



SLUŽBY MĚSTA JIHLAVY

vodovody a kanalizace

Příloha č. 1

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY DODÁVKY PITNÉ VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

I. Úvodní ustanovení

I. Vzájemný vztah mezi dodavatelem a odběratelem se řídí právními normami České republiky v platném znění, zejména zákonem č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou Ministerstva zemědělství č. 428/2001 Sb., kterou se provádí zákon č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), ve znění pozdějších předpisů, smlouvou o dodávce pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod (dále jen „smlouva“) a těmito Všeobecnými obchodními podmínkami dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod (dále jen „VOP“).

2. Tyto podmínky byly schváleny statutárním orgánem dodavatele a jsou přílohou Smlouvy o dodávce vody a o odvádění odpadních vod, dále jsou k dispozici v provozovně, na webových stránkách dodavatele a u vlastníka vodovodů a kanalizací.

II. Definice

1. Odběratel — vlastník pozemku nebo stavby připojené na vodovod nebo kanalizaci či jiná osoba se souhlasem vlastníka; u budov v majetku České republiky je odběratelem organizační složka státu, které přísluší hospodaření s touto budovou podle zvláštního zákona; u budov, u nichž spoluvlastník budovy je vlastníkem bytu nebo nebytového prostoru jako prostorově vymezené části budovy a zároveň podílovým spoluvlastníkem společných částí budovy, je odběratelem společenství vlastníků. U pozemků nebo budov předaných pro hospodaření příspěvkových organizací zřízených územními samosprávnými celky jsou odběratelem tyto osoby.

2. Dodavatel — společnost SLUŽBY MĚSTA JIHLAVY s.r.o., na kterou vlastník vodovodu nebo kanalizace smluvně přenesl svá práva a povinnosti stanovené zákonem č. 274/2001 Sb. a zmocnil ji k uzavírání smluv o dodávce pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod. Tato společnost je současně držitelem povolení k provozování.

3. Vodné — úplata za pitnou vodu a službu spojenou s jejím dodáním.

4. Stočné — úplata za službu spojenou s odváděním, čištěním, nebo jiným zneškodňováním odpadních vod.

5. Vodovod — provozně samostatný soubor staveb a zařízení zahrnující vodovodní řady a vodárenské objekty, jimiž jsou zejména stavby pro jímání a odběr povrchové nebo podzemní vody, její úpravu a shromažďování.

6. Kanalizace — provozně samostatný soubor staveb a zařízení zahrnující kanalizační stoky k odvádění odpadních vod a srážkových vod společně nebo samostatně, kanalizační objekty, čistírny odpadních vod, jakož i stavby k čištění odpadních vod před jejich vypouštěním do kanalizace. Odvádí-li se odpadní voda a srážková voda společně, jedná se o jednotnou kanalizaci a srážkové vody se vtokem do této kanalizace přímo, nebo přípojkou stávají odpadními vodami. Odvádí-li se odpadní voda samostatně a srážková voda také samostatně, jedná se o oddílnou kanalizaci. Kanalizace je vodním dílem.

7. Předčistící zařízení — zařízení vnitřního rozvodu kanalizace odběratele, zajišťující přípustnou míru znečištění odpadních vod.

8. Vodovodní přípojka — samostatná stavba tvořená úsekem potrubí od odbočení z vodovodního řadu k měřidlu (vodoměru), a není-li měřidlo (vodoměr) vodoměr, pak k vnitřnímu uzávěru připojeného pozemku nebo stavby. Odbočení s uzávěrem je součástí vodovodu. Vodovodní přípojka není vodním dílem.

9. Kanalizační přípojka — samostatná stavba tvořená úsekem potrubí od vyústění vnitřní kanalizace stavby nebo odvodnění pozemku k zaústění do stokové sítě. Kanalizační přípojka není vodním dílem.

10. Vlastník vodovodní nebo kanalizační přípojky, popř. její části — v případě přípojek zřízených přede dnem nabytí účinnosti zákona č. 274/2001 Sb., tzn. 1. I. 2002, je vlastníkem přípojky vlastník pozemku nebo stavby připojené na vodovod nebo kanalizaci, neprokáže-li se opak. Vlastníkem přípojek zřízených ode dne nabytí účinnosti zákona č. 274/2001 Sb. je osoba, která na své náklady přípojku pořídila. II. Závada na přípojce — technický stav přípojky, který nedovoluje její další provoz.

12. Oprava přípojky — odstranění částečného fyzického opotřebení nebo poškození zařízení za účelem uvedení do provozuschopného stavu. Opravu přípojky není její obnova, rekonstrukce či provedení změn, které by měly vliv na funkci a vlastnosti.

13. Zrušení přípojky — fyzické odstranění připojení v bodu napojení na vodovod nebo kanalizaci.

14. Vodoměr — stanovené měřidlo podle zvláštních právních předpisů, jehož osazení, údržba a výměnu provádí dodavatel.

15. Odečtové období — období mezi odečty měřidla ve stanoveném časovém úseku. 16. Odběrné místo — stavba nebo pozemek připojený na vodovod nebo kanalizaci.

17. Odběr — dodávka pitné vody do vodovodní přípojky nebo odvádění odpadních vod kanalizační přípojkou v rozsahu dohodnutém ve smlouvě.

18. Ukončení odběru pitné vody — uzavření vodovodní přípojky na dobu neurčitou nebo její zrušení.

19. Ukončení odvádění odpadních vod — uzavření kanalizační přípojky na dobu neurčitou nebo její zrušení.

20. Přerušování odběru pitné vody — ukončení dodávky pitné vody na dobu určitou.

21. Přerušování odvádění odpadních vod — ukončení odvádění odpadních vod na dobu určitou.

22. Reklamační řád — stanovení způsobu reklamace vady při dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod a postupu při jejím vyřizování.

23. Kanalizační řád — stanovení nejvyšší přípustné míry znečištění odpadních vod vypouštěných do kanalizace, popř. nejvyššího přípustného množství těchto vod a další podmínky provozu kanalizace.

III. Společná ustanovení

1. Pokud je pozemek nebo stavba připojena na vodovod nebo kanalizaci v souladu s právními předpisy, vzniká odběrateli nárok a dodavateli povinnost na uzavření písemné smlouvy o dodávce pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod. Tento nárok nevzniká, pokud se okolnosti, za kterých došlo k povolení připojení na vodovod nebo kanalizaci, změnila natolik, že nejsou splněny podmínky pro uzavření této smlouvy na straně odběratele.

2. Množství dodané pitné vody nebo odvedených odpadních vod se stanoví měřidlem nebo samostatným měřícím zařízením. Není-li měřidlo osazeno, je-li nefunkční a při vypořádání rozdílu podle výsledku přezkoušení měřidla, se množství stanoví v souladu s vyhláškou č. 428/2001 Sb. Odběratel má povinnost dodržet podmínky umístění měřidla stanovené dodavatelem, popř. provést v přiměřené lhůtě oprávněné požadavky dodavatele na potřebné úpravy.

3. Odečty měřidla jsou buď fakturační, které slouží k vystavení daňového dokladu, nebo kontrolní, tj. sloužící ke kontrole funkce měřidla nebo k pomocnému určení množství, které nezakládají vznik zdanitelného plnění.

4. Pokud není měřidlo v době odečtu ani v náhradním termínu přístupné a odběratel nenahlásil způsobem stanoveným dodavatelem do 3 pracovních dnů od upozornění jeho stav, je dodavatel oprávněn vyúčtovat (vyfakturovat) množství dodané pitné vody nebo odvedených odpadních vod stanovené z průměrné spotřeby za minulé období, popř. jiným způsobem dle vyhlášky č. 428/2001 Sb. Termín odečtu stanovuje dodavatel.

IV. Práva a povinnosti odběratele 1. Odběratel je pro účely uzavření smlouvy povinen prokázat vlastnictví pozemku nebo stavby připojené na vodovod nebo kanalizaci.

2. Odběratel je povinen před uzavřením smlouvy poskytnout dodavateli potřebnou technickou dokumentaci související s dodávkou pitné vody a odváděním odpadních vod, především technické údaje o zařízeních odběratele na vodovodu a kanalizaci, a dále pak údaje o rozdělení nemovitosti na byty a ostatní využití. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli výměry odkanalizovaných ploch, jejich povrchovou úpravu, příp. hydrogeologické poměry pozemku pro výpočet množství odvedené srážkové vody (příloha č. I smlouvy).

3. Odběratel je povinen do 14 dnů písemně oznámit dodavateli všechny technické, účetní, daňové, evidenční, majetkové, právní a ostatní změny vztahující se k uzavřené smlouvě.

4. Odběratel je povinen umožnit dodavateli přístup k hlavnímu a vnitřnímu uzávěru a měřidlu, zároveň má právo být přítomen při provádění činností dodavatele na těchto zařízeních. Je povinen chránit je před poškozením a bez zbytečného odkladu oznámit dodavateli jejich závady. Jakýkoliv zásah do měřidla bez souhlasu dodavatele je nepřipustný a dodavatel má právo jednotlivé části tohoto měřidla zajistit proti neoprávněné manipulaci. Poškození tohoto zajištění je hodnoceno jako porušení smlouvy. Byla-li nefunkčnost měřidla způsobena nedostatečnou ochranou nebo přímým zásahem odběratele, hradí škodu a náklady spojené s jejich výměnou nebo opravou odběratel.

5. Odběratel si může na svůj náklad a pro svou potřebu osadit na vnitřním vodovodu vlastní podružný vodoměr. Odečet z podružného vodoměru nemá vliv na určení množství dodané pitné vody dodavatelem.

6. Odběratel může odebírat pitnou vodu z vodovodu nebo vypouštět odpadní vody do kanalizace pouze pro potřebu připojené nemovitosti a v souladu se smlouvou. Odběratel není oprávněn dodávat pitnou vodu nebo odvádět odpadní vody svým vodovodním a kanalizačním zařízením dalším odběratelům bez písemného souhlasu dodavatele.

7. Pokud je vodoměr umístěn v šachtě, je odběratel, jako vlastník tohoto zařízení povinen zajistit, aby tato šachta byla přístupná a odpovídala příslušným technickým předpisům.

8. Záměr ukončit odběr pitné vody nebo odvádění odpadních vod oznámí odběratel dodavateli písemně nejméně 14 dní předem spolu s důvodem ukončení smlouvy a umožní dodavateli přístup k měřidlu, uzávěrům a přípojce. Ukončení odběru pitné vody nebo odvádění odpadních vod provede dodavatel na náklady odběratele. Smluvní vztah trvá až do ukončení smlouvy. Další odběr bez řádně uzavřené smlouvy je neoprávněným odběrem ve smyslu zákona č. 274/2001 Sb.

9. Odběratel je povinen uhradit všechny závazky vzniklé do doby ukončení smlouvy.

10. V případě, že dojde k ukončení smlouvy o dodávce pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod a současně nebude uzavřena smlouva nová, je dodavatel oprávněn přerušit odběr pitné vody nebo odvádění odpadních vod a současně je dodavatel oprávněn zrušit přípojku. Znovuzřízení nové přípojky, napojení na vodovod nebo kanalizaci provede dodavatel na náklady nového odběratele s tím, že nový odběratel uhradí náklady na zrušení původní přípojky.

11. Odběratel je povinen dbát právních předpisů a technických norem vydaných k zajištění správné funkce vnitřního vodovodu a vnitřní kanalizace a řídit se při zajišťování jejich funkce pokyny dodavatele. Dodavatel má právo provést prohlídku a kontrolu napojení odběrného místa a funkce vnitřního vodovodu a vnitřní kanalizace. V případě, že technický stav zařízení odběratele je v rozporu s právními předpisy a technickými normami, zejména může způsobit pokles nebo kolísání tlaku vody ve vodovodní síti, zpětné vniknutí vody z jiného zdroje do zařízení dodavatele, ohrozit zdraví a bezpečnost osob nebo majetku, je odběratel povinen tyto závady na vlastní náklady neprodleně odstranit. Neprovede-li odběratel nápravu ve lhůtě stanovené dodavatelem, je dodavatel oprávněn ukončit odběr pitné vody nebo odvádění odpadních vod, příp. zrušit přípojku. V případě, že porušením těchto povinností vznikla škoda dodavateli, uhradí tuto škodu dodavateli odběratel.

V. Práva a povinnosti dodavatele

1. Dodavatel je povinen při uzavírání smlouvy jednat v souladu s dobrými mravy, zejména nesmí odběratele diskriminovat. Dodavatel je oprávněn údaje uvedené odběratelem ve smlouvě přezkoumat a má právo požadovat změnu smlouvy v souladu se zjištěnými skutečnostmi.

2. Dodavatel je povinen na své náklady provádět údržbu a opravy částí přípojek uložených v pozemcích, které tvoří veřejné prostranství.

3. Zrušení přípojky provádí dodavatel na žádost a náklady odběratele.

4. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku pitné 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. Přerušeni nebo omezení dodávky pitné vody je dodavatel povinen v souladu s právními předpisy bezprostředně oznámit příslušným institucím.

5. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku pitné vody nebo odvádění odpadních vod do doby, než pomine důvod přerušeni nebo omezení,

a) při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních prací,

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 dodavateli, po jeho opakované písemné výzvě, přístup k vodoměru, přípojce nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace,

d) bylo-li zjištěno neoprávněné připojení vodovodní nebo kanalizační přípojky,

e) neodstraní-li odběratel závady na vodovodní přípojce nebo kanalizační přípojce nebo na vnitřním vodovodu nebo vnitřní kanalizaci zjištěné dodavatelem ve lhůtě jím stanovené, která nesmí být kratší než 3 dny, při prokázání neoprávněného odběru pitné vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod, nebo

g) v případě prodloužení odběratele s placením vodného nebo stočného po dobu delší než 30 dnů po lhůtě splatnosti.

6. Přerušeni nebo omezení dodávky pitné vody nebo odvádění odpadních vod podle čl. V odst. 5 těchto VOP je dodavatel povinen oznámit odběrateli v případě přerušeni nebo omezení dodávky pitné vody nebo odvádění odpadních vod

a) podle písm. b) až g) alespoň 3 dny předem,

b) podle písm. a) alespoň 15 dnů předem současně s oznámením doby trvání provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací.

7. V případě přerušeni nebo omezení dodávky pitné vody nebo odvádění odpadních vod podle čl. V odst. 4 a odst. 5 písm. a) těchto VOP je dodavatel oprávněn stanovit podmínky tohoto přerušeni nebo omezení a je povinen zajistit náhradní zásobování pitnou vodou nebo náhradní odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek.

8. Dodavatel je povinen neprodleně odstranit příčinu přerušeni nebo omezení dodávky pitné vody nebo odvádění odpadních vod podle čl. V odst. 4 a odst. 5 písm. a) těchto VOP a bezodkladně obnovit dodávku pitné vody nebo odvádění odpadních vod.

9. V případě, že k přerušeni nebo omezení dodávky pitné vody nebo odvádění odpadních vod došlo podle čl. V odst. 5 písm. b) až g) těchto VOP, hradí náklady s tím spojené odběratel.

10. Dodavatel neodpovídá odběrateli za škodu a ušlý zisk vzniklé nedostatkem tlaku vody při omezení zásobování vodou pro poruchu na vodovodu, při přerušeni dodávky elektrické energie, při nedostatku vody nebo z důvodu, pro který je oprávněn dodávku pitné vody omezit nebo přerušit.

VI. Dodávka pitné vody, stanovení množství, kvalita

1. Právo na dodávku pitné vody vzniká uzavřením písemné smlouvy o dodávce pitné vody. Povinnost dodávky pitné vody je splněna vtokem vody z vodovodu do vodovodní přípojky.

2. Množství dodané pitné vody měří dodavatel vodoměrem, který je stanoveným měřidlem podle zvláštních právních předpisů.

3. Množství dodané pitné vody v případech, kdy není osazen vodoměr, se stanoví podle směrných čísel roční potřeby vody uvedených ve vyhlášce č. 428/2001 Sb.

4. 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. Tiskopis žádosti je k dispozici v provozovně a na webových stránkách dodavatele. Dodavatel je povinen do 30 dnů ode dne doručení žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel, přičemž odběratel je povinen poskytnout dodavateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení bude odběrateli sdělen písemně neprodleně po podání zprávy subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Podání žádosti o přezkoušení vodoměru nezavazuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplaty za vodné a stočné, jinak se dostává do prodlení. Dodavatel má nárok na úhradu, protože dodávku vody realizoval nepřetržitě. Po zjištění výsledku přezkoušení vodoměru budou vzájemně pohledávky z tohoto příp. chybného měření vzájemně vyrovnány.

5. Pokud přezkoušené měřidlo bude splňovat stanovené požadavky, hradí náklady spojené s přezkoušením vodoměru odběratel. Naměřené množství dodané pitné vody se tak bude považovat za nezpochybněné.

6. Pokud přezkoušené měřidlo nebude splňovat stanovené požadavky, hradí náklady spojené s přezkoušením vodoměru dodavatel. Dodavatel má v tomto případě dále povinnost provést úpravu vyúčtování, přičemž stanovení množství dodané pitné vody se provádí podle ustanovení § 17 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. Množství dodané pitné vody se určí podle skutečného odběru ve srovnatelném období předcházejícího

roku, nebo podle odběru ve stejném období následujícího roku, či podle směrných čísel roční potřeby vody, pokud došlo ke změnám podmínek u odběratele. Vypořádání rozdílů z nefunkčního měření podle výsledku přezkoušení měřidla se provádí od odečtu, který předcházel tomu odečtu, který byl důvodem žádosti o přezkoušení měřidla, není-li jiný důvod pro přezkoušení, pak se stanoví období v žádosti o přezkoušení.

7. Voda dodávaná odběratelům vodovodem musí splňovat požadavky na zdravotní nezávadnost pitné vody stanovené zvláštními právními předpisy (zákonem č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně souvisejících předpisů, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, ve znění pozdějších předpisů). Dodavatel je povinen po zjištění zhoršení jakosti dodávané pitné vody bez prodlení toto oznámit příslušným institucím, Odběrateli bude tato informace oznámena způsobem v místě obvyklým.

VII. Odvádění odpadních vod, stanovení množství, míra znečištění

1. Právo na odvádění odpadních vod vzniká uzavřením písemné smlouvy o odvádění odpadních vod. Povinnost odvedení odpadních vod z pozemku nebo stavby je splněna okamžikem vtoku odpadních vod z kanalizační přípojky do kanalizace.

2. Množství odpadních vod vypouštěných do kanalizace měří odběratel vlastním měřícím zařízením, jestliže to stanoví kanalizační řád. Dodavatel je oprávněn průběžně kontrolovat funkčnost a správnost měřícího zařízení a odběratel je povinen umožnit dodavateli přístup k tomuto měřicímu zařízení. Měřící zařízení podléhá úřednímu ověření podle zvláštních právních předpisů, které zajišťuje na své náklady odběratel. Má-li dodavatel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřícím zařízení, má právo požadovat jeho přezkoušení. Odběratel je povinen do 30 dnů od doručení písemné žádosti dodavatele zajistit přezkoušení měřícího zařízení u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Výsledek přezkoušení oznámí písemně dodavateli neprodleně od jeho obdržení.

3. Pokud přezkoušené měřící zařízení bude splňovat stanovené požadavky, hradí náklady spojené s přezkoušením měřícího zařízení dodavatel.

4. Pokud přezkoušené měřící zařízení nebude splňovat stanovené požadavky, hradí náklady spojené s přezkoušením měřícího zařízení odběratel. Vypořádání rozdílů z nefunkčního měření podle výsledku přezkoušení měřícího zařízení se provádí od odečtu, který předcházel tomu odečtu, který byl důvodem žádosti o přezkoušení měřícího zařízení, není-li jiný důvod pro přezkoušení, pak se stanoví období v žádosti o přezkoušení,

5. Odebírá-li odběratel pitnou vodu pouze z vodovodu a není-li množství vypouštěných odpadních vod měřeno, předpokládá se, že odběratel vypouští do kanalizace takové množství vody, které odpovídá zjištění na vodoměru, nebo směrným číslům roční potřeby vody.

6. Není-li odběratel na veřejný vodovod napojen a odebírá-li vodu výhradně z jiných zdrojů, stanoví se množství odváděné odpadní vody dle směrných čísel roční potřeby vody, nebo dle výše odváděné odpadní vody do kanalizace měřené samostatným měřícím zařízením umístěným na kanalizaci.

7. Odebírá-li odběratel pitnou vodu z vodovodu a současně vodu získává i z jiných zdrojů, předpokládá se, že do kanalizace vypouští množství vody odpovídající součtu pitné vody odebrané z vodovodu a vody získané z jiných zdrojů, které se zjistí měřením pitné vody odebrané z vodovodu vodoměrem a vody odebrané z jiného zdroje samostatným měřícím zařízením, souhlasil-li dodavatel, nebo dle směrných čísel roční potřeby, anebo měřením odváděné odpadní vody do kanalizace samostatným měřícím zařízením umístěným na kanalizaci.

8. Jestliže odběratel vodu dodanou vodovodem zčásti spotřebuje bez vypouštění do kanalizace a toto množství je prokazatelně větší než 30 m³ za rok, může každý rok uplatnit snížení množství odváděných odpadních vod. Podkladem pro výpočet snížení je průkazné měření množství vypouštěné odpadní vody nebo odborný výpočet podle technických propočtů předložených odběratelem a ověřených dodavatelem, pokud se předem dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.

9. Vypouští-li odběratel do kanalizace vodu z jiných zdrojů než z vodovodu a není-li možno zjistit množství vypouštěné odpadní vody měřením nebo jiným způsobem stanoveným vyhláškou č. 428/2001 Sb., zjistí se množství vypouštěných odpadních vod odborným výpočtem ověřeným dodavatelem.

10. Výpočet množství srážkových vod odváděných do kanalizace musí být uveden v příloze č. I smlouvy. Výpočet bude proveden způsobem uvedeným ve vyhlášce č. 428/2001 Sb. a odsouhlasen odběratelem.

II. Odpadní vody vypouštěné odběratelem do kanalizace musí splňovat množství a limity znečištění stanovené v kanalizačním řádu a v příloze č. 2 smlouvy. Nedodržení těchto parametrů může dodavatel pokutovat v souladu s těmito VOP. Není dovoleno vypouštět do kanalizace závadné látky stanovené v ustanovení S 39 zákona č. 254/2001 Sb., o vodách a o změně některých zákonů (vodní zákon), ve znění pozdějších předpisů a látky, které dle kanalizačního řádu nejsou odpadními vodami. Odběratel je povinen v místě a rozsahu stanoveném kanalizačním řádem, příp. upřesněném ve smlouvě kontrolovat míru znečištění odpadních vod vypouštěných do kanalizace. Vypouští-li do kanalizace odpadní vody s obsahem zvláště nebezpečných látek, je vždy povinen měřit jejich objem a míru znečištění v souladu s povolením vodoprávního úřadu.

12. Dodavatel může provést sám, je-li oprávněný, nebo prostřednictvím oprávněného subjektu kontrolní odběr vzorků vypouštěných odpadních vod. Překročení stanovených limitů je porušením smlouvy a dodavatel může výsledek rozborů použít jako podklad pro stanovení smluvní pokuty. Náklady na odběr a rozbor hradí v tomto případě odběratel.

VIII. Cena, platební podmínky, doručování 1. Právo na vodné vzniká vtokem vody do potrubí napojeného bezprostředně za vodoměrem, a není-li vodoměr, vtokem do vnitřního uzávěru připojeného pozemku nebo stavby, popř. do uzávěru hydrantu nebo výtokového stojanu. Právo na stočné vzniká okamžikem vtoku odpadních a srážkových vod do kanalizace.

2. Vodné a stočné má jednosložkovou formu a je stanoveno v souladu s platnými právními předpisy. Výši vodného a stočného schvaluje statutární orgán vlastníka vodovodů a kanalizací na návrh dodavatele. Ceny jsou k dispozici v provozovně a na webových stránkách dodavatele a u vlastníka vodovodů a kanalizací. Dodavatel si sjednává právo měnit jednostranně takto stanovené ceny v mezích platných právních předpisů vztahujících se k cenotvorbě vodného a stočného. Změna ceny se oznamuje způsobem v místě obvyklým. Takto upravenou cenu považují obě smluvní strany za dohodnutou.

3. Dojde-li ke změně ceny a není-li k dispozici časový odečet spotřeby, bude provedeno vyúčtování na základě průměrné denní spotřeby za předchozí odečtové období. Vyúčtování bude provedeno za spotřebu od data posledního odečtu k datu změny ceny dle předchozí ceny a od data změny ceny k novému odečtu v nové ceně.

4. Splatnost faktur je 14 dnů od data vystavení. Způsob platby a zasílání faktur jsou sjednány ve smlouvě. Dodavatel má právo stanovit zálohový způsob platby do výše předpokládaného odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod za příslušné období a při změně ceny nebo výše odběru či vypouštění výši záloh upravit. Způsob platby záloh a vrácení přeplateků jsou sjednány ve smlouvě. 5. Požadavky odběratele na zálohový či splátkový způsob platby nebo jeho změnu a změnu splatnosti faktur (daňových

dokladů) musí být předem písemně dohodnuty s dodavatelem. Dodavatel neodpovídá za škodu vzniklou nesprávným označením platby nebo nedoručením platby třetí osobou.

6. Písemnosti jsou zasílány na příslušnou adresu odběratele uvedenou ve smlouvě.

IX. Neoprávněný odběr pitné vody a vypouštění odpadních vod

1. Neoprávněným odběrem pitné vody z vodovodu je odběr:

- a) před vodoměrem,
- b) bez uzavřené smlouvy nebo v rozporu s ní,
- c) přes vodoměr, který v důsledku zásahu odběratele odběr nezaznamenává nebo zaznamenává odběr menší, než je odběr skutečný, nebo
- d) přes vodoměr, který odběratel nedostatečně ochránil před poškozením.

2. Neoprávněným je vypouštění odpadních vod do kanalizace:

- a) bez uzavřené smlouvy nebo v rozporu s ní,
- b) v rozporu s podmínkami stanovenými kanalizačním řádem, nebo
- c) přes měřicí zařízení neschválené dodavatelem nebo přes měřicí zařízení, které v důsledku zásahu odběratele množství vypouštěných odpadních vod nezaznamenává nebo zaznamenává množství menší, než je množství skutečné.

X. Smluvní pokuty a náhrady škody

Dodavatel a odběratel si za porušení smlouvy nebo porušení těchto VOP sjednávají smluvní pokuty, které dodavatel může odběrateli účtovat a odběratel je po jejich vyúčtování povinen je zaplatit.

1. Smluvní pokuta se sjednává ve výši 10.000,- Kč, jestliže:

- a) odběratel provedl taková opatření, aby měřidlo buď průtok nezaznamenávalo, nebo jej zaznamenávalo nesprávně ke škodě dodavatele; odběratel užíval vědomě nesprávně upraveného měřidla, poškodil jej či umožnil poškození jeho zajištění (plomby) a toto poškození neohlásil do 3 dnů od jeho zjištění a dále měřidlo používal nebo přemístil z původního umístění bez souhlasu dodavatele. Stejná pokuta se vztahuje i na měřidla, která zaznamenávají množství odpadních vod vypouštěných do kanalizace, resp. průběh jejich vypouštění,
- b) odběratel neumožnil dodavateli přístup k přípojce či zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace podle podmínek uvedených ve smlouvě, příp. k instalovaným měřidlům,
- c) odběratel použil požární obtok vodoměru k jiným než požárním účelům,
- d) byla vodovodní či kanalizační přípojka připojena bez souhlasu dodavatele,
- e) odběratel umožnil připojení dalšího odběratele na svoji přípojku bez výslovného souhlasu dodavatele,
- f) odběratel neodstranil závady na vodovodní či kanalizační přípojce nebo na vnitřním vodovodu či kanalizaci zjištěné dodavatelem ve lhůtě jím stanovené, která nesmí být kratší 3 dnů,
- g) odběratel převedl právo z uzavřené smlouvy na dalšího odběratele bez souhlasu dodavatele,
- h) odběratel neoprávněně manipuloval s uzávěrem na odbočení z vodovodu,
- i) odběratel záměrně uvedl nesprávně údaje ve smlouvě, které jsou způsobily dodavatele poškodit.

2. V případech, kdy odběratel porušil smluvní povinnosti dle odst. I písm. a), c) a d) tohoto článku, se množství odebrané pitné vody a vypouštěné odpadní vody za příslušné období stanovuje výpočtem dle zákona č. 274/2001 Sb., zejména ustanovení SI 7 odst. 5 a S 19 odst. 5, a vyhlášky č. 428/2001 Sb., ustanovení S 27 - S 30.

3. Za vypouštění závadných látek nebo látek, které dle kanalizačního řádu nejsou odpadními vodami, uloží dodavatel

odběrateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč, a to za každý zjištěný druh takovéto látky.

4. Za vypouštění odpadních vod do kanalizace ve vyšší koncentraci nebo bilanční hodnotě než bylo sjednáno, uhradí odběratel dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,5% z ceny stočného za překročení každého ukazatele koncentrační nebo bilanční hodnoty znečištění 0 1%, a to za dobu, po kterou k překročení docházelo. Nelze-li dobu překračování příslušného ukazatele přesně stanovit, má se za to, že tato doba činí 30 dní. Při překročení ukazatele o více jak 500% bude pro výpočet smluvní pokuty použita nejvýše tato hodnota.

5. Náklady spojené se zjišťováním porušení povinností dle odst. 3 a 4 tohoto článku v případě, kdy je zjištěno toto porušení, nese odběratel.

6. Odebírá-li odběratel pitnou vodu nebo vypouští-li odpadní vody v množství vyšším o 20% a více než je dohodnuté množství, sjednává se smluvní pokuta, která se vypočte jako trojnásobek vodného, resp. stočného, připadajícího na celé množství pitné vody odebrané z vodovodu či odpadních vod vypouštěných do kanalizace, o které bude překročeno dohodnuté množství.

7. Smluvní pokutu může dodavatel uložit za každé porušení smlouvy a těchto VOP zvlášť. Její úhradou není dotčen ani omezen nárok na náhradu příp. vzniklé škody a ušlého zisku.

8. Dodavatel má nárok na náhradu škody, kterou způsobí odběratel uvedením nesprávných údajů ve smlouvě.

9. Není-li vodné, stočné, záloha, faktura příp. jiná pohledávka (nebo její část) uhrazena do data splatnosti, zašle dodavatel odběrateli upomínku. Náklady na zaslání upomínky ve výši 100,- Kč dodavatel připočte odběrateli v následujícím účtovacím období. Odběratel je v tomto případě povinen tyto náklady uhradit.

10. Odběratel má vůči dodavateli nárok na náhradu škody způsobenou porušením povinností dodavatele nebo způsobenou provozní činností v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel však v souladu se zákonem č. 274/2001 Sb. neodpovídá za škodu vzniklou nedostatkem tlaku vody při omezeném zásobování vodou pro poruchu na vodovodu, při přerušení dodávky elektrické energie, při nedostatku vody nebo z důvodu, pro který je dodavatel oprávněn dodávku pitné vody přerušit nebo omezit.

XI. Reklamáce

Způsob uplatňování vad dodávky pitné vody nebo odvádění odpadní vody je uveden v reklamačním řádu, který vydal dodavatel. Reklamační řád je k dispozici v sídle a na webových stránkách dodavatele a u vlastníka vodovodů a kanalizací.

XII. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod nabývají účinnosti dne 3.11.2020.



SLUŽBY MĚSTA JIHLAVY

vodovody a kanalizace

Příloha č. 2

REKLAMAČNÍ ŘÁD

DODÁVKY PITNÉ VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

I. Úvodní ustanovení

1. SLUŽBY MĚSTA JIHLAVY s.r.o. jako dodavatel pitné vody z vodovodu a subjekt zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace vydává ve smyslu ustanovení § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. tento Reklamační řád.

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

II. Rozsah odpovědnosti

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady formou reklamace:

1. u dodávky pitné vody:

- a) na jakost dodávané pitné vody
- b) na množství dodané pitné vody
- c) na vysoký nebo nízký tlak dodávané pitné vody
- d) na související služby s dodávkou pitné vody

2. u odvádění odpadních vod:

- a) na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- b) na množství odváděných odpadních vod
- c) na související služby s odváděním odpadních vod

3. u vyúčtování:

- a) na nesprávně zúčtované zálohy
- b) na vadný daňový doklad.

III. Místo a forma uplatnění reklamace 1.

Reklamací uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

- a) písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod, na e-mailovou adresu voda@smi.cz příp. prostřednictvím datové schránky;
- b) osobně v provozovně dodavatele v provozní době s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele, který reklamaci přijal, povinen sepsat o tomto písemný záznam;
- c) v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo způsobu odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle 567553160.

2. Písemná reklamace musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele,
- b) adresu odběratele,

c) místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,

d) číslo smlouvy o dodávce pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod, e) popis vady a

f) datum podání.

3. Pro reklamaci uplatněnou telefonicky jsou nezbytnými údaji:

a) jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele,

b) adresa odběratele,

c) místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod a

d) popis vady.

Zaměstnanec dodavatele, který reklamaci přijal, je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu bylo možno na jeho kontaktním místě přijímat reklamace. 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 nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, vyjma případu uvedeného v odst. 6, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodí jinak.

2. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamaci, 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, umožnit přístup zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem kontroly vnitřního vodovodu a vnitřní kanalizace a prověřením odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

3. Vada jakosti pitné vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě. V případě kladného rozhodnutí bude odběr kontrolního vzorku proveden v co nejkratší lhůtě, max. do 48 hod. od uplatnění reklamace za účasti odběratele nebo jím pověřené osoby.

4. V případě rozhodnutí, že kontrolní odběr vzorku nebude proveden a odběratel bude trvat na jeho provedení, bude jeho žádosti vyhověno. Rozbory vody budou prováděny v akreditované laboratoři. Zaměstnanec dodavatele provede písemně vyhodnocení reklamace na základě dostupných údajů, jehož součástí

bude zhodnocení oprávněnosti reklamace. Bude-li reklamační kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel veškeré náklady spojené s jejím vyhodnocením.

5. 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. kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, ve znění pozdějších předpisů, a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., o ochranné veřejného zdraví a o zrušení některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí snížení ceny vodného, přičemž tato bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady a době jejího trvání, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.

6. V případě reklamace množství dodané pitné vody (odečet), kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě 3 dnů od podání reklamace 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.

7. Při reklamaci množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Žádost o přezkoušení vodoměru nezavazuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplaty za vodné a stočné.

8. Zjistí-li se při přezkoušení, že vodoměr nesplňuje stanovené požadavky nebo je vodoměr nefunkční nebo jeho ověření již pozbylo platnosti, je tento vodoměr považován za nefunkční a náklady spojené s přezkoušením vodoměru hradí dodavatel. Dodavatel má v tomto případě dále povinnost provést úpravu vyúčtování. Množství dodané pitné vody se v souladu s ustanovením S 17 odst. 4 písm. a) zákona č. 274/2001 Sb. stanoví podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. Pokud tyto údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané pitné vody podle následného odběru ve stejném období roku nebo podle směrných čísel roční potřeby vody, došlo-li ke změně podmínek u odběratele. Vypořádání rozdílů z nefunkčního měření podle výsledku přezkoušení se provádí od odečtu, který předcházel tomu odečtu, který byl důvodem žádosti o přezkoušení vodoměru, není-li jiný důvod pro přezkoušení, pak se stanoví období v žádosti o přezkoušení.

9. Pokud přezkoušený vodoměr bude splňovat stanovené požadavky, hradí náklady spojené s přezkoušením vodoměru odběratel. Naměřené množství dodané pitné vody se tak bude považovat za nezpochybněné.

10. Pokud odběratel či dodavatel při kontrole nebo výměně vodoměru zjistí, že vodoměr údaje o množství dodávané pitné vody nezaznamenává, vypočte se množství dodané pitné vody za příslušné období nebo jeho část podle dodávek ve stejném období minulého roku, nebo jde-li o nový odběr nebo změnu, v odběrových poměrech podle množství dodávané pitné vody v následujícím srovnatelném období.

11. 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.

12. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzavěrem 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, ve znění pozdějších předpisů, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané pitné vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle ustanovení S 17 odst. 4 písm. a) zákona č. 274/2001 Sb.

13. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod, popř. způsobu jejich odvádění, zajistí dodavatel

nejpozději do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

14. Údaje na faktuře je možné reklamovat tak, že ji odběratel neprodleně vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamací údajů před uplynutím lhůty splatnosti uvedené na faktuře přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. U reklamace po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře. U oprávněné reklamace je dodavatel povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit, vyhotovit fakturu novou, popř. provést opravu formou dobropisu nebo vrubopisu. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní faktura.

15. Pokud odběratel neoznámí ukončení smluvního vztahu, postupuje dodavatel dle podmínek uvedených ve smlouvě a ve Všeobecných obchodních podmínkách dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

16. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

17. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem či vadou výrobku dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

V. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Pokud odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u dodavatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI), jako na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Informace lze získat na webových stránkách ČOI www.coi.cz.

VI. Závěrečná ustanovení

1. Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka pitné vody nebo odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamační zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu

zjistil nebo při vynaložení náležité péče měl tuto vadu zjistit.

2. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud v Reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí

ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

3. Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 3.11.2020.