



## Smlouva o dodávkách pitné vody a o odvádění a čištění nebo jiné likvidaci odpadních vod

č. [redacted]

uzavřená v souladu s § 8 odst. 6, odst. 16 a odst. 17 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 jen „Smlouva“)

### I.

#### Smluvní strany

Jméno, příjmení / firma **Česká republika - Hasičský záchranný sbor Královéhradeckého kraje**

Datum narození

IČO: 70882525 DIČ:

Adresa / sídlo **nábřeží U Přívozu 122/4 Hradec Králové 50003**

Zastoupený **brig. gen. Ing. Menc! František**

Kontaktní údaje **tel: [redacted] e-mail:**

ID datové schránky **yvfab6e**

#### Adresa pro doručování:

Česká republika - Hasičský záchranný sbor Královéhr.kraje Na Spravedlnosti 2010 Rychnov nad Kněžnou 51601

(dále jen „odběratel“)

#### Vodovody a kanalizace Rychnov nad Kněžnou, s.r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové v odd. C, vl. 45498

se sídlem Havlíčkova 136, 516 01 Rychnov nad Kněžnou, zastoupená Jiřím Šimou, DIŠ., jednatelem

IČO: 09034773, DIČ: CZ09034773

tel: [redacted]

ID datové schránky: jjbuc3k

e-mail: [redacted]

web: [www.vakrk.cz](http://www.vakrk.cz)

jako provozovatel vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu pověřený vlastníkem vodovodu / kanalizace k uzavření smlouvy.

(dále jen „dodavatel“)

### II.

#### Předmět smlouvy

(1) Dodavatel a odběratel se dohodli na této smlouvě o dodávkách pitné vody a o odvádění a čištění nebo jiné likvidaci odpadních vod, a to v rozsahu:

- dodavatel se zavazuje dodávat pitnou vodu vodovodem pro veřejnou potřebu (dále jen „vodovod“) do vodovodní přípojky a odběratel se za to a za službu s tím spojenou dodavateli zavazuje platit vodné,
- dodavatel se zavazuje odvádět odpadní (příp. srážkové vody) vypouštěné z připojené nemovité věci kanalizační přípojkou do kanalizace pro veřejnou potřebu a dále tyto vody čistit nebo jinak zneškodňovat a odběratel se za to a za službu s tím spojenou dodavateli zavazuje platit stočné.

Připojená nemovitá věc					
číslo odběru	obec	Ulice / část obce	č.p. /ev.	katastrální území	číslo parcely
0101-0112	Rychnov nad Kněžnou	Na Spravedlnosti	2010	Rychnov nad Kněžnou	2584/3

- (2) Údaje o připojení:
- |                               |  |
|-------------------------------|--|
| Vlastník vodovodu             | Město Rychnov nad Kněžnou                                |
| Vlastník kanalizace           | Město Rychnov nad Kněžnou                                |
| Vlastník připojené stavby     | Odběratel prohlašuje, že je vlastníkem připojené stavby. |
| Vlastník vodovodní přípojky   | Odběratel prohlašuje, že je vlastníkem přípojky.         |
| Vlastník kanalizační přípojky | Odběratel prohlašuje, že je vlastníkem přípojky.         |
- (3) Odběratel prohlašuje, že počet trvale připojených osob v připojené nemovitosti je 0.
- (4) Dodavatel je provozovatelem vodovodu a kanalizace a byl k uzavření smlouvy smluvně pověřen vlastníkem vodovodu/kanalizace. Dodavatel je ve vztahu k odběrateli odpovědným za všechny závazky, které lze v souladu se smlouvou o provozování vodohospodářského majetku uzavřenou s vlastníkem vodovodu/kanalizace a dle zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích přenést z vlastníka vodovodu/kanalizace na provozovatele.

### III.

#### Dodávka vody

- (1) Dodavatel se zavazuje zajistit pro odběratele dodávku pitné vody z vodovodu a v jakosti odpovídajícím právním předpisům, odběratel má právo vodu z vodovodu odebírat a má povinnost hradit dodavateli úplatu za dodávku pitné vody podle této smlouvy.
- (2) Dodavatel odběrateli sděluje, že v místě napojení přípojky na vodovod hydrodynamický přeřlak činí minimálně 0,15 MPa (při zástavbě nad dvě nadzemní podlaží nejméně 0,25 MPa) a maximálně 0,7 MPa.
- (3) Ukazatele jakosti pitné vody jsou: maximální hodnota dusičnanů: 50 mg/l; doporučená hodnota vápníku: 40 mg/l; doporučená hodnota hořčíku: 20 mg/l, dle vyhl. 252/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
- (4) Jakostní ukazatele dodávané vody odpovídají právním předpisům. Aktuální hodnoty jakostních ukazatelů dodávané vody, které mohou kolísat v rozmezí hodnot stanovených právními předpisy, které jsou k dispozici na [www.vakrk.cz](http://www.vakrk.cz).

### IV.

#### Objem pitné vody

- (1) Smluvní strany se dohodly, že množství dodané pitné vody bude zjišťováno:
- měřením objemu vodoměrem vlastníka vodovodu
  - podle směrných čísel roční potřeby vody, Viz příloha č. 12 vyhlášky č. 428/2001 Sb. ve znění pozdějších změn
- (2) Odběratel je povinen dodržet umístění vodoměru kterým je jiné.
- (3) Odběratel informuje dodavatele, že součástí vodovodní přípojky a vodoměrné sestavy není požární obtok.
- (4) Odběratel bere na vědomí, že limit dodávané vody je dán průměrem vodoměru: 30 mm v max. množství: 13 m<sup>3</sup>/hod.

### V.

#### Odvádění odpadních vod

- (1) Dodavatel se zavazuje zajistit pro odběratele odvádění odpadních (příp. srážkových) vod kanalizací, odběratel má právo vypouštět odpadní (příp. srážkové) vody do kanalizace a má povinnost hradit dodavateli úplatu za odvádění odpadních (příp. srážkových) vod podle této smlouvy.
- (2) Odběratel bere na vědomí, že míra a množství znečištění vypouštěných odpadních vod je určena kanalizačním řádem. Kanalizační řád pro příslušnou lokalitu je dostupný v sídle dodavatele nebo na [www.vakrk.cz](http://www.vakrk.cz).
- (3) Na odběrném místě není odběratel oprávněn použít Zdroj jiných odpadních vod, z něž se vypouští voda do kanalizace.
- (4) Odběratel je oprávněn vypouštět do kanalizace srážkové vody.

## VI.

## Objem odpadních vod

(1) Smluvní strany se dohodly, že množství odváděných odpadních vod bude stanoveno:

- objem vod dodaných vodovodem měřidlem vlastníka vodovodu,
- měřením objemu odváděných odpadních vod měřidlem odběratele,
- měřením množství vody odebrané z jiného zdroje měřidlem odběratele
- podle směrných čísel roční potřeby vody,
- technickým výpočtem, ověřeným dodavatelem.

## VII.

## Objem srážkových vod

Smluvní strany se dohodly na následujících podmínkách odvádění srážkových vod:

- (1) Číslo vypouštění odpadních vod: 33.
- (2) Množství srážkových vod odváděných do kanalizace (výpočet dle § 31 vyhlášky č. 428/2001 Sb.):

Druh plochy		Plocha (m <sup>2</sup> )	Odtokový součinitel	Redukovaná plocha (m <sup>2</sup> ) (plocha krát odtokový součinitel)
A	zastavěné a těžce propustné zpevněné plochy	6224	0,90	5 601,6
B	lehce propustné zpevněné plochy	0	0,40	0,0
C	plochy kryté vegetací	0	0,05	0,0
Součet redukovaných ploch				5 601,6
Dlouhodobý srážkový normál (m/rok) platný ke dni uzavření smlouvy*				0,715
Roční množství odváděných srážkových vod v m <sup>3</sup> = součet redukovaných ploch v m <sup>2</sup> krát dlouhodobý srážkový normál v m/rok				4005
z toho zpoplatněný podíl v %:		100,0		
Zpoplatněný podíl z ročního množství odváděných srážkových vod v m <sup>3</sup>				4005

\* Dlouhodobý srážkový normál je veličina, která podléhá změnám a je stanovována postupem dle platných právních předpisů. O jeho případné změně a způsobu výpočtu bude dodavatel písemně informovat odběratele.

- (3) Do výpočtu v odst. (2) se zahrnují pouze plochy, z nichž je možnost odvádění srážkových vod do kanalizace.
- (4) Výpočet dle odst. (2) se neuplatní, je-li objem srážkových vod měřen při odvádění do kanalizace podle čl. VI.
- (5) Zpoplatnění se neuzije u ploch, které jsou ze zákona od plateb za odvádění srážkových vod osvobozeny, tj. u veřejně přístupných cest, celostátních a regionálních drah, zoologických zahrad, staveb určených k trvalému bydlení a pozemků užívaných domácnostmi.

## VIII.

## Ceny a jejich vyhlášení

Smluvní strany se dohodly na následujícím způsobu výpočtu ceny za poskytnuté služby dodavatelem odběrateli:

- (1) Cena pro vodné a cena pro stočné je jednosložková. Pokud tak stanoví vyhláška města (obce), cena je dvousložková.
- (2) Cena pro vodné a cena pro stočné je založena na výpočtu podle cenových a právních předpisů (výměr Ministerstva financí platný v příslušném roce a přílohy č. 19 a č. 19a vyhlášky č. 428/2001 Sb.).
- (3) Cena vodného a stočného se vyhláší prostřednictvím úřední desky příslušného městského (obecního) úřadu. Aktuální ceny pro vodné a stočné jsou uvedeny v platném ceníku, který je k dispozici u dodavatele a vlastníka vodovodu/kanalizace.
- (4) Změna ceny pro vodné resp. stočné nevyžaduje sjednání dohody o změně smlouvy (tj. dodatku).

## IX.

### Platební podmínky

- (1) Smluvní strany se dohodly, že vodné a stočné hradí odběratel dodavateli na základě daňového dokladu (dále jen faktura) vystaveného dodavatelem.
- (2) Smluvní strany se dohodly na:  
Fakturačním obdobím: Za 3 měsíce  
Způsobu úhrady faktur: převodním příkazem  
Způsobu zasílání faktur: poštou obvykle na doručovací adresu
- (3) Smluvní strany se dohodly, že dodavatel je oprávněn vodné a stočné vyúčtovat i mimo pravidelný cyklus.
- (4) Odběratel se zavazuje platit vodné a stočné na základě daňového dokladu - faktury vystavené dodavatelem. Splatnost faktury je 30 dnů ode dne odeslání.
- (5) Při změně ceny pro vodné (stočné), aniž by k předešlému dni byl učiněn odečet měřidla, jímž se zjišťuje objem dodané pitné vody (odpadních vod), dodavatel vyúčtuje vodné (stočné) podle tohoto propočtu: Za období přede dnem nabytí účinnosti změny dodavatel uplatní cenu platnou v tomto období a za období ode dne nabytí účinnosti změny cenu platnou od tohoto dne, propočtené denním průměrem objemu v období mezi posledním odečtem stavu měřidla před změnou této ceny a prvním odečtem stavu měřidla po změně této ceny.

## X.

### Důsledky porušení smlouvy

- (1) Za každý den prodlení s úhradou peněžitého dluhu je dlužník povinen věřiteli zaplatit též úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky.
- (2) Za každý jednotlivý neoprávněný odběr z vodovodu či neoprávněné vypouštění do kanalizace (tj. v rozporu se zákonem, smlouvou a kanalizačním řádem) se sjednává smluvní pokuta ve výši 5 000 Kč.
- (3) Za neoprávněný odběr či vypouštění trvajícím alespoň 3 měsíce nebo za neoprávněný odběr či vypouštění opakující se do 3 let od předešlého se sjednává smluvní pokuta ve výši 10 000 Kč.
- (4) Právo na smluvní pokutu nenahrazuje právo na náhradu ztráty tím vzniklé, na náhradu škody ani právo na náhradu osobních a věcných výdajů souvisejících s řešením neoprávněného odběru či vypouštění.

## XI.

### Zpracovávání osobních údajů

- (1) Dodavatel zpracovává odběratelovy osobní údaje uvedené v této smlouvě a dále údaje zjištěné při výkonu práv a při plnění povinností z této smlouvy (např. údaje z odečtů měřidel apod.), to vše za účelem výkonu práv a plnění povinností z této smlouvy a dále za účelem vedení agendy o dodávkách vody a odvádění odpadních vod v souladu se zákonem o vodovodech a kanalizacích (dále jen „účel zpracovávání“).
- (2) Odběratel bere tímto na vědomí, že pro takto stanovené účely nevyžaduje zpracování osobních údajů jeho souhlas. Odběratel souhlasí s tím, že osobní údaje mohou být zpřístupněny vlastníkovému vodovodu a kanalizaci, a to výlučně v souladu s výše uvedenými účely.

## XII.

### Závěrečná ustanovení

- (1) Účinnost smlouvy nastává připojením stavby nebo pozemku na vodovod / kanalizaci, nejdříve však dnem podpisu této smlouvy. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou. Smlouva se užije i na období od 01.01. 2021 do uzavření smlouvy, tj. od stavu vodoměru ve výši m<sup>3</sup>. Měnit smlouvu lze jen písemně.
- (2) Práva a povinnosti odběratele na místě samém (odečty, výměny vodoměru atp.) může za odběratele vykonávat zletilý člen jeho domácnosti, nájemce a jiný uživatel, správce budovy, vedoucí provozovny apod., třebaže k tomu nebyl výslovně zmocněn.
- (3) Spory se řeší přednostně dohodou a není-li ji dosaženo, smluvní strana může záležitost přednést soudu nebo správnímu úřadu. Odběratel, který má postavení spotřebitele, se může též obrátit na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) s návrhem na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.
- (4) Odběratel se zavazuje neprodleně písemně oznámit dodavateli změnu v osobě vlastníka připojené nemovité věci. Do doby splnění této povinnosti je odběratel dodavateli povinen hradit vodné a stočné.

- (5) Změnu skutečností majících vliv na práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy je odběratel povinen dodavateli písemně oznámit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od jejich vzniku. Vznikne-li dodavateli nesplněním těchto povinností újma, je odběratel povinen ji nahradit v plném rozsahu.
- (6) Dodavatel i odběratel jsou oprávněni smlouvu písemně vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba uplyne tři celé kalendářní měsíce od doručení výpovědi druhé straně.
- (7) Odstoupení od smlouvy je možné z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících ze smlouvy či ze zákona. Odstoupení je účinné doručením jeho písemného vyhotovení, popř. pozdějším dnem v něm uvedeným. Vzájemná práva a povinnosti řádně uspokojené, resp. splněné před odstoupením od smlouvy se nevypořádávají.
- (8) Ke dni uplynutí výpovědní doby a ke dni skončení smlouvy odstoupením je odběratel povinen u dodavatele písemně objednat odpojení vodovodní (kanalizační) přípojky od vodovodu (kanalizace) a zaslepení dotčeného odbočení z vodovodu (kanalizace). Pokud tak odběratel neučiní, smluvní vztah trvá až do dne odpojení, které uskuteční dodavatel. Odpojení dodavatel uskuteční na odběratelův náklad. Dodavatel vodovodní (kanalizační) přípojku od vodovodu (kanalizace) neodpojí, pokud s účinností bezprostředně navazující na uplynutí výpovědní doby resp. skončení smlouvy odstoupením dodavatel uzavře obdobný smluvní vztah s odběratelem či novým vlastníkem připojené nemovité věci.
- (9) Dodavatel doručuje odběrateli písemnosti zpravidla prostřednictvím držitele poštovní licence na adresu odběratele uvedenou v této smlouvě. V případě nedoručení zásilky na zasilací adresu může být zásilka doručena na adresu odběrného místa. Písemnost se považuje za doručenou i tím, že si odběratel písemnost nevyzvedne v úložní lhůtě 15 dnů nebo se vrátí zpět dodavateli jako nedoručitelná.
- (10) Tento smluvní vztah se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, zákonem č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích a jeho prováděcími předpisy, v platném znění, podmínkami ke smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod (dále jen podmínky) a reklamačním řádem. Odběratel svým podpisem stvrzuje, že se se smlouvou a těmito podmínkami a reklamačním řádem seznámil a jejich obsahu porozuměl.
- (11) Smluvní strany se dohodly, že dodavatel má právo podmínky či reklamační řád jednostranně změnit z důvodu změn právních předpisů, inovace poskytovaných služeb nebo změn podmínek, které nejsou závislé na vůli dodavatele. Dodavatel změnu podmínek a reklamačního řádu odběrateli oznámí nejméně tři měsíce předem. Do doby účinnosti změny je odběratel oprávněn změnu písemně odmítnout, což se považuje za výpověď smlouvy účinnou v den předcházející dni účinnosti změny; smluvní strany následně postupují podle odst. 8.
- (12) Smlouva se vydává ve dvou stejnopisech, přičemž každá strana obdrží po jednom výtisku.

Vodovody a kanalizace  
Rychnov nad Kněžnou, s.r.o.  
Havlíčkova 136  
516 01 Rychnov nad Kněžnou  
-2-

V Rychnově nad Kněžnou dne

8.12.2020



Vodovody a kanalizace Rychnov nad Kněžnou, s.r.o.

Jiří Šíma, DiS.  
jednatel

Přílohy:

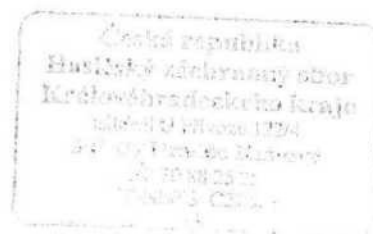
- podmínky ke smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- reklamační řád

v Hradci Králové dne

1.1.12.2020



Česká republika - Hasičský záchranný sbor  
Královéhradeckého kraje  
brig. gen. Ing. Menci František



## PODMÍNKY KE SMLouvĚ

o dodávce vody a o odvádění odpadních vod (dále jen „podmínky“)

pro smlouvy uzavírané s platností od 1.1.2021

### 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 plném 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 právního pravidla, 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 sám 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.

### II. Dodávka vody a odvádění odpadních vod

1. Dodavatel se zavazuje pro odběratele zajistit dodávku vody z vodovodu v požadovaném množství a jakosti odpovídající obecně platným právním předpisům a zajistit plynulé odvádění odpadních vod kanalizací.
2. Do kanalizace může odběratel vypouštět pouze odpadní vody z nemovitosti specifikované ve smlouvě, a to v množství a míře znečištění stanovených v platném kanalizačním řádu dané lokality a ve smlouvě. Kanalizační řád je k dispozici na místně příslušném vodoprávním úřadě, u vlastníka kanalizace, u dodavatele a na webových stránkách dodavatele: [www.vakrk.cz](http://www.vakrk.cz).
3. V kanalizačním řádu je uvedeno nejvyšší přípustné množství a znečištění odpadních vod vypouštěných do kanalizace. Tyto limity jsou závazné pro všechny producenty odpadních vod napojené na kanalizaci, pokud nemají s jejím provozovatelem smluvně sjednány limity specifické. Sjednání specifických limitů musí být řešeno dodatkem ke smlouvě a doplněním a schválením přílohy kanalizačního řádu. Provozovatel kanalizace přitom takové vypouštění může umožnit jen tehdy, neohroží-li to provoz ČOV a likvidaci čistírenských kalů. Vypouštění odpadních vod do kanalizace dle specifických limitů je pro konkrétního producenta zpravidla spojeno se zvláštním poplatkem.
4. 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 centrální čistírnou odpadních vod, není dovoleno vypouštět do kanalizace odpadní vody přes septiky nebo obdobná zařízení.
5. Je zakázáno do kanalizace vypouštět závadné látky, které nejsou odpadními vodami viz. kanalizační řád, zejména: koncentrované ropné látky, ředidla, organická rozpouštědla, nátěrové hmoty nebo jiné těkavé, výbušné a hořlavé látky, smažicí a fritovací oleje nebo tuky, jedy a žíraviny, 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, pevné předměty např. hadry, plasty, láhve, obaly, provazy, injekční stříkačky apod.
6. Uliční uzávěry vodovodních přípojek jsou v majetku vlastníka vodovodu. Odběrateli je zakázáno jakkoli manipulovat s uličními uzávěry či umožnit manipulaci jinému.

7. V případě přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod z důvodů na straně odběratele bude dodávka vody nebo odvádění odpadních vod obnoveno na žádost odběratele, a to podle provozních možností dodavatele, zpravidla do dvou pracovních dnů po zaplacení všech splatných pohledávek a náhrady nákladů spojených s přerušením a obnovením dodávky vody a odvádění odpadních vod, popřípadě odstranění důvodů, které k přerušení vedly.

### **III. Některá ujednání týkající se měření dodávané 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.

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. Odběratel je povinen umožnit dodavateli na jeho žádost přístup k měřidlu, k přípojce a zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace.

4. 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 nebo vnitřní vodovod nevyhovuje požadavkům pro měřidla, je odběratel povinen na vyzvání dodavatele provést v přiměřené lhůtě potřebné úpravy.

5. Dodavatel má právo jednotlivé části měřidla (a to i měřidla ve vlastnictví odběratele) zajistit proti neoprávněné manipulaci.

6. 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, nebude odběratel odvádět odpadní vodu do kanalizace bez písemného souhlasu dodavatele. 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 neproděně 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. IV.1. těchto podmínek.

7. Jakýkoliv zásah do měřidla ze strany jiné než dodavatele je nepřipustný. 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 měřidla nebo poškození měřidla (zvláště mrazem) způsobena nedostatečnou ochranou měřidla odběratelem, hračí újmu a náklady spojené s výměnou měřidla odběratel.

8. Obdobným způsobem se postupuje i při osazení jiných měřidel ve vlastnictví odběratele, zejména u měřidel, na jejichž základě ponížíje dodavatel odběrateli stočné.

9. Pokud dodavatel zjistí porušení výše uvedených pravidel, je oprávněn odmítnout fakturaci stočného dle měřidla. Fakturace stočného bude poté provedena v souladu se zákonem o vodovodech a kanalizacích a prováděcími předpisy, vše v platném znění.

10. Termín odečtu měřidla stanovuje dodavatel. Pokud není měřidlo v době odečtu přístupné, je odběratel povinen ohlásit dodavateli přesný stav počítadla měřidla (dále jen „samoodečet“) do pěti dnů (tiskopis k ohlášení stavu zanechá u odběratele pracovník provádějící odečet). Pokud tak neučiní, je povinen umožnit pracovníkům dodavatele přístup k měřidlu, a to v

terminu, o kterém dodavatel odběratele předem vyrozumí, jinak může dodavatel dodávku vody či odvádění odpadních vod přerušit. Dodavatel není povinen přijmout opakovaný samoodečet. Odečet měřidla ve vlastnictví odběratele a následná fakturace jsou prováděny na náklady odběratele.

11. 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. Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů ode dne doručení žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny, přičemž odběratel je povinen poskytnout dodavateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Žádost o přezkoušení měřidla nezprošťuje odběratele povinnosti včas zaplatit dlužné vodné a stočné.

12. Má-li dodavatel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřidle ve vlastnictví odběratele, má právo požádat o jeho přezkoušení.

13. 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 neohodnou jinak.

14. 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 ustanovení smlouvy a dodavatel je oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu v souladu s odst. IV.1. těchto podmínek.

#### **IV. Ostatní podmínky**

1. Odběratel je povinen dodavateli nahradit náklady, které mu vzniknou v souvislosti s upomináním 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 věcné a místně příslušného soudu.

2. Pokud odběratel zmaří doručení doporučené zásilky dodavatele tím, že ji odmítne převzít či tuto nevyzvedne v úložní době nebo neoznámí 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.

#### **V. Ochrana osobních údajů**

1. Dodavatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje o odběrateli, resp. jeho zástupci, budou zpracovány v souladu s:

- čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR („Zpracování je nezbytné pro plnění smlouvy“);

- čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR („Zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje“);

- čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR („Zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce“).

Odběratel bere tímto na vědomí, že pro takto stanovené účely nevyžaduje zpracování jeho osobních údajů jeho souhlas. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, pro účely uzavření smlouvy je však nezbytné předání jména, příjmení, data narození, adresy trvalého pobytu odběratele a adresy odběrného místa. Odběratel je povinen jakékoliv změny předaných osobních údajů dodavateli ihned ohlásit. Odběratel souhlasí s tím, že osobní údaje mohou být zpřístupněny vlastníkovi vodovodu a kanalizace, a to výlučně v souladu s výše uvedenými účely.



2. Dodavatel tímto Odběrateli oznamuje, že přijal následující opatření pro zabezpečení jeho osobních údajů:

- vedení dokumentů s osobními údaji podle spisového a skartačního řádu;
- nezávislou kontrolní funkci ochrany osobních údajů, kterou provádí pověřenec pro ochranu osobních údajů;
- osobní odpovědnost osob, které pracují s osobními údaji;
- shromažďování pouze nezbytných osobních údajů a pouze v případech, uvedených v čl. V., odst. 1.;
- skartace již nepotřebných osobních údajů;
- zachovávání mlčenlivosti o osobních údajích u všech svých zaměstnanců;
- neposkytování osobních údajů třetím osobám bez informování Odběratele (paktiže toto Dodavatelé neukládá příslušný právní předpis (čl. V., odst. 1.).
- pravidla ochrany osobních údajů je zahrnuta v interní bezpečnostní směrnici
- zvláštní ochrana osobních údajů je potom věnována při práci zaměstnanců Dodavatele s IT technikou.

3. Odběratel bere na vědomí, že kdyby vyvstaly jakékoliv pochybnosti o zákonnosti použití jeho osobních údajů, může se obrátit na pověřence pro ochranu osobních údajů (kontaktní údaje jsou uvedeny na webových stránkách Dodavatele) anebo na Úřad pro ochranu osobních údajů, který dozoruje nakládání s osobními údaji na území České republiky.

Datum vydání 1.12.2020.



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### Obecná ustanovení

Společnost Vodovody a kanalizace Rychnov nad Kněžnou, s.r.o., jako provozovatel (dále „dodavatel“) vodovodů a kanalizací, vydává dle § 36 odst. 3 písm. g) 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 jen „ZVK“) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, tento Reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky pitné vody vodovodem a odvádění a čištění nebo jiné likvidace odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývajících z odpovědnosti dodavatele.

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.


### I. Rozsah odpovědnosti

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

- a) v oblasti dodávky vody lze reklamovat jakost a tlak dodávané pitné vody a množství dodávané pitné vody
- b) v oblasti odvádění a čištění nebo jiné likvidace odpadních vod lze reklamovat dohodnutý způsob odvádění odpadních vod, množství odváděných odpadních vod a technické problémy kanalizace
- c) vyúčtování vodného a stočného

### II. Místo a forma uplatnění reklamace

Odběratel uplatní reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní od skutečnosti, která je důvodem k reklamaci; lhůtu pro reklamaci zjevné závady jakosti pitné vody stanovuje čl. III. odst. 5.

- a) písemně na adresu: Vodovody a kanalizace Rychnov nad Kněžnou, s.r.o., Havlíčkova 136, 516 01 Rychnov nad Kněžnou
- b) E-mailem na adresu: 
- c) osobně v zákaznickém centru: v budově Městského úřadu, Havlíčkova 136, Rychnov nad Kněžnou, 3 patro, v pondělí od 8 hod. do 15 hod. a ve středu od 8 hod. do 17 hod. V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený sepsáním reklamaci povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu.

Reklamace uplatněná jakýmkoliv výše uvedeným způsobem musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- b) adresu nebo sídlo odběratele, kontaktní údaje odběratele (telefon, e-mail apod.)
- c) adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod, popř. číslo daňového dokladu
- d) popis vady nebo reklamace, uplatněný nárok
- e) datum podání reklamace a podpis odběratele

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 odběratel ve stanovené lhůtě požadované informace nedodá, má se za to, že reklamace je bezpředmětná.

### **III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace**

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po vyhrazenou provozní dobu byl v zákaznickém centru a na kontaktním místě 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 30 dnů od uplatnění reklamace, 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 vodovodem a odváděním odpadních vod kanalizací.

3. V případě reklamace, týkající se dodávky vody, je odběratel povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při přešetřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody. Vady spočívající v nedodání pitné vody řeší dodavatel obnovením dodávek pitné vody s případným náhradním zásobováním pitnou vodou. Náhradní zásobování v případě, že příčina vady tkví v odběratelově vodovodní přípojce (mimo případy, za něž odpovídá dodavatel) nebo vnitřním vodovodu, dodavatel zajišťuje jen v případě, že si tuto službu u něj odběratel objedná a uhradí ji.

4. V případě reklamace, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod. Vady spočívající v neodvedení odpadních vod řeší dodavatel obnovením odvádění odpadních vod s případným náhradním odváděním odpadních vod. Náhradní odvádění odpadních vod v případě, že příčina vady tkví v odběratelově kanalizační přípojce (mimo případy, za něž odpovídá dodavatel) nebo vnitřní kanalizaci, dodavatel zajišťuje jen v případě, že si tuto službu u něj odběratel objedná a uhradí ji.

5. 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 přešetřením 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 ochraně veřejného zdraví, v platném znění (dále jen "zákon č. 258/2000 Sb."), 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 odběrném místě, kterého se reklamace jakosti pitné vody týká. 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.

6. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, přičemž vodoměr nebude přístupný, 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 vedeným dodavatelem.

7. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů ode dne doručení jeho žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u autorizovaného metrologického střediska, přičemž odběratel je povinen poskytnout dodavateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost; přezkoušení není nutné, je-li nefunkčnost vodoměru jasně patrná. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že údaje vodoměru nespĺňují některý z požadavků stanovených metrologickými předpisy nebo pozbylo platnosti ověření vodoměru podle tohoto zvláštního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a dodavatel hračí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením. V opačném případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel. Množství skutečně dodané vody se v takovém případě stanoví způsobem podle odstavce 9 tohoto článku níže.

8. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru v místě jeho 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.

9. Zjistí-li se postupem podle odst. 7 nebo 8 odchylka měření větší než přípustná, bude vodoměr považován za nefunkční. Množství skutečně dodané vody se v takovém případě stanoví 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 roku nebo podle směrných čísel roční potřeby vody, pokud se dodavatel 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 žádostí o jeho přezkoušení.

10. Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem vedoucím k poškození vodoměru, hradí škodu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel.

11. V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být u tohoto prošetření přítomen. Odběratel má možnost si telefonicky, osobně či písemně domluvit jiný termín ve lhůtě 1 měsíce v případě, že termín oznámený dodavatelem je pro odběratele nevyhovující.

12. V případě reklamace týkající se množství odvádění odpadních vod je dodavatel povinen do 7 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. Odběratel je povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření množství (kontrolní odečet vodoměru) odvádění odpadních vod a předložit dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

13. Vyúčtování služeb (faktury) může odběratel reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit. Dodavatel je povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamaci fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti vodného a stočného podle faktury. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti.

14. V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u dodavatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na webových stránkách ČOI [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

#### **V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady**

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nespňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb., pro kterou nebyla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění, vydáno povolení užití vody, která nespňuje mezní hodnoty ukazatelů vody pitné, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti a době trvání 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.

#### **VI. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá platnosti dnem 1.1.2021.

