V.H.P. Ivanovice na Hané, s.r.o.
Rostislavova 528

zapsáno v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 36904
DIČ: CZ25595652
IČ: 25595652

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Provozovatele vodovodu, kanalizace a čistírny odpadních vod (ČOV)

I. Úvodní ustanovení

1. Společnost V.H.P. Ivanovice na Hané, s.r.o., IČO: 25595652, se sídlem Rostislavova 528, 683 23 Ivanovice na Hané (dále jen „provozovatel“), vydává tento reklamační řád v souladu se zákonem č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou č. 428/2001 Sb., kterou se tento zákon provádí, jakož i v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

2. Reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatnění práv odběratelů z odpovědnosti za vadné plnění při:
   - dodávce pitné vody vodovodem pro veřejnou potřebu,
   - odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu,
   - čištění odpadních vod v čistírnách odpadních vod provozovaných společností,
   - účtování vodného a stočného a souvisejících službách.

3. Reklamační řád se vztahuje na odběratele, kteří mají s provozovatelem uzavřenou smlouvu o dodávce vody nebo odvádění odpadních vod. Práva a povinnosti smluvních stran se dále řídí uzavřenou smlouvou, příslušnými právními předpisy a platným kanalizačním řádem.

II. Rozsah odpovědnosti provozovatele

Odběratel je oprávněn uplatnit reklamaci v následujících případech:

- **Dodávka pitné vody:** nedodržení stanovené jakosti dodávané pitné vody (zápach, zákal, barva), nedostatečný nebo kolísající tlak vody (pokud je příčina na straně provozovaného vodovodu), nedodání sjednaného množství vody, neodůvodněné přerušení nebo omezení dodávky.
- **Odvádění odpadních vod:** nefunkčnost kanalizační sítě způsobená závadou na zařízení provozovatele, nedostatečné odvádění odpadních vod, zpětné vzdutí odpadních vod způsobené závadou na veřejné kanalizaci.
- **Čištění odpadních vod:** prokazatelné nedostatky v provozu čistírny odpadních vod (ČOV), které mají přímou souvislost s poskytovanou službou.
- **Vodné, stočné a fakturace:** nesprávně stanovené množství vody, nesprávný odečet vodoměru, chybné použití směrných čísel roční potřeby vody, nesprávné vyúčtování či použití cen.

Provozovatel neodpovídá za vady způsobené okolnostmi mimo jeho vliv – zejména za závady na vnitřním vodovodu či kanalizaci odběratele, na přípojkách v jeho vlastnictví, neodbornými zásahy třetích osob nebo vyšší mocí.

III. Místo a způsob uplatnění reklamace

1. Reklamaci lze uplatnit:
   - elektronicky prostřednictvím e-mailu: voda@vhpivanovice.cz nebo datové schránky: vbpadev,
   - osobně v sídle společnosti (po předchozí dohodě),
   - telefonicky na čísle 517 363 802 (zejména v případě havárií, poruch a naléhavých závad na síti či ČOV),
   - písemně na adrese: V.H.P. Ivanovice na Hané, s.r.o., Rostislavova 528, 683 23 Ivanovice na Hané.

2. Náležitosti reklamace: Písemné podání musí obsahovat jméno/název odběratele, adresu odběrného místa, číslo smlouvy (či odběrného místa), kontaktní údaje, přesný popis reklamované skutečnosti a požadovaný způsob vyřízení.

3. Vrácení faktury: Týká-li se reklamace vyúčtování (faktury), je odběratel povinen uplatnit reklamaci a vrátit fakturu provozovateli před uplynutím lhůty její splatnosti, čímž se staví běh původní splatnosti.

IV. Lhůty pro uplatnění reklamace

- Zjevné vady jakosti vody (zápach, zákal, barva) je odběratel povinen oznámit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin od jejich zjištění.
- Ostatní vady (množství, fakturace, tlak) je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, resp. po obdržení sporného vyúčtování,
- Reklamace vyúčtování (faktury) je odběratel povinen uplatnit před uplynutím lhůty její splatnosti.

V. Postup při vyřizování reklamace a součinnost

1. Provozovatel po obdržení reklamace prověří její oprávněnost, přičemž může provést místní šetření, kontrolní odečet nebo laboratorní rozbor vzorku vody.

2. Součinnost odběratele: Odběratel je povinen poskytnout maximální součinnost – zejména umožnit zaměstnancům provozovatele přístup k vodoměru, kontrolním zařízením nebo do nemovitosti za účelem šetření.

3. Kontrolní rozbory a náklady: Pokud odběratel trvá na kontrolním odběru a rozboru vody přestože provozovatel doložil, že voda limity splňovala, a reklamace se ukáže jako neoprávněná, uhradí náklady na odběr a akreditovaný rozbor odběratel. V případě oprávněné reklamace jdou náklady za provozovatelem.

4. Přezkoušení vodoměru: Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření, má právo požádat o přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny dle § 17 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb.

VI. Lhůty pro vyřízení reklamace

1. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se provozovatel s odběratelem písemně nedohodne na delší lhůtě (např. v případech vyžadujících složité laboratorní posouzení, případně složitější opravu).

2. O výsledku vyřízení bude odběratel informován prokazatelným způsobem (zpravidla písemně nebo elektronicky).

VII. Nároky z odpovědnosti za vady

- U prokázané vady jakosti pitné vody (prohlášené za užitkovou) má odběratel právo na přiměřenou slevu z vodného.
- U nesprávného měření množství vody se postupuje dle § 17 (vodné) a § 19 (stočné) zákona č. 274/2001 Sb. (vydáním opravného daňového dokladu – dobropisu).
- Uplatněním odpovědnosti za vady nejsou dotčeny nároky provozovatele v případě porušení povinností ze strany odběratele (např. porušení kanalizačního řádu).

VIII. Mimosoudní řešení sporů

V případě vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, má spotřebitel právo na mimosoudní řešení sporu. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce (Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, web: adr.coi.cz).

IX. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je k dispozici v sídle společnosti a na internetových stránkách provozovatele. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 9.11.2026.

V Ivanovicích na Hané dne 9.11.2026

V.H.P. Ivanovice na Hané, s.r.o.
Rostislavova 528
683 23 Ivanovice na Hané
Tel./fax: 517 363 803
IČO: 255 95 652 DIČ: CZ25595652

Martin Vaculík, jednatel