



**VODOVODY A KANALIZACE
JABLONNÉ NAD ORLICÍ, a. s.**



*Dole máme potopu!
Přišli jsme Vám zkontrolovat
pojistné ventily...!*

Správná montáž

pojistného ventilu spoří

náklady na vodu.

Zajistěte viditelnost případného odtoku vody z ventilu!

S čím se dodavatel vody setkává stále častěji?

Reklamacie na uniklou vodu přes porouchaný pojistný ventil na vnitřní instalaci odběratele.

CO S TÍM UDĚLAT?

Dodavatel vody má také své povinnosti:

Pokud bude dodavatelem vody dodržen maximální přetlak v nejnižších místech vodovodní sítě každého tlakového pásma do výše 0,6 MPa (v odůvodněných případech do 0,7 MPa), dle zákona o VAK č. 274/2001 Sb. v pl. znění v § 11 odst. 2, který provádí Vyhl. č. 428/2001 Sb. v platném znění v části sedmé, jsou naplněny podmínky pro správnou funkci pojistných ventilů u odběratele a reklamacie na únik vody se tak neuznává.

Jak postupovat v rámci podezření na únik vody z pojistného ventilu odběratele?

- 1** Reagovat ihned po zjištění závady.
- 2** Zajistit si všechny rozhodující skutečnosti, které odběratel zjistil, jako důkazní materiál pro reklamační řízení (fotodokumentaci o odtoku vody z ventilu, stanovisko oprávněného opraváře, uschovat si porouchaný pojistný ventil).
- 3** Podat řádnou reklamacii ve smyslu Reklamačního řádu (naleznete ho na www.vak.cz) a doložit ji dostupnými důkazy.
- 4** Vyčkat na návštěvu zástupce dodavatele, který posoudí okolnosti případu a podá písemné sdělení k reklamaci.
- 5** Vyřízení reklamacie ve lhůtě dle Reklamačního řádu.

Dodavatel pro ukončení reklamačního procesu do vydání rozhodnutí o uznání či neuznání reklamacie musí dbát na všechny skutečnosti, které nastaly. Důležitý je důkazní materiál poškozeného odběratele.