

# SMLOUVA O DODÁVCE VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD Č. 50088821 / 2

uzavřená v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, (dále jen "zákon o vodovodech a kanalizacích" nebo jen "zákon"), (dále jen "Smlouva") mezi níže uvedenými smluvními stranami:

VODÁRNA PLZEŇ a.s., Malostranská 143/2, Plzeň 2-Slovany - Doudlevice, 326 00 Plzeň, vlastník kanalizace

VODÁRNA PLZEŇ a.s., Malostranská 143/2, Plzeň 2-Slovany - Doudlevice, 326 00 Plzeň, vlastník vodovodu

<b>PROVOZOVATEL:</b> <b>VODÁRNA PLZEŇ a.s.</b>  se sídlem: Malostranská 143/2, Plzeň 2-Slovany - Doudlevice, 326 00 Plzeň  IČ: <b>25205625</b> Plátce DPH - DIČ: <b>CZ25205625</b> zapsaný v obchodním rejstříku vedeném: <b>Krajským soudem v Plzni, oddíl B, vložka 574</b>  zastoupený (jméno): <b>[REDAKCE]</b> funkce: <b>obchodní referent</b>  (dále jen "Provozovatel")  Kontaktní údaje platné ke dni podpisu smlouvy: <b>[REDAKCE]</b>  Číslo účtu Provozovatele: <b>[REDAKCE]</b> ID datové schránky: <b>[REDAKCE]</b> Adresa pro doručování: <b>Malostranská 143/2, Plzeň 2-Slovany - Doudlevice, 326 00 Plzeň 26</b>	<b>ODBĚRATEL:</b> <b>Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.</b>  Adresa: Ulice: <b>Denisovo nábřeží</b> Č.p. <b>920</b> Část obce: <b>Plzeň 3 - Východní Předměstí</b> Č.o.: <b>12</b> Obec: <b>Plzeň</b> PSČ: <b>30100</b> Stát: <b>Česká republika</b> IČ: <b>25220683</b> Plátce DPH - DIČ: <b>CZ25220683</b> zapsaný v obchodním rejstříku vedeném:  (dále jen "Odběratel")
--	--

Kontaktní údaje a adresa Odběratele pro doručování

**Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.**

Ulice: **Denisovo nábřeží**

Č.p.: **920**

Č.o.: **12**

Část obce: **Plzeň 3 - Východní Předměstí**

Obec: **Plzeň**

Stát: **Česká republika**

Dodací pošta **30100 Plzeň 1**

E-Mail: **[REDAKCE]** ID datové schránky: **[REDAKCE]**

Je-li Provozovatel vlastníkem vodovodu a/nebo kanalizace, uzavírá tuto smlouvu jako provozovatel vlastního vodovodu nebo kanalizace, není-li Provozovatel vlastníkem vodovodu a/nebo kanalizace, je Provozovatel oprávněný na základě smlouvy uzavřené s vlastníkem v souladu s ust. § 8, odst. 2 Zákona k uzavření této Smlouvy dle § 8, odst. 6 Zákona a k výkonu všech práv a povinností vlastníka ve vztahu k odběrateli. Provozovatel a Odběratel budou dále společně označováni jako „Smluvní strany“, samostatně pak každý jen jako „Smluvní strana“.

Odběratel podpisem této smlouvy stvrzuje, že mu byly provozovatelem prostřednictvím přílohy č. 1 této Smlouvy poskytnuty informace o zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR) a zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů v platném znění.

## I. Předmět smlouvy, Odběrné místo, dodávka vody a odvádění odpadních vod

(1) Předmětem této smlouvy je úprava vztahů, práv a povinností Smluvních stran při:

dodávce vody z vodovodu

odvádění odpadních vod kanalizací

Účel dodávky vody a odvádění odpadních vod: **Obchody a služby - Doprava a spoje**

Vlastník připojené stavby/pozemku:

**Odběratel**

Vlastník přípojky: Není-li uvedeno jinak, má se za to, že vlastníkem přípojky je vlastník pozemku nebo stavby připojené na vodovod nebo kanalizaci.

**Odběratel (vodovodní přípojka)**

**Odběratel (kanalizační přípojka)**

(2) Smluvní strany se dohodly, že místem stavby nebo pozemku připojeným přípojkou na vodovod a kanalizaci (dále jen "Odběrné místo") je:

Adresa Odběrného místa:

**Vrbovecká, Plzeň 1 - Severní Předměstí, k. ú. Plzeň, č. parc. 14430/71**

Evidenční číslo OM: **500102684**

(3) Smluvní strany se dohodly, že množství dodané vody bude zjišťováno:

**vodoměrem**

(4) Smluvní strany se dohodly, že množství odváděných odpadních vod, příp. i odváděných srážkových vod bude stanoveno takto:

a) množství odváděných odpadních vod bude stanoveno:

**ve výši dodané vody**

b) množství srážkových vod bude stanoveno:

**není předmětem této smlouvy**

**Jiný způsob odvádění srážkových vod: Plzeň**

Klasifikace ploch podle §20 odst. 6 zákona		Zpoplatněné		Osvobozené od platby za srážkové vody	
Druh plochy:	Odtokový součinitel	Plocha (m <sup>2</sup> )	Redukovaná plocha (m <sup>2</sup> )	Plocha (m <sup>2</sup> )	Redukovaná plocha (m <sup>2</sup> )
A	zastavěné plochy	0,90	0	0	0
	těžce propustné zpevněné plochy	0,90	0	0	0
B	propustné zpevněné plochy	0,40	0	0	0
C	plochy kryté vegetací zatravněné plochy	0,05	0	0	0
Součet ploch		0	0	0	0
Roční množství odváděných srážkových vod Q v m <sup>3</sup>			0		0

= součet Redukovaných ploch (= Plocha krát Odtokový součinitel) v m<sup>2</sup> krát Dlouhodobý srážkový normál v m/rok.

V případě, že dojde ke změně podmínek stanovených zákonem pro osvobození ploch od platby za srážkové vody, je Odběratel povinen do 15 dnů předat Provozovateli podklady pro příslušnou změnu Smlouvy.

Smluvní strany se dohodly, že Provozovatel je oprávněn údaj o hodnotě dlouhodobého srážkového normálu, použitý pro výpočet množství srážkových vod odváděných do kanalizace, pravidelně aktualizovat na základě údajů poskytnutých Českým hydrometeorologickým ústavem nebo jakoukoliv jinou organizací jej nahrazující tak, aby údaje obsažené v této tabulce byly v souladu s platnými právními předpisy. Změna údaje o hodnotě dlouhodobého srážkového normálu uvedeného v čl. I. odst. 4 písm. b) této Smlouvy není považována za změnu této Smlouvy. Platné hodnoty dlouhodobých srážkových normálů jsou uveřejněny prostřednictvím vlastních webových stránek Provozovatele, nebo jiným v místě obvyklým způsobem, a jsou k dispozici na pracovištích Provozovatele (zákaznická centra).

(5) Smluvní strany se dohodly, že limit množství dodávané vody a limit množství a přípustné limity ukazatelů znečištění odváděných odpadních vod budou:

Limit množství dodávané vody: 2 m<sup>3</sup> za den

Množství určující kapacitu vodoměru: 1 m<sup>3</sup> za hodinu

Limit množství vypouštěné odpadní vody je dán profilem přípojky.

Přípustné limity ukazatelů znečištění vypouštěné odpadní vody jsou stanoveny v příslušném Kanalizačním řádu, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak. Kanalizační řád je uveřejněn na webových stránkách Provozovatele, nebo jiným v místě obvyklým způsobem a je k dispozici na pracovištích Provozovatele (zákaznická centra)

Pro Odběrné místo platí Kanalizační řád Statutární město Plzeň, Obec Zruč-Senec.

(6) Počet trvale připojených osob činí 0 osob (*dle vyjádření Odběratele*)

(7) Tlakové poměry v místě napojení vodovodní přípojky: Minimální tlak: 0,31 MPa. Maximální tlak: 0,41 MPa

(8) Ukazatele jakosti dodávané pitné vody jsou: Minimální hodnota vápníku: 30 mg/l. Maximální hodnota vápníku: 76 mg/l. Minimální hodnota hořčíku: 5 mg/l. Maximální hodnota hořčíku: 9 mg/l. Maximální hodnota dusičnanů: 50 mg/l. Aktuální hodnoty ukazatelů jakosti dodávané pitné vody jsou k dispozici na webových stránkách Provozovatele.

## II. Platební podmínky

Smluvní strany se dohodly, že vodné a stočné hradí Odběratel Provozovateli formou pravidelných zálohových plateb dle rozpisu záloh a na základě konečného vyúčtování vodného a stočného a / nebo formou pravidelných plateb dle skutečné spotřeby na základě vystavené faktury, následovně:

Sjednaná výše zálohových plateb do prvního vyúčtování: **7 870 Kč**

Četnost záloh: **ročné**

Splatnost zálohových plateb je stanovena v rozpisu záloh.

Způsob platby zálohových plateb vodného a stočného: **Bezhotovostně**

Četnost odečtů a konečného vyúčtování: **rok**

Splatnost faktury vodného a stočného je **17 dní od data vystavení faktury**.

Způsob platby faktur vodného a stočného: **Bezhotovostně**

Smluvní strany sjednávají vystavování a doručování daňových dokladů (faktur) v el. podobě na adresu: **faktury@pmdp.cz**

Přeplatek konečného vyúčtování vodného a stočného bude vrácen **na účet Odběratele č. [REDAKCE]**

Přeplatek konečného vyúčtování vodného a stočného za předcházející zúčtovací období bude pro platební styk přes SIPO v max. výši 1. zálohové platby použit na úhradu záloh vodného a stočného v dalším zúčtovacím období.

### III. Podmínky dodávky vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací

(1) Provozovatel se zavazuje za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy a touto Smlouvou dodávat Odběrateli ve sjednaném Odběrném místě z vodovodu pitnou vodu v jakosti předepsané platnými právními předpisy a odvádět kanalizaci odpadní vody vzniklé nakládáním s takto dodanou vodou, srážkové vody a odpadní vody získané z jiných zdrojů.

(2) Odběratel se zavazuje platit Provozovateli vodné a stočné v souladu a za podmínek stanovených touto Smlouvou. K vodnému a stočnému je Provozovatel oprávněn připočítat DPH v souladu s platnými právními předpisy.

(3) Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, jsou povinny si poskytovat vzájemná plnění za podmínek stanovených touto Smlouvou ode dne její účinnosti.

### IV. Prohlášení smluvních stran

(1) Provozovatel prohlašuje, že je provozovatelem vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu a osobou oprávněnou k provozování vodovodů a kanalizací ve smyslu příslušných ustanovení platných právních předpisů. Provozovatel dále prohlašuje, že je oprávněn uzavřít tuto Smlouvu na základě smlouvy o provozování uzavřené s vlastníkem vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu dle § 8 odst. 2 zákona o vodovodech a kanalizacích a že je vztahu k Odběrateli osobou odpovědnou za dodávky vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací. Další informace o vlastníkovi vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu, termínech pravidelných odečtů vodoměrů a jakosti pitné vody jsou uvedeny na webových stránkách Provozovatele a v zákaznických centrech Provozovatele.

(2) Smluvní strany prohlašují, že veškeré údaje uvedené v této Smlouvě jsou pravdivé a správné. Odběratel dále prohlašuje, že splňuje všechny podmínky stanovené zákonem o vodovodech a kanalizacích pro připojení na vodovod a kanalizaci.

### V. Způsob zjišťování množství dodané vody a odváděných odpadních vod

(1) Smluvní strany se dohodly, že množství dodané vody, množství vypouštěných odpadních vod a odváděných srážkových vod bude zjišťováno Provozovatelem způsobem stanoveným v článku I. této Smlouvy. Množství dodané vody, vypouštěných odpadních vod a odváděných srážkových vod zjištěné způsobem stanoveným v článku I. této Smlouvy je podkladem pro vyúčtování dodávky vody a vyúčtování odvádění odpadních vod (fakturaci vodného a stočného).

(2) Není-li množství vypouštěných odpadních vod měřeno, předpokládá se, že Odběratel, který odebírá vodu z vodovodu, vypouští do kanalizace takové množství vody, které podle odečtu na vodoměru nebo podle výpočtu v souladu s platnými právními předpisy z vodovodu odebral, s připočtením odvedených srážkových vod a množství odvedené vody získané z jiných zdrojů. Z ploch osvobozených ze zákona od povinnosti platit za odvádění srážkových vod Odběratel hradí pouze množství odváděných odpadních vod zjištěné dle věty první bez srážkových vod. Takto zjištěné množství vypouštěných odpadních vod je podkladem pro vyúčtování stočného (fakturaci stočného).

(3) Jestliže Odběratel vodu dodanou vodovodem zčásti spotřebuje bez vypuštění do kanalizace a toto množství je prokazatelně větší než 30 m<sup>3</sup> za rok, zjistí se množství odpadních a srážkových vod odváděných do kanalizace buď měřením, nebo odborným výpočtem podle technických údajů předložených Odběratelem a ověřených Provozovatelem, pokud se předem Provozovatel s Odběratelem nedohodli jinak. Nebude-li množství spotřebované dodané vody nevypouštěné do kanalizace měřeno vodoměrem Odběratele umístěným na samostatné odbočce, je Odběratel povinen prokázat Provozovateli množství spotřebované dodané vody nevypouštěné do kanalizace jiným vhodným způsobem tak, aby bylo možné provést odborný výpočet.

(4) Odběratel je povinen umožnit Provozovateli přístup k vodoměru, zejména za účelem provedení odečtu z vodoměru a kontroly, údržby nebo výměny vodoměru, chránit vodoměr před poškozením, ztrátou nebo odcizením, včetně zařízení pro dálkový odečet a dalšího příslušenství vodoměru, montážní plomby a plomby prokazující úřední ověření vodoměru podle obecně závazných právních předpisů (zejm. před zásahem jiné osoby, působením mechanické síly, ohněm, mrazem apod.), a bez zbytečného odkladu prokazatelně oznámit Provozovateli jejich poškození či závady v měření. Byla-li nefunkčnost vodoměru nebo poškození vodoměru, poškození či ztráta zařízení pro dálkový odečet či dalšího příslušenství vodoměru nebo montážní plomby a plomby prokazující úřední ověření vodoměru podle obecně závazných právních předpisů způsobena nedostatečnou ochranou Odběratelem nebo přímým zásahem Odběratele, hradí újmu a náklady s tímto spojené Odběratel. Jakykoliv zásah do vodoměru, zařízení pro dálkový odečet či dalšího příslušenství vodoměru nebo montážní plomby a plomby prokazující úřední ověření vodoměru bez souhlasu Provozovatele je nepřipustný. Provozovatel má právo zajistit jednotlivé části vodoměru nebo jeho příslušenství proti neoprávněné manipulaci. Odběratel je povinen dodržet podmínky umístění vodoměru

stanovené Provozovatelem. Pokud je vodoměr umístěn v šachtě, je Odběratel povinen zajistit, aby tato šachta byla Provozovateli přístupná a odvodněná. Je-li šachta umístěna na místě veřejnosti přístupném, má Odběratel právo po dohodě s Provozovatelem šachtu zajistit proti neoprávněnému vniknutí; tím není dotčena povinnost jejího zpřístupňování Provozovateli. Pokud přípojka nebo vnitřní vodovod nevyhovuje požadavkům pro montáž vodoměru, je Odběratel povinen na vyzvání Provozovatele provést v přiměřené lhůtě potřebné úpravy. Je-li množství vypouštěných odpadních a odváděných srážkových vod měřeno měřicím zařízením Odběratele, je Provozovatel oprávněn průběžně kontrolovat funkčnost a správnost měřicího zařízení a Odběratel je povinen umožnit Provozovateli přístup k tomuto měřicímu zařízení. Přístup k vodoměru nebo měřicímu zařízení Odběratele je Odběratel povinen umožnit Provozovateli v nezbytném rozsahu a tak, aby byly dodrženy požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci stanovené obecně závaznými právními předpisy.

(5) Smluvní strany se dohodly, že v důvodných případech je Odběratel povinen umožnit Provozovateli na základě jeho výzvy v nezbytném rozsahu přístup k vodovodní a kanalizační přípojce nebo k vnitřnímu vodovodu a vnitřní kanalizaci, zejména za účelem kontroly užívání vnitřního vodovodu a vnitřní kanalizace a plnění podmínek stanovených touto Smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy.

(6) Provozovatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod:

a) při provádění plánovaných oprav, údržbových a revizních pracích, 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 Provozovateli po jeho opakované písemné výzvě přístup k přípojce, vodoměru nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace,

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

e) neodstraní-li Odběratel závady na vodovodní přípojce nebo kanalizační přípojce nebo na vnitřním vodovodu nebo vnitřní kanalizaci zjištěné Provozovatelem,

f) při prokázání neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod, nebo

g) v případě prodlení Odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného či jejich záloh po dobu delší než 30 dnů.

(7) Vlastníkem vodoměru je vlastník vodovodu, s výjimkou případů, kdy přede dnem nabytí účinnosti zákona o vodovodech a kanalizacích se prokazatelně stal vlastníkem vodoměru Provozovatel. Další podmínky měření a způsobu zjišťování dodávané vody a odváděných odpadních vod jsou upraveny zákonem o vodovodech a kanalizacích a prováděcími předpisy k tomuto zákonu.

(8) Pokud je zřízen na vodovodní přípojce 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 neprodleně oznámit písemně Provozovateli. Bylo-li poškození plomby na požárním obtoku způsobeno nedostatečnou ochranou Odběratelem nebo přímým zásahem Odběratele, hradí újmu a náklady s tímto spojené Odběratel.

### VI. Způsob stanovení vodného a stočného, fakturace

(1) Cena vodného a stočného je stanovována podle cenových předpisů na příslušné cenové období, kterým je zpravidla období 12 měsíců, a forma vodného a stočného je stanovována rozhodnutím vlastníka vodovodu a kanalizace. Cena a forma vodného a stočného jsou uveřejněny prostřednictvím obecních úřadů, regionálních informačních médií, pracovišť Provozovatele (zákaznická centra), vlastních webových stránek Provozovatele nebo jiným v místě obvyklým způsobem.

(2) Změna cen a formy vodného a stočného není považována za změnu této Smlouvy. Pokud dojde ke změně ceny nebo formy vodného a stočného v průběhu účtovacího období, rozdělí Provozovatel spotřebu vody v poměru doby platnosti původní a nové výše ceny nebo formy vodného a stočného.

(3) Vodné a stočné má jednosložkovou nebo dvousložkovou formu. Jednosložková forma vodného a stočného je součinem ceny a množství odebrané nebo vypouštěné odpadní vody a srážkových vod stanoveným v souladu s touto Smlouvou. Dvousložková forma vodného a stočného obsahuje složku, která je součinem ceny podle cenových předpisů a množství odebrané nebo vypouštěné odpadní vody a srážkových vod, a pevnou složku stanovenou v souladu s platnými právními předpisy. Stanoví-li tak platné právní předpisy, je Provozovatel v případě dvousložkové formy vodného a stočného povinen poskytnout na základě žádosti Odběratele přiměřenou slevu z pevné složky, pokud bude vodovodní nebo kanalizační systém nefunkční po dobu delší než 24 hodin. Je-li stanovena dvousložková forma vodného a stočného, a Odběratel neodebere v příslušném účtovacím období dodávanou vodu nebo nevypustí žádný odpadní vody, je povinen zaplatit Provozovateli pevnou složku vodného a stočného.

(4) Provozovatel je oprávněn započíst případný přeplatek Odběratele na uhrazení veškerých splatných pohledávek na jiných odběrných místech téhož Odběratele. O takto provedených zápočtech bude Provozovatel Odběratele informovat.

(5) Povinnost Odběratele zaplatit Provozovateli peněžitě plnění podle této Smlouvy je splněna okamžikem připsání příslušné částky ve prospěch bankovního účtu Provozovatele uvedeného na faktuře nebo rozpisu záloh, a to tehdy, je-li platba označena správným variabilním symbolem. Neidentifikovatelné platby je Provozovatel oprávněn vrátit zpět na účet, z něhož byly zaslány, čímž není dotčena povinnost Odběratele splnit závazky dle této Smlouvy.

(6) Provozovatel je oprávněn jednostranně změnit výši a četnost zálohových nebo pravidelných plateb, četnost odečtů a četnost konečného vyúčtování podle článku II. této Smlouvy tak, aby jejich výše a četnost odpovídala předpokládané výši vodného a stočného placeného Odběratelem v následujícím účtovacím období. Předpokládanou výši vodného a stočného placeného Odběratelem v následujícím účtovacím období stanoví Provozovatel na základě množství vody dodané Odběrateli a množství odpadních vod odvedených pro Odběratele v předcházejícím účtovacím období a na základě platné ceny a formy vodného a stočného.

## VII. Odpovědnost za vady, reklamace

(1) Odběratel je oprávněn uplatnit vůči Provozovateli práva z odpovědnosti za vady v souladu s obecně závaznými právními předpisy a Reklamačním řádem Provozovatele. Platné znění Reklamačního řádu je zveřejněno na webových stránkách Provozovatele a je k dispozici v jeho zákaznickém centru. Odběratel tímto prohlašuje, že byl s Reklamačním řádem Provozovatele seznámen, a že mu porozuměl v plném rozsahu.

(2) Jakost pitné vody je určena platnými právními předpisy, kterými se stanoví požadavky na zdravotní nezávadnost pitné vody a rozsah a četnost její kontroly.

(3) Orgán ochrany veřejného zdraví může povolit na časově omezenou dobu užití vody v souladu s platnými právními předpisy, která nesplňuje mezí hodnoty ukazatelů vody pitné, s výjimkou mikrobiologických ukazatelů za podmínky, že nebude ohroženo veřejné zdraví. Podle místních podmínek mohou být stanoveny odchylné provozní závazné parametry jakosti a tlaku s přihlédnutím k technologickým podmínkám vodárenských zařízení, a to na časově vymezenou dobu. V takovém případě budou dotčené ukazatele jakosti vody posuzovány ve vztahu k maximálním hodnotám dotčených ukazatelů stanovených v rozhodnutí orgánu ochrany veřejného zdraví.

(4) Vzniknou-li chyby nebo omyly při účtování vodného nebo stočného nesprávným odečtem, použitím nesprávné ceny vodného a stočného, početní chybou apod., mají Odběratel a Provozovatel právo na vyrovnání nesprávně účtovaných částek. Odběratel je povinen uplatnit reklamaci nesprávně účtovaných částek bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit, a to písemně nebo osobně v zákaznickém centru Provozovatele.

(5) Provozovatel reklamaci přezkoumá a výsledek písemně oznámí Odběrateli ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy reklamaci obdržel. Je-li na základě reklamace vystavena opravná faktura, považuje se současně za písemné oznámení o výsledku reklamace.

(6) Odběratel, který je spotřebitelem podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitelů, má podle zákona o ochraně spotřebitelů právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod (dále jen „spotřebitelský spor“). V případě, že dojde mezi dodavatelem a odběratelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může odběratel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

## VIII. Další práva a povinnosti Smluvních stran

(1) Odběratel se zavazuje bez zbytečného odkladu nejpozději však ve lhůtě 15 dnů ode dne, kdy se o změně dozvěděl, oznámit Provozovateli písemně každou změnu skutečnosti v této Smlouvě uvedených rozhodných pro plnění, jež je předmětem této Smlouvy. Za rozhodné skutečnosti se považují zejména identifikační údaje o Odběrateli a/nebo o Odběrném místě a/nebo údaje pro fakturaci vodného a stočného.

(2) Provozovatel je oprávněn provádět kontrolu limitů znečištění odpadních vod podle podmínek platného Kanalizačního řádu, případně povolení vodoprávního úřadu. K výzvě Odběratele je Provozovatel povinen poskytnout Odběrateli informace o jakosti pitné vody, povolené míře znečištění odpadní vody a povinnostech Smluvních stran vyplývajících z Kanalizačního řádu, včetně závazných hodnot ukazatelů limitů znečištění odpadní vody.

(3) Odběratel je povinen užívat vnitřní vodovod a vnitřní kanalizaci takovým způsobem, aby nedošlo k ohrožení jakosti vody ve vodovodu. Odběratel je povinen užívat vnitřní vodovod a vnitřní kanalizaci v souladu s technickými požadavky na vnitřní vodovod a vnitřní kanalizaci, zejména ve vztahu k používání materiálů pro vnitřní vodovod. Potrubí vodovodu pro veřejnou potřebu včetně jeho přípojek a na ně napojených vnitřních rozvodů nesmí být propojeno s vodovodními potrubím z jiného zdroje vody, než je vodovod

pro veřejnou potřebu. Odběratel je dále povinen řídit se při vypouštění odpadních vod platným Kanalizačním řádem a dodržovat závazné hodnoty limitů ukazatelů znečištění odpadní vody v tomto Kanalizačním řádu uvedené. Odběratel je dále povinen v místě a rozsahu stanoveném Kanalizačním řádem kontrolovat limity znečištění vypouštěných odpadních vod do kanalizace. Odběratel, kterému je kanalizačním řádem stanovena a/nebo ve smlouvě sjednána povinnost předkládat Provozovateli protokoly o výsledcích kontroly limitů znečištění vypouštěných odpadních vod, je povinen doručit Provozovateli v originále nebo ověřené kopii protokol o výsledcích takové kontroly provedené k tomu oprávněnou osobou do 30 dnů ode dne doručení takového protokolu Odběrateli. Neprovede-li Odběratel tuto kontrolu v souladu s Kanalizačním řádem, je Provozovatel oprávněn provést takovou kontrolu sám nebo prostřednictvím třetí osoby a výsledek takové kontroly použít jako podklad pro případné stanovení smluvní pokuty dle čl. IX této Smlouvy. Odběratel je v takovém případě povinen uhradit Provozovateli náklady takové kontroly.

(4) Jsou – li v Odběrném místě odváděny splaškové vody samostatně do splaškové kanalizace a srážkové vody samostatně do dešťové kanalizace, tj. jedná se o oddílnou kanalizaci, odpovídá Odběratel jako vlastník Odběrného místa za striktní oddělení vypouštěných srážkových vod do dešťové kanalizace a vypouštěných splaškových vod do splaškové kanalizace. Do dešťové kanalizace smí být vypouštěny pouze nekontaminované srážkové (dešťové) vody. V případě, že Odběratel jako vlastník Odběrného místa poruší povinnost oddělit napojení splaškových vod do splaškové kanalizace a srážkových vod do dešťové kanalizace, dopouští se:

1. napojením splaškových vod do dešťové kanalizace neoprávněného vypouštění odpadních vod do vod povrchových (§ 8, odst. 1 písmeno c, zákona č. 254/2001 Sb., o vodách v platném znění).

2. napojením dešťových vod do splaškové kanalizace závažného porušení Kanalizačního řádu uvedeného v čl. I odst. (5) této Smlouvy.

(5) Vodoměr ke zjišťování množství odebrané vody a měřicí zařízení Odběratele ke zjišťování množství vypouštěných odpadních a odváděných srážkových vod podléhá úřednímu ověření podle platných právních předpisů. Ověřování je povinen zajistit v případě vodoměru na své náklady Provozovatel a v případě měřicího zařízení Odběratele ke zjišťování množství vypouštěných odpadních a odváděných srážkových vod Odběratel. Dodávky a služby související se zřízením, provozem a zrušením měřicího zařízení ve vlastnictví Odběratele provede Provozovatel za úplatu a v rozsahu a za podmínek stanovených dohodou Smluvních stran.

(6) Osazení, údržbu a výměnu vodoměru provádí Provozovatel. Jeho povinností je oznámit Odběrateli výměnu vodoměru alespoň 15 dní předem, současně s vymezením času v rozsahu maximálně 3 hodin, a to i v případě, že vodoměr je pro Provozovatele přístupný bez účasti Odběratele, pokud se s Odběratelem nedohodne jinak.

Odběratel je povinen tyto činnosti umožnit a v případech potřeby poskytnout potřebnou součinnost. Odběratel nebo jím pověřená osoba má právo být při výměně vodoměru přítomen a ověřit si stav vodoměru a neporušenost plomb. Pokud tohoto svého práva Odběratel nevyužije, nemůže později provedení těchto úkonů zpochybňovat.

(7) Provozovatel je oprávněn účtovat paušální náklady v souvislosti s uplatněním pohledávky z této Smlouvy, které jsou stanoveny v ceníku Provozovatele a Odběratel je povinen je Provozovateli uhradit. Ceník, ve kterém jsou uvedeny úhrady i za další výkony a činnosti Provozovatele v souvislosti s touto Smlouvou, je k dispozici na webových stránkách Provozovatele a v zákaznických centrech Provozovatele. Odběratel tímto prohlašuje, že byl s ceníkem Provozovatele před podpisem této Smlouvy seznámen a že mu porozuměl v plném rozsahu.

## IX. Zajištění závazků Smluvních stran

(1) Pro případ prodlení kterékoliv Smluvní strany s plněním peněžitého závazku podle této Smlouvy, se povinná Smluvní strana zavazuje zaplatit oprávněné Smluvní straně za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši stanovené v souladu s platnými právními předpisy.

(2) Pro případ prodlení Provozovatele s plněním peněžitého závazku si Smluvní strany sjednávají, vedle povinnosti zaplatit Odběrateli úrok z prodlení podle odstavce 1 výše, povinnost zaplatit Odběrateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

(3) Odběratel se zavazuje zaplatit Provozovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý zjištěný případ neoprávněného odběru vody, neoprávněného vypouštění odpadních vod nebo neoprávněného překročení stanoveného maximálního denního odběru v m<sup>3</sup>.

(4) Odběratel se zavazuje zaplatit Provozovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý případ porušení povinností uvedených v čl. V. odst. (4) této Smlouvy, jakož i za každý případ porušení své povinnosti podle čl. VIII. odst. (1) této Smlouvy nebo čl. VIII odst. (3) této Smlouvy, nebo čl. VIII odst. (4) této Smlouvy.

(5) Smluvní pokuty podle tohoto článku jsou splatné bez zbytečného odkladu poté, co povinná Smluvní strana obdrží písemnou výzvu oprávněné Smluvní strany k jejich zaplacení.

(6) Zaplacením smluvní pokuty podle tohoto článku není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu škody, včetně náhrady škody přesahující smluvní pokutu. Odběratel odpovídá za škodu, kterou způsobil Provozovateli porušením právní povinnosti; touto škodou jsou

i náklady, které vznikly Provozovateli v souvislosti se zjišťováním neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod.

#### X. Doba platnosti a ukončení Smlouvy

- (1) Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu Smluvních stran a uzavírá se na dobu neurčitou.
- (2) Tuto Smlouvu jsou obě Smluvní strany oprávněny jednostranně písemně vypovědět s výpovědní dobou tři měsíce. Výpovědní doba začíná běžet první den kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- (3) Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna od této Smlouvy odstoupit jen v případech stanovených obecně závaznými právními předpisy. Tato Smlouva zaniká též odpojením vodovodní i kanalizační přípojky od vodovodu nebo kanalizace nebo odpojením jen jedné z nich, je-li předmětem Smlouvy jen dodávka vody/odvádění odpadních vod.
- (4) Uzavřením nové smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod mezi Smluvními stranami pro Odběrné místo uvedené v článku I. této Smlouvy se tato Smlouva považuje za ukončenou. Uzavřením této Smlouvy se ruší všechny, mezi Smluvními stranami dříve uzavřené, smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod pro stejné Odběrné místo.
- (5) Smluvní strany se dohodly, že pro případ, že Odběratel tuto Smlouvu řádně neukončí v souvislosti se změnou vlastnictví připojené nemovitosti (Odběrného místa), zaniká tato Smlouva dnem, kdy nový vlastník připojené nemovitosti prokáže Provozovateli nabytí vlastnického práva k ní a uzavře novou smlouvu o dodávce vody a odvádění odpadních vod k těmž Odběrnému místu.
- (6) Smluvní strany se dohodly, že při jakémkoliv ukončení této Smlouvy, je Odběratel povinen na své náklady umožnit Provozovateli provést konečný odečet vodoměru a kontrolu měřicího zařízení Odběratele, je-li množství vypouštěných odpadních vod a odváděných srážkových vod měřeno. Pokud bezprostředně po skončení této Smlouvy nenabude účinnosti obdobná smlouva o dodávce vody a odvádění odpadních vod vztahující se k těmž Odběrnému místu, je Odběratel povinen na své náklady umožnit Provozovateli také případnou demontáž vodoměru a další činnosti nezbytné k ukončení dodávky vody a odvádění odpadních vod. Dojde-li k ukončení této Smlouvy, je Provozovatel současně oprávněn provést odpojení vodovodní nebo kanalizační přípojky.
- (7) V případě, že Provozovatel za dobu trvání této Smlouvy pozbude právo uzavírat s odběrateli smluvní vztahy, jejichž předmětem je dodávka vody a/nebo odvádění odpadních vod, přecházejí práva a povinnosti z této Smlouvy na vlastníka vodovodu a kanalizace a Odběratel s tímto přechodem práv a převzetím povinností uzavřením této Smlouvy výslovně souhlasí.

#### XI. Ostatní a závěrečná ujednání

- (1) Smluvní strana zasílá písemnosti druhé Smluvní straně na adresu pro doručování uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo na poslední adresu písemně oznámenou druhou Smluvní stranou. Zřídí-li si Odběratel elektronický zákaznický účet provozovaný na webových stránkách Provozovatele, souhlasí s doručováním písemností i jeho prostřednictvím. Uvedl-li Odběratel výše ID své datové schránky, souhlasí s doručováním písemností i prostřednictvím datových zpráv do datových schránek.

Písemnosti doručované dle této Smlouvy prostřednictvím provozovatele poštovních služeb jako doporučené zásilky, do vlastních rukou nebo s dodejkou (dále jen „doporučená zásilka“) jsou považovány za doručené okamžikem jejich převzetí. Doporučená zásilka se považuje za doručenu i v případě, že adresát její přijetí odmítne nebo si ji adresát nevyzvedne v úložní lhůtě. Taková zásilka se považuje za doručenu poslední den úložní lhůty. Ostatní (nedoporučené) zásilky odeslané s využitím provozovatele poštovních služeb se považují za doručené okamžikem, kdy se zásilka dostane do sféry adresáta, nejpozději však třetí pracovní den po jejich odeslání na území České republiky či patnáctý pracovní den po jejich odeslání do zahraničí. Povinnost odesílatele doručit písemnost adresátovi je splněna také okamžikem vrácení zásilky jako nedoručitelné provozovatelem poštovních služeb nebo v případě, že adresát svým jednáním nebo opomenutím doručení zmařil (např. neoznámením změny doručovací adresy druhé smluvní straně).

(2) Záhlaví článků a částí v této Smlouvě se uvádějí pouze pro přehlednost a v žádném ohledu neomezují nebo neslouží k výkladu pojmů a ustanovení této Smlouvy.

(3) Pokud je v článku I. této Smlouvy uvedeno, že předmětem této Smlouvy je pouze dodávka vody nebo pouze odvádění odpadních vod kanalizací, jsou ustanovení o odvádění odpadních vod kanalizací v prvním případě, respektive ustanovení o dodávce vody v druhém případě neúčinná.

(4) Ve všech ostatních otázkách, výslovně neupravených touto Smlouvou, se postupuje podle platných právních předpisů, zejména podle zákona o vodovodech a kanalizacích a podle ustanovení občanského zákoníku. Je-li Odběratel podnikatelem, pak se na smluvní vztah založený touto Smlouvou neuplatní ustanovení § 1799, § 1800 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

(5) Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá Smluvní strana obdrží jedno.

(6) Změnu Smlouvy lze provést pouze písemnou formou. Adresu sídla (bydliště), adresu pro doručování, jména osob jednajících za Smluvní strany, telefonní čísla a e-mailové adresy, vlastníka vodovodní/kanalizační přípojky, počty trvale připojených osob pro dodávku pitné vody/odvádění odpadních vod lze měnit i jednostranným písemným oznámením; Smluvní strany se zavazují neprodleně oznamovat změny uvedených údajů druhé Smluvní straně.

(7) Pokud jakýkoliv závazek vyplývající z této Smlouvy avšak netvořící její podstatnou náležitost je nebo se stane neplatným nebo nevymahatelným jako celek nebo jeho část, je plně oddělitelným od ostatních ustanovení této Smlouvy a taková neplatnost nebo nevymahatelnost nebude mít žádný vliv na platnost a vymahatelnost jakýchkoliv ostatních závazků z této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují v rámci této Smlouvy nahradit formou dodatku k této Smlouvě tento neplatný nebo nevymahatelný oddělený závazek takovým novým platným a vymahatelným závazkem, jehož předmět bude v nejvyšší možné míře odpovídat předmětu původního odděleného závazku. Pokud však jakýkoliv závazek vyplývající z této Smlouvy a tvořící její podstatnou náležitost je nebo kdykoliv se stane neplatným nebo nevymahatelným jako celek nebo jeho část, Smluvní strany nahradí neplatný nebo nevymahatelný závazek v rámci nové smlouvy takovým novým platným a vymahatelným závazkem, jehož předmět bude v nejvyšší možné míře odpovídat předmětu původního závazku obsaženému v této Smlouvě.

#### XII. Příloha č. 1 o ochraně osobních údajů odběratele

12-05-2021

v ..... Plzeň, 27.5.2021 .....

Odběratel: Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.

dne .....

Provozovatel: VODÁRNA PLZEŇ a.s.

## Příloha č. 1 o ochraně osobních údajů odběratele

VODÁRNA PLZEŇ a.s. jakožto správce osobních údajů (dále jen „Provozovatel“) poskytuje v souladu s čl.13 odst.1 a 2 obecného nařízení o ochraně osobních údajů následující údaje o zpracování osobních údajů subjektu údajů (dále jen „Odběratel“).

(1) Totožnost a kontaktní údaje Provozovatele:

VODÁRNA PLZEŇ a.s., Malostranská 143/2, 326 00 Plzeň, IČ:25205625, DIČ: CZ25205625, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl B, vložka 574, tel: 377413222, e-mail: zc@vodarna.cz, www.vodarna.cz

(2) Společnost VODÁRNA PLZEŇ a.s. nespĺňuje podmínky specifikované čl.37 GDPR pro stanovení pověření pro ochranu osobních údajů.

(3) Účelem zpracování osobních údajů Odběratele je plnění této Smlouvy a poskytování služeb souvisejících s dodávkou pitné vody a odváděním odpadních vod. Zpracování je nezbytné pro plnění smlouvy mezi Odběratelem a Provozovatelem (viz. čl. 6 odst. 1 písm. b) obecného nařízení).

(4) Zpracování osobních údajů dle této Smlouvy není založeno na účelu oprávněných zájmů Provozovatele.

(5) Odběratel bere na vědomí, že osobní údaje mohou být zpřístupněny zejména vlastníkovi veřejného vodovodu a kanalizace; třetím subjektům za účelem zajištění technické a administrativní podpory pro plnění Smlouvy; subjektům ve smluvním vztahu s Provozovatelem pro zajištění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy a dále zpracovatelům, s nimiž Provozovatel uzavřel smlouvu o zpracování osobních údajů.

(6) Provozovatel nehodlá předat osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci.

**Pro zajištění spravedlivého a transparentního zpracování osobních údajů Odběratele Provozovatel dále informuje o:**

(7) Provozovatel shromažďuje, zpracovává, využívá a ukládá osobní údaje Odběratele po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu nezbytně nutnou pro uplatnění nároků plynoucích ze Smlouvy a dále po dobu vyplývající z archivačních lhůt vyplývajících z příslušných právních předpisů ČR.

(8) Odběratel, jakožto subjekt osobních údajů, má právo požadovat od Provozovatele přístup k poskytnutým osobním údajům případně na jejich opravu. Odběratel nemá právo na výmaz, případně omezení zpracování poskytnutých osobních údajů, a to po dobu trvání právních důvodů zpracování těchto osobních údajů.

(9) Zpracování osobních údajů není založeno na souhlasu Odběratele. Vyplývá ze zákonné povinnosti Provozovatele vodovodu a kanalizace (viz. zákon 274/2001 Sb. v platném znění).

(10) Odběratel jakožto subjekt osobních údajů má právo podat stížnost u příslušného dozorového úřadu tj. Úřadu pro ochranu osobních údajů České republiky.

(11) Odběratel poskytuje osobní údaje pro potřeby uzavření a plnění smluvního vztahu. Poskytnutí osobních údajů Odběratelem je povinnost vyplývající z §8 odst.16) zákona 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích v platném znění. V případě neposkytnutí osobních údajů Odběratelem není Provozovatel oprávněn poskytovat plnění plynoucí ze Smlouvy.

(12) Při zpracování osobních údajů Provozovatel neprovádí žádné automatizované rozhodování nebo profilování Odběratelů.

**Žádost o zaslání faktur e-mailem,  
aktivaci zákaznického účtu a službu SMS info**

<b>Zákazník</b> Jméno a příjmení / Obchodní firma	Plzeňské městské dopravní podniky, a.s. Denisovo nábřeží 920/12 Plzeň 3 - Východní Předměstí 301 00 Plzeň 1		
Mobil	<input type="text"/>	e-mail	<input type="text"/>

<b>Odběrné místo</b>	
Evidenční číslo	500102684
Adresa	Plzeň 1 - Severní Předměstí, Vrbovecká č.parc.: 14430/71

<b>Zasílání faktur e-mailem od společnosti VODÁRNA PLZEŇ a.s.</b>
<input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne
Faktura bude zaslána na uvedenou elektronickou adresu jako příloha e-mailové zprávy ve formátu PDF

<b>Aktivace zákaznického účtu</b>
<input type="checkbox"/> ano - <i>přístupové heslo bude zasláno poštou doporučeně</i> <input type="checkbox"/> ne
Tato služba Vám pomocí internetových stránek <a href="http://www.vodarna.cz">www.vodarna.cz</a> umožní mít ZDARMA stálý přehled o spotřebě vody, Vašich fakturách, platbách, odečtech vodoměrů a přístup k řadě dalších informací

<b>Aktivace služby SMS info</b>
<input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne
Díky této službě budete ZDARMA informováni o plánovaných odstávkách vody, haváriích velkého rozsahu a o dalších důležitých informacích z oblasti vodárenství.

**ano, chci být informován/a o nových službách** a dávám tímto Vaší společnosti VODÁRNA PLZEŇ a.s. výslovný souhlas k zasílání obchodních sdělení týkajících se vlastních výrobků nebo služeb společnosti a jejich obchodních partnerů a dalších třetích stran

**ne, nechci být informován/a o nových službách**

\*) vybranou volbu křížkujte

Dne :

Podpis vlastníka nemovitosti, otisk razítka

**I. Obecná ustanovení**

Společnost VODÁRNA PLZEŇ a.s., jako provozovatel vodovodů a kanalizací (dále jen "provozovatel") vydává v souladu s § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon č. 274/2001 Sb.") tento reklamační řád. Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovatelů služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody vodovodem a odváděním odpadních vod kanalizací, a způsob a místo uplatnění nároků odběratele vyplývajících z odpovědnosti provozovatele za vady.

**II. Rozsah odpovědnosti**

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady:

- a. dodávky pitné vody - na jakost dodávané pitné vody;
  - na množství dodané pitné vody;
- b. odvádění odpadních vod - na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod;
  - na množství odváděných odpadních vod;
- c. u vyúčtování - na nesprávné zučtování záloh;
  - na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě. (dále jen "reklamací")

**III. Místo a forma uplatnění reklamací**

1. Odběratel uplatní reklamací:

- a. písemně, e-mailem nebo prostřednictvím datové schránky (lyta kontakty na provozovatele jsou uvedeny ve Smlouvě, na fakturě a webových stránkách provozovatele);
  - b. osobně v Zákaznickém centru provozovatele na adrese Malostranská 143/2, 326 00 Plzeň (dále jen "Zákaznické centrum") v době úředních hodin uvedených ve webových stránkách provozovatele. V případě osobně uplatněné reklamacie je provozovatel povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamacii, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu;
  - c. telefonicky pouze v případě, že se jedná o reklamacii jakosti dodané vody.
2. Reklamacie musí obsahovat:
- a. jméno a příjmení, datum narození odběratele, je-li fyzickou osobou nebo název, IČO odběratele, je-li právnickou osobou;
  - b. jméno a příjmení osoby uplatňující reklamacii za odběratele, je-li právnickou osobou;
  - c. kontaktní osobu, telefonické nebo e-mailové spojení odběratele;
  - d. doručovací adresu pro vyřízení reklamacie;
  - e. adresu, popř. jinou specifikaci (např. parcelní číslo připojené nemovitosti, popis umístění apod.) místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod;
  - f. odůvodnění reklamacie;
  - g. datum uplatnění reklamacie.
3. V případě, že reklamacie odběratele nebude obsahovat údaje nezbytné pro řádné vyřízení reklamacie, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, bude reklamacie odmítnuta.

**IV. Způsob a lhůta pro vyřízení reklamacie**

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v Zákaznickém centru přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamacii ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů od data uplatnění reklamacie na adresu odběratele. Reklamacie včetně odsíraných vady musí být vyřizována ve lhůtě třiceti (30) dnů, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodí na lhůtu delší. Podmínkou pro běh těchto lhůt je poskytnutí nezbytné součinnosti odběratele požadované tímto reklamačním řádem. Do těchto lhůt se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Provozovatel je povinen provést všechny závažné skutečnosti a informace uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovatelů služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody vodovodem a odváděním odpadních vod kanalizací.
3. V případě reklamacie týkající se dodávky vody, je odběratel povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost za účelem vyřízení reklamacie, zejména je povinen umožnit provozovateli přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.
4. V případě reklamacie týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost za účelem vyřízení reklamacie, zejména umožnit provozovateli přístup do připojené nemovitosti a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod.

**V. Reklamacie jakosti vody**

1. Zjevná vada jakosti vody (např. zápach, zákal, barva apod.) musí být odběratelem reklamována nejpozději do dvaceti čtyř (24) hodin od zjištění, ostatní vady jakosti vody bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne provozovatel, zda bude na odběrném místě, kterého se reklamacie jakosti pitné vody týká, 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, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon č. 258/2000 Sb."), schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamacie jakosti vody s tím, že odběr bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Současně provozovatel zajistí analýzu odebraného kontrolního vzorku v akreditované laboratoři. Bude-li analýza kontrolního vzorku zjištěna, že dodaná voda splňovala hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví, bude reklamacie jakosti vody zamítnuta. Nebude-li odběratel souhlasit s výsledkem analýzy kontrolního vzorku, je oprávněn požadovat provedení dalšího kontrolního odběru vzorku vody a jeho následném rozboru, je však povinen uhradit náklady na provedení odběru a rozboru dalšího kontrolního vzorku vody.
2. Byla-li na základě reklamacie jakosti dodávané vody orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. dodaná voda prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí přiměřené slevy z vodného.

**VI. Reklamacie množství dodané pitné vody**

1. Na základě reklamacie množství dodané pitné vody, není-li ze strany odběratele zpochybněna funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do sedmi (7) pracovních dnů od uplatnění reklamacie provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být

přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru. Vyřízení reklamacie bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými provozovatelem.

2. Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon č. 505/1990 Sb."). Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistil-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Provozovatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do třiceti (30) dnů ode dne doručení jeho žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel dle zákona č. 505/1990 Sb., přičemž odběratel je povinen poskytnout provozovateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli. Zjistil-li se při přezkoušení vodoměru vyžadovaným odběratelem, že údaje vodoměru nespĺňují některý z požadavků stanovených zákonem č. 505/1990 Sb. nebo pozbýlo platnosti ověření vodoměru podle tohoto zvláštního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a provozovatel hradí 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 4 tohoto článku níže.

3. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočce s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tato zkouška provede za přítomnosti provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistil-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, bude vodoměr považován za nefunkční.

4. Je-li vodoměr na základě přezkoušení považován za nefunkční, stanoví se množství skutečně dodané vody podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamacie 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 spotřeby vody, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak. Za období k vyřizování 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.

5. Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí veškeré náklady spojené s výměnou vodoměru a uvedením dotčeného zařízení v předešlý stav vždy odběratel. Tím nejsou dotčeny další nároky provozovatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

**VII. Reklamacie množství odvedené odpadní vody**

1. V případě reklamacie odvádění odpadních vod do dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamacie na místě samém. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost umožnit provedení a být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru nebo měřícího zařízení. Vyřízení reklamacie bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru nebo měřícího zařízení a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými provozovatelem. Je-li množství odváděných odpadních vod odvozeno od údajů vykázaných vodoměrem, postupuje se přiměřeně dle čl. VI. Reklamačního řádu.
2. Je-li instalováno jiné měřící zařízení, podléhá úřednímu ověření podle zákona č. 505/1990 Sb., toto ověření zajišťuje na své náklady odběratel. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistil-li závadu na měřícím zařízení, má právo požadovat přezkoušení měřícího zařízení. Odběratel je povinen na základě písemné žádosti provozovatele do 30 dnů od doručení žádosti zajistit přezkoušení měřícího zařízení u autorizované zkušebny. Výsledek přezkoušení oznámí písemně odběratel neprodleně provozovateli.
3. Je-li měřící zařízení na základě přezkoušení považováno za nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením odběratel. Je-li měřící zařízení vadné, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením odběratel, který je též povinen neprodleně zajistit jeho výměnu za správné a funkční měřící zařízení.
4. Vypovězení rozdílu z nefunkčního měření podle výsledku přezkoušení měřícího zařízení se provádí od odečtu, který předcházel tomu odečtu, který byl důvodem žádosti o přezkoušení měřícího zařízení.
5. Provozovatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod

**VIII. Reklamacie vyúčtování služeb**

1. Vady vyúčtování služeb, tj. nesprávnost či neúplnost údajů uvedených v příslušném daňovém dokladu (faktury) je odběratel oprávněn vytknout bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit, nejpozději však do devadesáti (90) dnů od data vystavení faktury.
2. Sledá-li provozovatel reklamacii vyúčtování důvodnou, přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury a provozovatel podle povahy zjištěných vad vyúčtování vystavenou fakturu buď opraví, nebo k fakturě vystaví opravný daňový doklad. Neshledá-li provozovatel reklamacii vyúčtování důvodnou, zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury.

**IX. Závěrečná ustanovení**

1. V případech oprávněné reklamacie je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady reklamacii vyřídit odstraněním vady.
2. V případě neoprávněné reklamacie mohou být náklady vzniklé provozovateli v souvislosti s vyřízením reklamacie vyúčtovány odběrateli.
3. V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamacie u provozovatele, je oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sponu na Českou obchodní inspekci (ČOI). Blíže informace je možné získat na webových stránkách ČOI [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
4. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.