění vodoměrů viz. Písm. c).

Výjimku tvoří významné objekty (např. školy, nemocnice), kde se připouští více přípojek pro zajištění bezpečného zásobování pitnou vodou, nutno projednat s oddělením TPČ. Vodovodní přípojky se budují z potrubí PE HD 100 - SDR 11 PN 16 o průměru podle odsouhlaseného projektu, většinou 32 x 2,3 mm. Napojení přípojek, osazení vodoměru a jejich kontrolu před zásypem provádí vždy příslušné středisko VaK Náchod, a.s.

Podél vodovodní přípojky musí být uložen vytyčovací vodič CY 6, a to od zemní soupravy vodovodní přípojky (ukončení v poklopu přípojky) po umístění vodoměrné sestavy. Vytyčovací vodič musí být umístěn na vrchní části potrubí a musí být přichycen k potrubí páskou po max. 2 m. Prostup přípojky zdí nebo základem se zabezpečuje tak, aby při stavbě nebo opravě přípojky nebyla narušena izolace zdiva budovy (uložením potrubí přípojky do chráničky a její utěsnění proti vnikání vody do objektu). Vodovodní přípojka se umísťuje do nezámrzné hloubky. Při křížení s kanalizací nebo kanalizační přípojkou je vedena nad kanalizací nebo kanalizační přípojkou. Dle normy ČSN 75 5411 je doporučené ochranné pásmo vodovodní přípojky 1,5 m od vnějšího líce stěny potrubí na obě strany. Ochranné pásmo se nevztahuje na část přípojky, která se nachází v budově nebo v průchodu. Ochranné pásmo nesmí být zastavěné a musí být přístupné pro případné opravy.

Vnitřní vodovody, které navazují na konec vodovodní přípojky, musí být navrženy na provozní přetlak 1,0 MPa. Redukční ventily k ochraně vnitřních vodovodů mají být instalovány v případě, kdy hydrostatický tlak u výtokových armatur přesahuje 0,5 MPa, a umísťují se zpravidla za vodoměrnou sestavu. V případě shodné světlosti vodoměru a redukčního ventilu lze tento ventil instalovat i za vodoměr přímo do vodoměrné sestavy. Pokud mohou být části vnitřního vodovodu na výstupní straně redukčního ventilu v případě jeho neúplného uzavření vystavené nepřípustně vysokému tlaku, musí být osazen pojistný ventil (viz ČSN EN 806-2).

Pokud zásobovací přetlak ve vodovodním řadu není za normálních podmínek schopen zajistit požadovaný tlak u všech výtokových armatur (minimálně nad druhým nadzemním podlažím budov), je nutné zvyšování tlaku pomocí automatické tlakové stanice (ATS). Použití čerpací techniky má být minimalizováno maximálním využitím tlaku ve vodovodu, např. pro zásobování spodních podlaží budovy využít tlak ve vodovodu a zvyšování tlaku použít pouze pro podlaží, pro která je tento tlak nedostatečný (ČSN EN806-2). Přítok vody do přerušovací nebo vyrovnávací nádrže automatické tlakové stanice (ATS) je do volné hladiny tak, aby nemohl způsobit pokles přetlaku ve vodovodní přípojce. Omezený přítok je třeba zohlednit při návrhu objemu nádrže (ČSN 75 5409).

Kanalizační přípojka

Kanalizační přípojka má být co nejkratší a navržena podle vyhlášky č. 428/2001 Sb., kterou se provádí ZVK, v platném znění, ČSN 756101 – Stokové sítě a kanalizační přípojky a ČSN EN 12056 – Vnitřní kanalizace.

Nejmenší přípustný sklon přípojky DN 150 je 20 ‰. V odůvodněných případech může být sklon 10 ‰. Největší přípustný sklon přípojky je 400 ‰. Při větším sklonu je nutné navrhnout spadiště nebo spádový stupeň ve vstupní šachtě, umístěné na pozemku odvodňované nemovitosti. Trubní obtok spadiště má stejnou jmenovitou světlost jako přípojka.

Nejmenší jmenovitá světlost přípojky je DN 150. Přípojka má být vedena na veřejném prostranství v jednotném sklonu, v přímém směru, a kolmá na stoku. Změnu trasy nebo sklonu lze provádět pouze v prostoru vstupní šachty nebo ve spadišti. Napojování přípojek na kanalizaci pro veřejnou potřebu se provádí kolmou odbočkou nebo navrtávkou potrubí veřejné kanalizace. Před napojením přípojky na veřejnou kanalizaci je třeba na přípojce osadit revizní šachtu za účelem čištění přípojky a provádění kontroly vypouštěných odpadních vod. Kanalizační přípojka musí být uložena v nezámrzné hloubce, pod energetickým vedením a pod vodovodem.

Při navrhování kanalizačních přípojek musí být respektováno prostorové uspořádání sítí technického vybavení dle ČSN 73 6005. Není-li určeno jinak, je nutno dodržet ochranné pásmo v šířce 1,5 m pro jmenovitou světlost do DN/ID 500 (DN/OD 500) včetně dle ČSN 75 6101.

Zařizovací předměty připojené na vnitřní kanalizaci, umístěné pod úrovní terénu, musí být zajištěny vhodným technickým zařízením proti zpětnému vzdutí odpadních vod podle ČSN EN 13564 a ČSN EN 12056. Každá připojená stavba/pozemek má v případě jednotné kanalizace jednu samostatnou kanalizační přípojku. V případě oddílné kanalizace má pak jednu přípojku oddílnou splaškovou a jednu přípojku oddílnou srážkovou v případě, že nejsou dešťové vody zasakovány nebo odváděny do vodoteče a je v lokalitě vybudována dešťová kanalizace.

Napojování bezpečnostního přelivu akumulační nádrže do oddílné splaškové kanalizace je zakázáno. Pro napojení bezpečnostního přelivu nádrže do jednotné kanalizace bude použita dvojitá zpětná klapka (Typ 2 nebo 3 podle ČSN EN 13 564-1). Instalace zpětné klapky není nutná v případě, kdy je možno prokázat, že niveleta dna výtokového potrubí nádrže je umístěna výše, než jsou nivelety poklopů vstupních šachet na stokové síti.

Rušení vodovodní a kanalizační přípojky

Vodovodní a kanalizační přípojky musí být odstraňovány (rušeny) v souladu se zákonem č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), v platném znění. Projektovou dokumentaci rušení vodovodních a kanalizačních přípojek je nutné předložit oddělení TPČ k vyjádření. VaK Náchod, a.s. provádí odpojení přípojky od vodovodu (včetně odebrání vodoměru a zrušení odběrného místa) nebo kanalizace na základě objednávky a na náklady odběratele (stavebníka). Jelikož odpojení vodovodní přípojky si vyžádá přerušení nebo omezení dodávky vody ve vodovodu (plánovaná výluka), musí být projednáno minimálně 30 pracovních dní před požadovaným termínem odpojení. Požadavek na odpojení kanalizační přípojky je nutné oznámit provozu kanalizace minimálně 5 pracovních dnů před požadovaným termínem realizace. Stavebník musí s povolením o odstranění stavby zabezpečit i výkopové povolení a dopravní značení. Dále musí zajistit vyplnění potrubí vhodným materiálem a jeho zaslepení zejména směrem ke kanalizaci, příp. vytěžení celého úseku přípojky na své náklady.

Písm. f)

Postup fakturace, zálohy, a způsob vyúčtování

Smlouva o dodávce vody a odvádění odpadních vod

Základním dokumentem upravujícím vztah mezi odběratelem a naší společností je Smlouva na dodávku vody z veřejného vodovodu a na odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací**.** Na základě

platné legislativy se výše uvedená smlouva uzavírá s vlastníkem připojené nemovitosti, nebo s jedním z vlastníků připojené nemovitosti, který je k tomuto úkonu zmocněn, pokud se jedná o společný majetkoprávní vztah k nemovitosti. Pro jednu nemovitost se zřizuje jedna vodovodní přípojka a jedna kanalizační přípojka a sjednává se jeden smluvní vztah.

K uzavření smlouvy je potřeba příslušnému pracovníkovi naší společnosti, který s Vámi bude věc vyřizovat, předložit doklad totožnosti, doklad o vlastnictví nemovitosti připojené na vodovod nebo kanalizaci (v případě, že dosud nebyl proveden zápis v katastru nemovitostí), případně plnou moc k uzavření smlouvy od spoluvlastníků nemovitosti.

Smlouva o dodávce vody a odvádění odpadních vod obsahuje:

- určení místa stavby nebo pozemku připojených přípojkou na vodovod a kanalizaci
- adresu pro doručování
- evidenční číslo odběru
- způsob zjišťování množství odebírané vody a odváděné odpadní vody
- výpočet množství odváděné srážkové vody
- četnost odečtů a konečného vyúčtování
- výše a četnost placení záloh, pokud jsou sjednány
- dobu plnění

Měření spotřeby a odečty

Množství dodané vody měří provozovatel vodoměrem, který je stanoveným měřidlem v souladu se zákonem č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění. Způsob určení množství odebírané vody, není-li osazen vodoměr, stanoví vyhláška č. 428/2001 Sb., kterou se provádí ZVK, a to zejména v příloze č. 12 Směrná čísla roční spotřeby vody.

Odečty vodoměrů

Odečty vodoměrů se provádějí v cyklech stanovených provozovatelem.
Počet dnů - délka intervalu je přibližná, pohybuje se zhruba v toleranci 2 týdnů. Z důvodů technických i ekonomických nelze dny pro provádění odečtů vodoměrů pevně stanovit. Pravidelnost je zde věci přiměřená a není v rozporu se zákonem.
Zaměstnanci VaK Náchod, a.s., kteří odečítají vodoměry, mají povinnost se na vyzvání prokázat služebním průkazem. Podle ZVK je odběratel povinen umožnit provozovateli přístup k vodoměru. Pokud vás odečítač vodoměrů nezastihne, reagujte, prosím, na jeho písemný vzkaz, který na místě zanechal. Za spolupráci vám děkujeme.

Fakturace a ceny

Platba za vodné a stočné se uskutečňuje formou faktury, která musí být uhrazena v uvedené lhůtě splatnosti.
Fakturovanou částku hradí odběratel nebo jím smluvně určený plátce. Případný proces rozúčtování vodného a stočného jednotlivým uživatelům vody na nemovitosti (nájemníkům apod.) přísluší výhradně odběrateli (vlastníkovi či správci nemovitosti), nikoliv VaK Náchod, a.s.
Součástí vystavených faktur jsou i zálohové platby, které řeší rovnoměrnost plateb v odečtovém období, kdy provozovatel zajišťuje nepřetržitě dodávky vody a odvádění odpadních vod, za které mu přísluší i průběžná úhrada vodného a stočného.

Faktury obsahují:

- základní platbu, která je za odebrané a odvedené množství vody
- zahrnuté zálohy, které odběratel uhradil v průběhu fakturovaného období
- výslednou částku k úhradě, případně částku, kterou odběratel obdrží zpět, pokud byly zálohy vyšší než základní platba

Informace na faktuře mohou být i složitější, pokud v průběhu fakturovaného období došlo např. ještě k výměně vodoměru, změně ceny, změně kategorie apod.
Přeplatky vracíme automatickým způsobem, jaký byl sjednán ve smlouvě, to znamená na účet uvedený ve smlouvě nebo složenkou na adresu pro doručování uvedenou ve smlouvě, pokud se odběratel s příslušným pracovníkem naší společnosti nedohodne jinak.

Splatnost faktur za vodné a stočné je ve VaK Náchod, a.s. 14 dní ode dne odeslání. Faktury a upomínka (obsahující informaci ohledně upozornění na možné přerušení dodávky vody) jsou zasílány způsobem sjednaným ve smlouvě, a to obyčejně nebo e-mailem. Splatnost upomínek je 14 dní ode dne odeslání.

Zálohy
Odběratel má možnost platit si zálohy měsíčně nebo čtvrtletně. V případě dohody s odběratelem je nastavena stálá záloha.

Možné způsoby úhrady faktur

V hotovosti – na pokladně zákaznického centra Vodovody a kanalizace Náchod, a.s., Kladská 1521, 547 01, a to v pracovní dny od 8 do 14 hod.
SIPO - tímto způsobem je možné hradit platby po nahlášení spojovacího čísla
Platební příkaz k úhradě – je způsob, kdy odběratel dává jednorázovým převodním příkazem k úhradě podnět bance k provedení platby ve prospěch účtu VaK Náchod, a.s.
Přímo vkladem na účet VaK Náchod, a.s. na každé pobočce Československé obchodní banky
Poštovní poukázka A – platbu realizuje odběratel na kterékoliv poště prostřednictvím platebního dokladu „A“
Platba pomocí QR kódu - jde o speciální platební QR kód pro bankovní aplikace na chytrých telefonech, který VaK Náchod, a.s. tiskne na svých zúčtovacích dokladech. Pomocí nainstalované aplikace jejich banky jednoduše načtou informace obsažené v QR kódu, který se nachází na faktuře a platební příkaz v bankovní aplikaci se automaticky vyplní správnými údaji. Platbu pak již stačí pouze potvrdit. Zákazníci se tak vyhnou možným chybám, které vznikají při přepisování údajů do platebního příkazu jejich banky.

Dlužit za vodné a stočné se nevyplácí
Předejděte případnému přerušení dodávky vody. K tomu může dojít na základě ZVK, ustanovení § 9, odst. 6 písm. g), a to v případě prodlení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného po dobu delší než 30 dní. Přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod z výše uvedeného důvodu je provozovatel povinen oznámit odběrateli alespoň 3 dny předem.

Nájemníky bytových domů upozorňujeme, že pokud v nemovitosti, ve které bydlí, je z důvodu neplacení vodného a stočného přerušená dodávka vody, je odpovědnost za obnovení dodávek vody pouze na vlastníkovi nemovitosti (odběrateli), který je smluvním partnerem VaK Náchod, a.s.

Písm. g)

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1) Společnost Vodovody a kanalizace Náchod, a.s. jako dodavatel pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací vydává podle § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, v platném znění (dále jen „ZVK“) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, tento reklamační řád.
2) Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývajících zodpovědnosti dodavatele.
3) Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené dle § 8 odst. 6 ZVK.

II. Rozsah odpovědnosti

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:

a) U dodávky vody na jakost dodávané pitné vody a množství dodávané pitné vody
b) U odvádění a čištění odpadních vod na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod, na množství odváděných odpadních vod a na technické problémy kanalizace
c) U vyúčtování vodného a stočného

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1) Odběratel uplatní reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní od skutečnosti, která je důvodem reklamace:
   a) Písemně na adresu: Vodovody a kanalizace Náchod, a.s., Kladská 1521, 547 01 Náchod
   b) E-mailem na adresu: info@vakna.cz
   c) Osobně v zákaznickém centru: Náchod, Kladská 1521, v pondělí od 7 hod do 16 hod a ve středu od 7 hod do 14.30 hod.
   d) Telefonicky pouze v případě, že se jedná o reklamaci jakosti dodané vody, na telefonním čísle 491 419 222 (vodárenský dispečink – nepřetržitá služba)
2) V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený sepsáním reklamace povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Kopii tohoto záznamu obdrží reklamující odběratel.
3) V případě telefonicky uplatněné reklamace je dispečer povinen vyhotovit záznam do EPU s uvedením všech níže uvedených údajů nezbytných pro vyřízení reklamace:
   a) Datum a čas nahlášení vady nebo reklamace
   b) Jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
   c) Adresu odběrného místa
   d) Telefonní kontakt
   e) Čas předání a jméno technika
   f) Čas a popis odstranění vady nebo reklamace

Odběratel je povinen telefonickou reklamaci následně bez zbytečného odkladu doplnit některým ze způsobů uvedených výše pod body 1 a), 1 b) nebo 1 c). Pokud tak odběratel neučiní do 3 pracovních dnů od uplatnění telefonické reklamace, nelze k takové reklamaci přihlížet.

4) Písemná reklamace musí obsahovat:
   a) Jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
   b) Adresu nebo sídlo odběratele
   c) Adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod, popř. číslo daňového dokladu
   d) Popis vady nebo reklamace
   e) Datum podání reklamace a podpis odběratele
5) V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamace je bezpředmětná.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1) Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznickém centru přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena ve lhůtě stanovené platnou legislativou, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.
2) Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací.
3) 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 výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tím pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřených pracovníků dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.
4) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne zaměstnanec dodavatele pověřený prošetřením reklamace, 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 pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochranné veřejného zdraví, v platném znění, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě reklamované pitné vody. Současně dodavatel zajistí analýzu odebrané reklamované pitné vody v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví a reklamace bude po provedení rozboru pitné vody kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
5) V případě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel do 5 pracovních dní od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru a má možnost si telefonicky, osobně či písemně domluvit jiný termín ve lhůtě 1 měsíce, v případě,

že termín oznámený dodavatelem je pro odběratele nevyhovující. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými dodavatelem.

6) V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30ti dnů od jejího doručení žádost o přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru ve smyslu § 17 odst. 4 ZVK.
7) Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti dodavatele na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění, bude vodoměr považován za nefunkční. Stanovení množství skutečně dodané vody se v takovém případě provede podle skutečného odběru ves tejném 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 roku nebo podle směrných čísel spotřeby vody, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak. Za období k vypořádání se přitom považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě kterého došlo k výměně vodoměru do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádosti o jeho přezkoušení.
8) Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které dodavatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky dodavatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
9) V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
10) Fakturované údaje je možné reklamovat nejpozději do dne splatnosti příslušné faktury. Dodavatel je povinen podle povahy zjištěných chyb (nesprávný odečet, použití nesprávné ceny, početní chyba apod.) vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamací fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. V případě reklamace fakturovaných údajů po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1) V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb., a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 252/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění, prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
2) V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupována podle § 17 ZVK, v případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 ZVK.

Dodavatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

3) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
4) Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené z provozní činnosti dodavatele dle §2924 občanského zákoníku.

VI. Závěrečná ustanovení
Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti 01.09.2019.

Písm. h)

1) Provozovatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod bez předchozího upozornění jen v případech živelní pohromy, při havárii vodovodu nebo kanalizace, vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky nebo při možném ohrožení zdraví lidí nebo majetku. Provozovatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody bez předchozího upozornění také v případě, kdy je mu při stavu nedostatku vody vyhlášeném podle zvláštního právního předpisu (zákon č. 254/2001 Sb., o vodách, ve znění pozdějších předpisů) příslušným orgánem upraveno, omezeno nebo zakázáno nakládání s vodami. Přerušení nebo omezení dodávky vody je provozovatel povinen bezprostředně oznámit územně příslušnému orgánu ochrany veřejného zdraví, vodoprávnímu úřadu, nemocnicím, operačnímu středisku hasičského záchranného sboru kraje a dotčeným obcím. Tato povinnost se nevztahuje na přerušení nebo omezení dodávky vody pouze havárií vodovodní přípojky.
2) Provozovatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod do doby, než pomine důvod přerušení nebo omezení,
   a) při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních pracích,
   b) nevyhovuje-li zařízení odběratele technickým požadavkům tak, že jakost nebo tlak vody ve vodovodu může ohrozit zdraví a bezpečnost osob a způsobit škodu na majetku,
   c) neumožní-li odběratel provozovateli, po jeho opakované písemné výzvě, přístup k vodoměru, přípojce nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace za podmínek uvedených ve smlouvě uzavřené podle § 8 odst. 6,
   d) bylo-li zjištěno neoprávněné připojení vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky,
   e) neodstraní-li odběratel závady na vodovodní přípojce nebo kanalizační přípojce nebo na vnitřním vodovodu nebo vnitřní kanalizaci zjištěné provozovatelem ve lhůtě jím stanovené, která nesmí být kratší než 3 dny,
   f) při prokázání neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod, nebo
   g) v případě prodlení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného po dobu delší než 30 dnů.

3) Přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle bodu 2 je provozovatel povinen oznámit odběrateli v případě přerušení nebo omezení dodávek vody nebo odvádění odpadních vod
   a) podle bodu 2 písm. b) až g) alespoň 3 dny předem,
   b) podle bodu 2 písm. a) alespoň 15 dnů předem současně s oznámením doby trvání provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací.

4) V případě přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 1 nebo odstavce 2 písm. a) je provozovatel oprávněn stanovit podmínky tohoto přerušení nebo omezení a je povinen zajistit náhradní zásobování pitnou vodou nebo náhradní odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek.

5) Provozovatel je povinen neprodleně odstranit příčinu přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 1 nebo odstavce 2 písm. a) a bezodkladně obnovit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod.

6) V případě, že k přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod došlo podle odstavce 2 písm. b) až g), hradí náklady s tím spojené odběratel.

7) Obec může v samostatné působnosti vydat obecně závaznou vyhlášku, kterou upraví způsob náhradního zásobování vodou a náhradního odvádění odpadních vod podle místních podmínek.

Písm. i)

1) Odběratel zaplatí bez ohledu na zavinění dodavateli smluvní pokutu až do výše 20 000,- Kč za každý zjištěný druh neoprávněného odběru vody a každý zjištěný případ zvlášť.
2) Odběratel zaplatí bez ohledu na zavinění dodavateli smluvní pokutu až do výše 20 000,- Kč za neoprávněné vypouštění odpadních vod do kanalizace, za vypouštění odpadních vod do kanalizace bez předepsané kontroly kvality, a to za každý zjištěný případ zvlášť.
3) Odběratel zaplatí bez ohledu na zavinění dodavateli smluvní pokutu až do výše 50 000,- Kč za vypouštění odpadních vod do kanalizace ve vyšší koncentrační nebo bilanční hodnotě, než bylo dohodnuto ve smlouvě, a to za překročení každého ukazatele koncentrační nebo bilanční hodnoty znečištění o 20 % a více, za každý zjištěný případ a ukazatel.
4) Odběratel zaplatí bez ohledu na zavinění dodavateli smluvní pokutu až do výše 50 000,- Kč za vypouštění látek, jejichž vniknutí musí být zabráněno, nebo látek, které nejsou odpadními vodami, a to za každý druh takové látky zvlášť a za každý zjištěný případ.
5) Odběratel zaplatí bez ohledu na zavinění dodavateli smluvní pokutu až do výše 10 000,- Kč za každý případ poškození vodoměru včetně montážní plomby a plomby prokazující úřední ověření vodoměru, jakož i za každý případ porušení své povinnosti podle čl. 5 odst. 6 a 7 těchto Obchodních podmínek.
6) Smluvní pokuta nenahrazuje případnou náhradu škody ani pokutu udělenou smluvní straně podle zákona ve správním řízení. Smluvní pokutu lze uložit do 1 roku ode dne, kdy dodavatel porušení smlouvy nebo podmínek zjistil.
7) Smluvní pokuty dle tohoto článku jsou splatné bez zbytečného odkladu poté, co povinná Smluvní strana obdrží písemnou výzvu oprávněné Smluvní strany k jejich zaplacení.