

## Podmínky ke smlouvě o dodávce vody a o odvádění odpadních vod (dále jen „podmínky“)

### I. Úvodní ustanovení

1. Tyto podmínky upravují vztahy mezi dodavatelem a odběratelem vznikající při dodávání vody a odvádění odpadních příp. srážkových (dále jen „odpadních“) vod a stávají se přílohou smlouvy o dodávce vody a o odvádění odpadních vod (dále též „smlouva“) uzavřené mezi dodavatelem a odběratelem v souladu s ustanovením § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), v platném znění (dále též jen „zákon o vodovodech a kanalizacích“).
2. Dodavatel a odběratel se zavazují při plnění smlouvy postupovat v souladu s těmito podmínkami, smlouvou a právními předpisy.
3. Pokud se ustanovení podmínek nebo smlouvy odchyluje od ustanovení právního předpisu, které nemá donucující povahu, má přednost ustanovení těchto podmínek nebo smlouvy. Při rozporu ustanovení podmínek a smlouvy má přednost smlouva.
4. Práva a povinnosti odběratele, zejm. při odečtech a výměnách měřidel, může na místě samém vykonávat za odběratele jeho zástupce (člen domácnosti, nájemce a jiný uživatel, správce budovy, vedoucí provozovny apod.), a to aniž by k tomu musel být odběratelem výslovně zmocněn.
5. Smluvní strany se dohodly, že pro případ vzniku jejich vzájemných závazků souvisejících s předmětem smlouvy se použije ceník prací a výkonů, jehož aktuální znění je k dispozici u dodavatele a je též zveřejněno na webových stránkách dodavatele [www.cevak.cz](http://www.cevak.cz).

### II. Dodávka vody

1. Dodavatel se zavazuje pro odběratele zajistit dodávku vody z vodovodu v množství dohodnutém smlouvou, tlaku odpovídajícím zákonu o vodovodech a kanalizacích a jeho prováděcímu předpisu, a v jakosti podle zák. č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění.
2. V případě přerušení nebo omezení dodávky vody z důvodů na straně odběratele bude dodávka vody obnovena na žádost odběratele, a to podle provozních možností dodavatele, zpravidla do dvou pracovních dnů po odstranění důvodů přerušení nebo omezení dodávky vody a zaplacení náhrady nákladů spojených s přerušením a obnovením dodávky vody, popřípadě též po odstranění důvodů, které k přerušení vedly.
3. Pokud je součástí vodovodní přípojky a vodoměrné sestavy požární obtok, lze ho využívat výhradně pro přímé hašení požáru nebo při požárních revizích, a to výlučně osobou k tomu oprávněnou. Pokud dojde k tomuto využití a v souvislosti s tím k porušení plomby, je odběratel povinen tuto skutečnost bezprostředně po porušení plomby oznámit písemně dodavateli. Pokud tak neučiní, nebo dojde k porušení plomby z jiných důvodů, je toto porušením smlouvy a dodavatel je oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu v souladu s odst. V.1. těchto podmínek.
4. Vodovodní přípojku tvoří úsek potrubí od odbočení z vodovodního řádu k vodoměru, a není-li vodoměr, pak k vnitřnímu uzávěru připojeného pozemku nebo stavby. Odbočení s uzávěrem vodovodní přípojky je součástí vodovodu. Odběrateli je zakázáno jakkoli manipulovat s uzávěrem či umožnit manipulaci jinému.

### III. Odvádění odpadních vod

1. Dodavatel se zavazuje pro odběratele zajistit plynulé odvádění odpadních vod kanalizací.
2. V případě přerušení nebo omezení odvádění odpadních vod z důvodů na straně odběratele bude odvádění odpadních vod obnoveno na žádost odběratele, a to podle provozních možností dodavatele, zpravidla do dvou pracovních dnů po odstranění důvodů přerušení nebo omezení odvádění odpadních vod a zaplacení náhrady nákladů spojených s přerušením a obnovením odvádění odpadních vod, popřípadě též po odstranění důvodů, které k přerušení vedly.
3. Do kanalizace může odběratel vypouštět odpadní vody pouze z pozemků a staveb specifikovaných ve smlouvě, a to v limitech znečištění a v množství stanoveném v kanalizačním řádu a ve smlouvě. Kanalizační řád je k dispozici na místě příslušném vodoprávním úřadě, u vlastníka kanalizace, u dodavatele a na webových stránkách dodavatele [www.cevak.cz](http://www.cevak.cz).
4. V kanalizačním řádu jsou uvedeny standardní limity znečištění odpadních vod vypouštěných do kanalizace. Tyto standardní limity jsou závazné pro všechny producenty odpadních vod napojené na kanalizaci, pokud nemají s dodavatelem smluvně sjednány limity specifické. Sjednání specifických limitů musí být řešeno dodatkem ke smlouvě a doplněním a schválením přílohy kanalizačního řádu. Dodavatel jakožto provozovatel kanalizace přitom takové vypouštění může umožnit jen tehdy, neohrozí-li to provoz ČOV a likvidaci čistírenských kalů. Vypouštění odpadních vod do kanalizace dle specifických limitů je pro konkrétního producenta zpoplatněno cenou vypočtenou v souladu s vyhláškou č. 428/2001 Sb. v platném znění.

5. Odvádění odpadních vod do kanalizace je možné pouze přes řádně zřízené kanalizační přípojky k tomuto účelu určené. Vypouštění přes uliční vpusti nebo poklopy kanalizačních šachet je zakázáno. V případě, že je kanalizace ukončena čistírnou odpadních vod, není dovoleno vypouštět do této kanalizace odpadní vody přes septiky a čistírny odpadních vod, pokud se nejedná o čistírny odpadních vod k odstranění znečištění, které převyšuje limity znečištění uvedené kanalizačním řádem.

6. Je zakázáno do kanalizace vypouštět závadné látky, které nejsou odpadními vodami, zejména: závadné látky ve smyslu ustanovení § 39 zák. č. 254/2001 Sb., vodní zákon (např. koncentrované ropné látky, ředidla, organická rozpouštědla, nátěrové hmoty nebo jiné těkavé, výbušné a hořlavé látky, smažící a fritovací oleje nebo tuky, jedy a žiraviny, posypové a jiné soli, koncentrované silážní šťávy, statková a průmyslová hnojiva, přípravky na ochranu rostlin a hubení škůdců - pesticidy, látky radioaktivní nebo infekční v koncentrované formě, látky intenzivně barevné, látky s nadměrným zápachem či dusivé). Dále je do kanalizace zakázáno vhadzovat pevné předměty např. hadry, plasty, láhve, obaly, provazy, injekční stříkačky apod.

#### **IV. Některá ujednání týkající se měření dodané vody a odváděných odpadních vod**

1. Množství dodané vody se měří měřidlem ve vlastnictví vlastníka vodovodu, které je stanoveným měřidlem podle zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění (dále jen „zákon o metrologii“), pokud smlouva nestanoví jinak. Osazení, údržbu a výměnu měřidla provádí provozovatel v souladu s § 16 zákona o vodovodech a kanalizacích.

2. Pokud množství odpadních vod odvedených do kanalizace měří odběratel svým měřidlem, toto měřidlo podléhá kontrole posouzení funkční způsobilosti měřicího systému pro měření průtoků a proteklého množství (dále jen „posouzení funkční způsobilosti“) podle zvláštních předpisů, jde-li o nestanovené měřidlo, nebo úřednímu ověření, jde-li o stanovené měřidlo. U nestanovených měřidel je odběratel povinen zajistit pravidelné posouzení funkční způsobilosti měřidla v 6-letých intervalech. Odběratel je povinen zajistit, aby měřidlo mělo platné úřední ověření nebo posouzení funkční způsobilosti po celou dobu trvání smlouvy. Na vyžádání je odběratel povinen doložit dodavateli protokol o posouzení funkční způsobilosti, vypracovaný úředním měřičem. Posouzení funkční způsobilosti nebo úřední ověření zajišťuje na své náklady odběratel.

3. Pokud je potřeba měřidlo pro měření odvedených odpadních vod do kanalizace dodavatele demontovat za účelem úředního ověření, je odběratel povinen informovat pracovníky dodavatele, kteří jsou povinni ověřit neporušenost plomb a zajistit odečet měřidla. Po osazení měřidla s platným úředním ověřením dojde k jeho zaplombování pracovníky dodavatele na náklady odběratele. Během doby, kdy je měřidlo demontováno, je odběratel oprávněn odvádět odpadní vody pouze po předchozí dohodě s dodavatelem o způsobu stanovení množství odváděné odpadní vody. U nestanoveného měřidla je odběratel povinen před zahájením posouzení funkční způsobilosti měřidla informovat pracovníky dodavatele, kteří jsou povinni zajistit odečet měřidla. Po dokončení posouzení funkční způsobilosti měřidla, je odběratel povinen neprodleně informovat pracovníky dodavatele, kteří jsou povinni zajistit odečet měřidla a případně zajistit měřidlo či jeho části proti neoprávněné manipulaci. Pokud dodavatel zjistí porušení výše uvedeného postupu, je oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu v souladu s odst. V.1. těchto podmínek.

4. Odběratel je povinen umožnit dodavateli na jeho žádost přístup k měřidlu, k přípojce a zařízení vnitřního vodovodu a kanalizace. Dodavatel má právo jednotlivé části měřidla zajistit proti neoprávněné manipulaci.

5. Pokud je měřidlo umístěno v šachtě, je odběratel povinen zajistit, aby tato šachta byla přístupná a odvodněná. Je-li šachta umístěna na místě veřejnosti přístupném, odběratel má právo po dohodě s dodavatelem šachtu zajistit proti neoprávněnému vniknutí; tím není dotčena povinnost jejího zpřístupňování dodavateli. Pokud vodovodní přípojka, vodoměrná šachta nebo vnitřní vodovod nevyhovují *Technickým požadavkům na vnitřní vodovod a vodovodní přípojky* a *Technickým požadavkům na umístění vodoměru*, je odběratel povinen provést v přiměřené lhůtě potřebné úpravy. *Technické požadavky na vnitřní vodovod a vodovodní přípojky* a *Technické požadavky na umístění vodoměru* jsou k dispozici u dodavatele a na webových stránkách dodavatele [www.cevak.cz](http://www.cevak.cz).

6. Jakýkoliv zásah do měřidla ze strany jiné než dodavatele je nepřijatelný. Odběratel je povinen měřidlo, jeho plomby, hlavní uzávěr vody, přípojku a další technická zařízení zajistit proti neoprávněné manipulaci, chránit před poškozením (zejm. před zásahem jiné osoby, působením mechanické síly, ohněm, mrazem apod.) a bez odkladu oznámit dodavateli jejich závady či závady v měření. Byla-li nefunkčnost nebo poškození měřidla (zvláště mrazem) způsobena nedostatečnou ochranou měřidla odběratelem, hradí újmu a náklady spojené s výměnou měřidla odběratel.

7. Termín odečtu stanovuje dodavatel, který odečet měřidla zpravidla provádí. Pokud není měřidlo v době odečtů přístupné, může odběratel provést vlastní odečet měřidla (dále jen „samoodečet“), který předá bez zbytečného odkladu dodavateli. Dodavatel není povinen přijmout opakovaný či sporný samoodečet, v tom případě odečet provede v dohodnutém termínu dodavatel. V případě, že odběratel neumožní odečet vodoměru či nepředá dodavateli samoodečet, může dodavatel dodávku vody po písemném upozornění přerušit. Odečet měřidla ve vlastnictví odběratele a následná fakturace jsou prováděny na náklady odběratele.

8. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřidle vlastníka vodovodu, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně měřidla, jinak toto právo zaniká. Žádost o přezkoušení měřidla nezprošťuje odběratele povinnosti včas zaplatit dlužné vodné a stočné. Dodavatel je povinen zajistit přezkoušení měřidla do 30 dnů ode dne doručení písemné žádosti odběratele, přičemž odběratel je povinen poskytnout provozovateli k odečtu i výměně měřidla nezbytnou součinnost. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace způsobem a za podmínky stanovených v § 16 odst. 4 zákona o vodovodech a kanalizacích. Toto právo musí uplatnit nejpozději před demontáží vodoměru při jeho výměně, jinak není možné metrologickou zkoušku na místě provést.

9. Má-li dodavatel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřidle ve vlastnictví odběratele, má právo požádat o jeho přezkoušení. Odběratel je povinen na základě písemné žádosti dodavatele zajistit do 30 dnů od doručení žádosti přezkoušení měřidla u autorizované zkušebny nebo zajistit provedení posouzení funkční způsobilosti úředním měřičem.

10. Úhrada nákladů na přezkoušení měřidla se řídí § 17 nebo § 19 zákona o vodovodech a kanalizacích, podle druhu měřidla.

11. Jestliže odběratel vodu dodanou vodovodem zčásti spotřebuje bez vypuštění do kanalizace a toto množství je prokazatelně větší než 30m<sup>3</sup> za rok, má právo na snížení fakturovaného množství odváděných odpadních vod. Množství odváděné odpadní vody do kanalizace se zjistí buď měřením, nebo odborným výpočtem podle technických propočtů předložených odběratelem a ověřených dodavatelem, pokud se předem smluvní strany nedohodnou jinak.

12. Postupem obdobným postupu uvedenému v čl. IV. těchto podmínek se postupuje i při osazení jiných měřidel ve vlastnictví odběratele, např. u měřidel, na jejichž základě poníží dodavatel odběrateli stočné.

13. Pokud dodavatel zjistí porušení pravidel uvedených v čl. IV. těchto podmínek, je oprávněn odmítnout fakturaci stočného dle měřidla ve vlastnictví odběratele. Fakturace stočného bude poté provedena v souladu se zákonem o vodovodech a kanalizacích (§ 19) a prováděcím předpisem, vše v platném znění.

#### **V. Následky porušení povinností**

1. V případě, že odběratel poruší svou smluvní nebo zákonnou povinnost tím, že při sjednávání smlouvy uvede vědomě nesprávné nebo neúplné údaje, případně později neohlásí změnu těchto údajů, nechrání před poškozením měřidlo, jeho plomby a technická opatření proti manipulaci s měřidlem, manipuluje s měřidlem, nebo uzávěrem vodovodní přípojky nebo manipulací umožní jinému, poškodí měřidlo nebo jeho plombu, neumožní přístup dodavatele k měřidlu, přípojce a zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace, neoprávněně odebere vodu nebo neoprávněně vypustí odpadní vody dle zákona o vodovodech a kanalizacích, překročí stanovené limity znečištění odpadních vod, nebo vypouští závadné látky, poruší plombu na požárním obtoku, aniž by tak jednal v souvislosti s hašením požáru nebo při požárních revizích, nedodrží povinnosti uložené v opatření obecné povahy o dočasném užívání pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu podle § 15 zákona o vodovodech a kanalizacích, je dodavatel oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu, čímž není dotčeno právo dodavatele na náhradu vzniklé škody v celé její výši. Základní výše pokuty, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, činí 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ při prvním porušení. Při každém dalším porušení téhož ustanovení nebo povinnosti odběratelem v následujících třech letech od předešlého porušení se základní výše pokuty zvyšuje, a to vždy na pětinasobek základní výše pokuty.

2. V případě, že dodavatel nezajistí přezkoušení měřidla u autorizované zkušebny do 30 dnů od doručení písemné žádosti odběratele, je odběratel oprávněn uplatnit vůči dodavateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč. Tento nárok nevzniká v případě, že odběratel neposkytne dodavateli potřebnou součinnost pro demontáž měřidla, které je předmětem přezkoušení.

3. V případě, že dodavatel nezašle odběrateli ve lhůtě stanovené reklamačním řádem stanovisko k jeho písemné reklamaci, přičemž reklamační žádost musí být prokazatelně doručena na adresu sídla dodavatele, je odběratel oprávněn uplatnit vůči dodavateli smluvní pokutu, čímž není dotčeno právo odběratele na náhradu vzniklé škody v celé její výši. Výše pokuty, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, činí 2.000,-Kč za každý jednotlivý případ.

4. V případě prodlení kterékoli smluvní strany s plněním peněžitého závazku je smluvní strana, která není v prodlení oprávněna vyúčtovat druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

#### **VI. Ostatní podmínky**

1. Odběratel je povinen dodavateli nahradit náklady, které mu vzniknou v souvislosti s upomínáním a vymáháním dluhu, zejména náklady osobní a věcné, a odměny vyplacené třetím osobám, a to ve fázi mimosoudního vymáhání ve výši dle platného ceníku dodavatele, který je k dispozici u dodavatele a ve fázi soudního vymáhání ve výši dle rozhodnutí věcně a místně příslušného soudu.

2. Pokud odběratel zmaří doručení doporučené zásilky dodavatele tím, že ji odmítne převzít či tuto nevyzvedne v úložní době nebo neoznámil dodavateli jinou adresu pro doručování, má se za to, že zásilka je doručena dnem, kdy byla doručovatelem vrácena odesílateli (dodavateli).

3. Dle vzájemné dohody účastníků smlouvy platí, že pokud v době trvání platnosti smlouvy pozbude dodavatel právo uzavírat smluvní vztahy s odběrateli, bude mít vlastník vodovodu a kanalizace nebo jím pověřená osoba stejná práva a povinnosti ze smlouvy jako dodavatel, a to okamžikem, kdy se smlouvou projeví souhlas. Pokud svůj souhlas neprojeví, platí smlouva jen mezi stranami, které ji uzavřely.

#### **VII. Ochrana osobních údajů**

1. Informace o zpracování osobních údajů je přílohou smlouvy a v aktuální verzi je dostupná na webových stránkách dodavatele [www.cevak.cz](http://www.cevak.cz).

2. V případě, že dodavatel umožňuje odběrateli vyřizovat některá jednání týkající se smluvního vztahu nebo dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod prostřednictvím nástrojů na webových stránkách dodavatele nebo zákaznické telefonní linky, jsou zvláštní podmínky týkající se nakládání s osobními údaji uvedeny na webových stránkách dodavatele [www.cevak.cz](http://www.cevak.cz).

### **VIII. Ustanovení na ochranu spotřebitele**

1. Odběratel, který je spotřebitelem, prohlašuje, že v případě předjímaném ustanovením § 1820 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „NOZ“), jej dodavatel před uzavřením smlouvy seznámil se všemi informacemi specifikovanými v tomto ustanovení, když uvedl, že:

- odběratel je povinen hradit zálohy,
  - smlouva je uzavírána na dobu neurčitou a zavazuje smluvní strany po celou dobu její platnosti,
  - smlouva obsahuje v článku VII. údaje o způsobu určení ceny, přičemž v ceně pro vodné a stočné jsou vždy zahrnuty veškeré daně, poplatky a náklady,
  - odběratel, který je spotřebitelem, má právo odstoupit od smlouvy, a to ve lhůtě 14 dnů ode dne podpisu smlouvy. Odstoupení od smlouvy musí být písemné a musí být odesláno dodavateli na adresu jeho sídla ve výše uvedené lhůtě. Dodavatel zveřejňuje na svých webových stránkách formulář pro odstoupení od smlouvy (§ 1820 odst. 2 NOZ). Odběratel je oprávněn odstoupit od smlouvy vyplněním a odesláním vzorového formuláře ve výše uvedené lhůtě. Odběratel je v případě odstoupení povinen uhradit cenu za již dodanou vodu a za již poskytnuté služby odvádění odpadních vod,
  - pokud jde o podmínky mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů, jsou uvedeny v reklamačním řádu dodavatele,
  - odběratel je oprávněn obrátit se ohledně mimosoudního řešení sporu na Českou obchodní inspekci, bližší informace o tomto způsobu řešení sporu jsou uvedeny na webových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
2. Odběratel výslovně uvádí, že žádá dodavatele o zahájení poskytování služeb dle této smlouvy ke dni nabytí účinnosti této smlouvy. Odběratel nemá právo odstoupit od smlouvy, pokud jde o takto poskytnuté služby.

### **IX. Ustanovení závěrečná**

1. Tyto podmínky ke smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod nabývají účinnosti dne 1.1.2019.

## Příloha č. 2

### Reklamační řád

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

a) u dodávky vody

- na jakost dodané vody
- na množství dodané vody

b) u odvádění odpadních vod

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
- na množství odváděných odpadních vod

Reklamaci uplatňuje odběratel:

a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě.

b) osobně v sídle dodavatele, v obchodní kanceláři dodavatele nebo na příslušném provozním středisku dodavatele v době vymezené pro veřejnost s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen na vyžádání sepsat o tomto písemný záznam.

c) telefonicky na tel.: 800 120 112 pouze v případě reklamace jakosti dodávané vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, zaměstnanec dodavatele je povinen na vyžádání sepsat o tomto záznam.

Písemná reklamační zpráva nebo záznam o reklamaci musí obsahovat:

- slovní označení „reklamační zpráva“
- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace

V případě písemností zaslanych 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 reklamační zpráva je již bezpředmětná.

2. V případě, že nelze vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání (osobní návštěva), je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamační zpráva musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

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 tímto pověřit jinou osobu. Za účelem prověření odvádění odpadních vod umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod. Pokud odběratel neposkytne při vyřizování reklamace dodavateli potřebnou součinnost, není dodavatel termínem pro vyřízení reklamace vázán.

4. Jednotlivé reklamace se řídí následujícími ustanoveními:

a) 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 pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě. 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 ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen zákon č. 258/2000 Sb.)* schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku vody pro kontrolu pitné vody stanovených orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři. Pokud 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 *vyhláškou č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody* nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu *zákona č. 258/2000 Sb.* a reklamační zpráva bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

- b) Na základě reklamace množství dodané vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru, správnost měření, zajistí dodavatel 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.
- c) V případě reklamace množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření množství dodané 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 odběrateli neprodleně písemnou formou. Odběratel má právo dle § 16 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace. V případě, že údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel. Je-li vodoměr nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením provozovatel. Plné znění ustanovení týkajícího se vypořádání nákladů spojených s přezkoušením a výměnou vodoměru je uvedeno v § 17 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb.
- d) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- e) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen prověřit údaje, na základě kterých bylo množství stanoveno.
- f) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.
- g) Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování z důvodu nesprávného odečtu, početní chyby a podobně, mají odběratel i dodavatel nárok na vyrovnání nesprávně vyúčtovaných částek. Odběratel může uplatnit reklamaci nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na faktuře. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.
5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady
- a) V případě dodávky vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nevyhovuje stanoveným nebo povoleným požadavkům ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. a zároveň na základě této skutečnosti zakázal orgán ochrany veřejného zdraví používání této vody, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
- b) V případě oprávněné reklamace množství dodané vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.
- c) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

## Informace o zpracování osobních údajů odběratelů

### Kdo je správce osobních údajů?

Společnost ČEVAK a.s., IČ 60849657, se sídlem Severní 2264/8, 370 10 České Budějovice, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, odd. B, vl. 657, je správcem osobních údajů, které získává od odběratelů.

### Čí osobní údaje jsou zpracovávány?

Za odběratele se v tomto dokumentu v souladu s § 2 odst. 6 zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, považují zejm. vlastníci pozemků nebo staveb připojených na vodovod nebo kanalizaci.

Odběrateli jsou subjekty, s nimiž má správce uzavřenu smlouvu o dodávce vody nebo odvádění odpadních vod i ti, s nimiž tato smlouva nebyla uzavřena, pokud splňují zákonné znaky pro odběratele v souladu se zákonem o vodovodech a kanalizacích.

### Jaké osobní údaje správce zpracovává?

Správce obvykle zpracovává osobní údaje odběratelů v tomto rozsahu:

- jméno, příjmení,
- bydliště, popř. zaslací adresa,
- datum narození,
- telefonní číslo,
- emailová adresa,
- adresa odběrného místa,
- číslo bankovního účtu,
- množství odebrané vody případně další informace o odběru (např. v případě jiného zdroje),
- informace o množství vypouštěných odpadních vod,
- podpis.

Správce nepožaduje předání osobních údajů nad rozsah nezbytně nutný.

V případě, že je se zákazníkem veden telefonický hovor za účelem vyřízení jeho požadavku, může být tento hovor zaznamenáván pro doložení potvrzení žádosti o změnu smlouvy a uložen po dobu trvání smluvního vztahu.

### Za jakým účelem jsou osobní údaje zpracovávány?

Správce získané osobní údaje od svých odběratelů zpracovává zejm. za účelem uzavření smlouvy o dodávce pitné vody nebo odvádění odpadních vod, jejího plnění a změn. Za tímto účelem jsou osobní údaje zpracovávány v listinné formě (smlouva) i v elektronické podobě. Součástí tohoto zpracování jsou i činnosti související s odečty vodoměrů, fakturací, hlášení poruch a vedením informací o existenci přípojek v geografickém informačním systému.

V rámci plnění smluvních závazků může u správce docházet k předávání osobních údajů mezi zaměstnanci správce, avšak pouze z důvodu plnění tohoto účelu.

Správce osobní údaje odběratelů může použít pro ochranu oprávněných zájmů správce, zejm. vymáhání pohledávek. Při vymáhání pohledávek mohou být osobní údaje odběratele předány advokátovi, který vymáhání pohledávky zajišťuje. Na ochranu osobních údajů u advokátů se vztahuje mj. i stavovský předpis, který upravuje povinnost zachovávat mlčenlivost advokátem.

Správce osobní údaje odběratelů používá pro plnění svých zákonných povinností, pokud jsou mu takové zákonem uloženy (např. spolupráce s Policií ČR nebo Českou inspekcí životního prostředí).

### Je zpracování osobních údajů zákonné?

Správce považuje zpracování osobních údajů za výše uvedenými účely za zákonné a v souladu s nařízením 2016/679 (GDPR), a to konkrétně podle čl. 6 odst. 1 písm. b), c) a f).

Ke zpracování osobních údajů nevyžaduje správce souhlas subjektu osobních údajů. Osobní údaje jsou poskytovány dobrovolně. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže dojít k plnění smlouvy a z tohoto důvodu je poskytnutí osobních údajů nezbytné.

### Je správce oprávněn zpracovávat osobní údaje i pro jiný účel?

Správce je oprávněn zpracovávat osobní údaje i pro jiný účel, pokud je takové zpracování slučitelné s účely, pro které byly osobní údaje shromážděny a jestliže to jejich povaha nevyklučuje. Správce je v takovém případě povinen vyhodnotit zákonnost takového zpracování.

### Jsou osobní údaje předávány?

Získané osobní údaje odběratelů správce předává pouze orgánům veřejné moci (např. finanční úřad, soud, policie).

Správce osobní údaje odběratelů ve výjimečných případech předává nebo zpřístupňuje třetím osobám, které spravují systémy, v nichž jsou údaje uloženy, a to pouze za účelem správy těchto systémů. S těmito osobami má správce vždy uzavřenou smlouvu, která v souladu s právními předpisy vždy obsahuje závazky těchto osob k ochraně osobních údajů a zajištění jejich bezpečnosti. Tyto osoby nejsou oprávněny užívat osobní údaje k jiným účelům.

V odůvodněných případech předává správce osobní údaje odběratelů vlastníkovvi vodovodu nebo kanalizace, k níž je odběratel připojen, a to za účelem ochrany oprávněných zájmů správce nebo vlastníka sítě.

Jiným osobám správce osobní údaje odběratelů bez jejich souhlasu nepředává.

### Jak dlouho jsou osobní údaje uloženy?

Získané osobní údaje správce zpracovává po dobu plnění smluvního závazku. Po skončení plnění smluvního závazku správce osobní údaje ukládá do doby uplynutí zákonných lhůt pro uplatnění práv a nároků, které by se smluvním závazkem mohly souviset, obvykle ne déle než deset let.

### Jaká jsou práva subjektu osobních údajů?

Odběratelé jako subjekty osobních údajů mají právo:

1. na přístup k osobním údajům spočívající v informaci o tom zda jsou jejich osobní údaje zpracovávány a v jakém rozsahu,
2. na opravu zpracovávaných osobních údajů,
3. na výmaz nebo omezení zpracování osobních údajů,
4. vznést námitku proti zpracování.

Odběratelé jsou oprávněni obrátit se na dozorový úřad se svou stížností. Dozorovým úřadem je Úřad pro ochranu osobních údajů.

Správce osobní údaje odběratelů nezpracovává automatizovaně.

### Jak může odběratel kontaktovat správce?

Subjekty osobních údajů se pro uplatnění svých práv mohou na správce obrátit prostřednictvím Pověřence pro ochranu osobních údajů.

Pověřencem pro ochranu osobních údajů je společnost ENERGIE AG BOHEMIA s.r.o., IČO 63908298, se sídlem Lazarská 11/6, 120 00 Praha 2, přičemž osobou oprávněnou zastupovat pověřence pro ochranu osobních údajů u správce je Mgr. Barbora Veselá, email: [poverenec@cevak.cz](mailto:poverenec@cevak.cz) .