

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 povinností zaplatit ve stanovené lhůtě úplaty za vodné a stočné, jinak se dostává do prodlení. Dodavatel má nárok na úhradu, protože dodávku vody realizoval nepretřžitě. Po zjištění výsledku přezkoušení vodoměru budou vzájemné 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 vstupu odpadních vod z kanalizační přípojky do kanalizace.

2. Množství odpadních vod vypouštěných do kanalizace měří odběratel vlastním měřicím zařízením, jestliže to stanoví kanalizační řád. Dodavatel je oprávněn průběžně kontrolovat funkčnost a správnost měřicího zařízení a odběratel je povinen umožnit dodavateli přístup k tomuto měřicímu zařízení. Měřicí 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 měřicím zařízení, má právo požadovat jeho přezkoušení. Odběratel je povinen do 30 dnů od doručení písemné žádosti dodavatele zajistit přezkoušení měřicího zařízení u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Výsledek přezkoušení oznámí písemně dodavateli neprodleně od jeho obdržení.

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

4. Pokud přezkoušené měřicí zařízení nebude splňovat stanovené požadavky, hradí náklady spojené s přezkoušením měřicího zařízení odběratel. Vypořádání rozdílů z nefunkčního měření podle výsledku přezkoušení měřicího zařízení se provádí od odečtu, který předcházel tomu odečtu, který byl důvodem žádosti o přezkoušení

měřicího 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 číslem 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 měřicím 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 měřicím zařízením, souhlasil-li dodavatel, nebo dle směrných čísel roční potřeby, anebo měřením odváděné odpadní vody do kanalizace samostatným měřicím 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. 1 smlouvy. Výpočet bude proveden způsobem uvedeným ve vyhlášce č. 428/2001 Sb. a odsouhlasen odběratelem.

11. 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 tímto VOP. Není dovoleno vypouštět do kanalizace závadné látky stanovené v ustanovení § 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 zvlášť 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 vstupu 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 vodovodu a kanalizaci na návrh dodavatele. Ceny jsou k dispozici v provozovně a na webových stránkách dodavatele a u vlastníka vodovodu a kanalizaci. 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 přeplatků 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 nesprávné údaje ve smlouvě, které jsou způsobily dodavatele poškodit.

2. V případech, kdy odběratel porušil smluvní povinnosti dle odst. 1 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 §17 odst. 5 a § 19 odst. 5, a vyhlášky č. 428/2001 Sb., ustanovení § 27 - § 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 o 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. Reklamac

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.



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:

- na jakost dodávané pitné vody
- na množství dodané pitné vody
- na vysoký nebo nízký tlak dodávané pitné vody
- na související služby s dodávkou pitné vody

2. u odvádění odpadních vod:

- na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- na množství odváděných odpadních vod
- na související služby s odváděním odpadních vod

3. u vyúčtování:

- na nesprávně zúčtované zálohy
- na vadný daňový doklad.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

- 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;
- 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;
- 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:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele,
- adresu odběratele,
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
- číslo smlouvy o dodávce pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod,
- popis vady a
- datum podání.

3. Pro reklamaci uplatněnou telefonicky jsou nezbytnými údaji:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele,
- adresa odběratele,
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod a
- 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 nedohodl jinak.

2. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, 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 písemné vyhodnocení reklamace na základě dostupných údajů, jehož součástí bude zhodnocení oprávněnosti reklamace. Bude-li reklamace 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 nespĺňuje 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 ochranně veřejného zdraví a o změně 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 nedohodl 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 povinností zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné a stočné.

8. Zjistí-li se při přezkoušení, že vodoměr nespĺňuje 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 § 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 uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti dodavatele na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. 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 § 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 reklamaci 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 oprava 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 reklamace 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.