

Všeobecné podmínky ke smlouvě o dodávce vody a odvádění a čištění odpadních vod

1. Obecná ustanovení

1. Všeobecné podmínky (dále jen „VP“) ke smlouvě o dodávce vody a odvádění a čištění odpadních vod (dále jen „smlouva“) upravují vztahy mezi společností Technické služby Rudná a.s. (dále jen „dodavatel“) a odběratelem vznikající při dodávání vody vodovodem pro veřejnou potřebu a při odvádění a čištění odpadních vod. VP tvoří nedílnou přílohu smlouvy, která byla uzavřena mezi dodavatelem a odběratelem dle ust. § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, v platném znění.
2. Dodavatel a odběratel jsou povinni při plnění smlouvy postupovat v souladu se smlouvou, těmito VP, a v otázkách neupravených smlouvou a těmito VP v souladu s obecně závaznými platnými právními předpisy. Dodavatel se v oblasti zpracování osobních údajů řídí Zásadami zpracování osobních údajů.
3. V případě rozporu mezi ustanoveními smlouvy a těmito VP má přednost ustanovení obsažené ve smlouvě.
4. Práva a povinnosti odběratele při odečtech (měření) a výměnách měřidel (vodoměru), může za odběratele v místě připojené nemovitosti vykonávat i člen jeho domácnosti, popř. vedoucí provozovny, aniž by k tomu musel být odběratelem výslovně zmocněn.
5. Připojenou nemovitostí se rozumí odběrné místo, které je zásobeno pitnou vodou jednou vodovodní přípojkou a měřené jedním vodoměrem. Toto místo může mít i více kanalizačních přípojek.
6. Ve výjimečných případech se dodavatel může dohodnout s odběratelem, že plátcem faktur za vodné a stočné bude třetí osoba (dále jen „uživatel“). V takovém případě smlouvu společně s odběratelem uzavírá i uživatel. Odběratel však v takovém případě zůstává plně zodpovědný za závazky ze smlouvy a ručí za závazky ze smlouvy, které řádně a včas nesplnil uživatel.

2. Vymezení některých pojmů

1. Dodavatelem se rozumí vlastník vodovodu a kanalizace, popř. provozovatel vodovodu a kanalizace, který s vlastníkem vodovodu nebo kanalizace uzavřel smlouvu o provozování vodovodu a kanalizace. Není-li ve smlouvě o dodávce vody o odběru a čištění odpadních vod uzavřené s odběratelem stanoveno jinak, je vlastníkem vodovodu a kanalizace dodavatel.
2. Odběratelem se rozumí vlastník připojené nemovitosti. 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.
3. Vodovodní přípojka je samostatnou stavbou tvořenou úsekem potrubí od odbočení z vodovodního řádu k vodoměru, a není-li vodoměr, pak k vnitřnímu uzávěru připojeného pozemku nebo stavby. Odbočení s uzávěrem je součástí vodovodu.
4. Kanalizační přípojka je samostatnou stavbou tvořenou úsekem potrubí od vyústění vnitřní kanalizace stavby nebo odvodnění pozemku k zaústění do stokové sítě.
5. Vlastníkem vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky, popřípadě jejich částí, je vlastník nemovitosti připojené na vodovod nebo kanalizaci, neprokáže-li se opak.

3. Dodávka vody a odvádění a čištění odpadních vod

1. Dodavatel se v souladu se smlouvou zavazuje dodávat odběrateli do připojené nemovitosti vodu z vodovodu v množství určeném ve smlouvě a jakosti odpovídající obecně závazným platným právním předpisům, jakož i odvádět odpadní vodu kanalizací z připojené nemovitosti a zabezpečit její čištění, a odběratel se za to zavazuje v souladu se smlouvou platit dodavateli vodné a stočné plus DPH v zákonné výši.
2. Pokud je připojená nemovitost připojena na vodovod nebo kanalizaci v souladu s právními předpisy, vzniká odběrateli nárok na uzavření smlouvy s dodavatelem. Tento nárok nevzniká, pokud se okolnosti, za kterých došlo k povolení připojení na vodovod nebo kanalizaci, změnily natolik, že nejsou splněny podmínky pro uzavření této smlouvy na straně odběratele.
3. Právo na vodné vzniká dodavateli vtokem vody z vodovodu do vodovodní přípojky odběratele. Právo na stočné vzniká dodavateli okamžikem vtoku odpadních vod z kanalizační přípojky do kanalizace.
4. Odběratel může do kanalizace vypouštět odpadní vody pouze z připojené nemovitosti specifikované ve smlouvě, a to v míře znečištění stanovené obecně závaznými platnými právními předpisy a platným kanalizačním řádem dodavatele. Kanalizační řád je uložen v sídle dodavatele a odběratel má právo do něj po předchozí žádosti nahlédnout. V kanalizačním řádu jsou uvedeny standardní limity znečištění odpadních vod vypouštěných do

kanalizace. Tyto limity jsou závazné pro všechny odběratele odvádějící odpadní vody do kanalizace.

5. Odvádění odpadních vod do kanalizace je možné pouze přes řádně zřízené kanalizační přípojky k tomuto účelu určené. Vypouštění přes uliční vpusti nebo poklopy kanalizačních šachet je zakázáno. V případě, že je kanalizace ukončena čistírnou odpadních vod, není dovoleno vypouštět do kanalizace odpadní vody přes septiky nebo obdobná zařízení.

6. Je zakázáno do kanalizace vypouštět závadné látky, které nejsou odpadními vodami, zejména koncentrované ropné látky, ředidla, organická rozpouštědla, nátěrové hmoty nebo jiné těkavé, výbušné a hořlavé látky, smažící a fritovací oleje nebo tuky, jedy a žíraviny, posypové a jiné soli, koncentrované silážní šťávy, statková a průmyslová hnojiva, přípravky na ochranu rostlin a hubení škůdců - pesticidy, látky radioaktivní nebo infekční v koncentrované formě, látky intenzivně barevné, látky s nadměrným zápachem či dusivé, a dále pevné předměty jako např. hadry, plasty, skleněné lahve, injekční stříkačky, dětské pleny, výrobky z buničiny, apod. V případě porušení povinností dle tohoto odstavce odběratelem je dodavatel oprávněn požadovat po odběrateli úhradu nákladů na čištění odpadních vod, které převyšují náklady obvyklé v daném místě.

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

4. Měření dodávané vody a odváděné odpadní vody

1. Množství dodané vody měří dodavatel vodoměrem. Termín odečtu vodoměru stanovuje dodavatel v souladu se smlouvou. Vlastníkem vodoměru je vlastník vodovodu, který jej může kdykoliv po předchozím oznámení odběrateli na svůj náklad vyměnit.

2. Osazení, údržbu a výměnu vodoměru provádí dodavatel. Dodavatel je povinen 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 dodavatele přístupný bez účasti odběratele, pokud se s odběratelem nedohodne jinak. Přítomnému odběrateli nebo jeho zástupci se současně s výměnou předává potvrzení obsahující zaznamenaný stav měření odebraného vodoměru a u nově osazeného vodoměru jeho číslo, zaznamenaný stav a termín, do kterého musí být vyměněn.

3. Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních právních předpisů. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat dodavatele o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů ode dne doručení 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 oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti uhradit včas vodné a stočné.

4. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že:

a) údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem, vodoměr se považuje za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v tomto případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu po tomto období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období roku nebo podle směrných čísel spotřeby vody, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne jinak,

b) údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel,

c) pozbylo platnosti ověření vodoměru podle zvláštního právního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a stanovení množství dodané vody se v případě nesouhlasu odběratele provede postupem uvedeným v písmenu a),

d) je-li vodoměr nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením dodavatel,

5. Zjistí-li dodavatel nebo odběratel při kontrole nebo výměně vodoměru, že vodoměr údaje o množství dodávané vody nezaznamenává, vypočte se množství dodané 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 vody v následujícím srovnatelném období, případně jiným způsobem dohodnutým s odběratelem.

6. Množství odpadních vod není měřeno. Předpokládá se, že odběratel, který odebírá vodu z vodovodu, vypouští do kanalizace takové množství vody, které odpovídá zjištění na vodoměru, nebo směrným číslem roční potřeby vody, pokud nejsou instalovány vodoměry. Není-li odběratel připojen na vodovod dodavatele (odběratel čerpá

vodu z vlastního zdroje) a není-li množství vody odebrané odběratelem z jeho vlastního zdroje měřeno vodoměrem, určí se množství odváděné odpadní vody na základě směrných čísel roční potřeby dle platných právních předpisů.

5. Další práva a povinnosti odběratele

1. Před uzavřením smlouvy je odběratel povinen prokázat dodavateli na jeho žádost vlastnické právo k připojované nemovitosti, popř. jiný doklad prokazující oprávnění uzavřít smlouvu.
2. Odběratel je povinen dodržet podmínky umístění vodoměru stanovené dodavatelem. Odběratel je dále povinen umožnit dodavateli přístup k vodoměru, přípojce a k zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace, a to zejména za účelem provedení odečtu vodoměru při pravidelném provádění odečtů vodoměrů v termínu dle smlouvy uzavřené s odběratelem, jakož i za účelem jeho kontroly, opravy nebo výměny. Jestliže tak odběratel neučiní, je dodavatel oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod do doby, než pomine důvod tohoto přerušit nebo omezení. Odběratel souhlasí s tím, že odečet může být dodavatelem proveden elektronickým dálkovým přístupem (v případě vodoměru osazeného hlavicí s rádiovým výstupem pro dálkový odečet).
3. Pokud je vodoměr umístěn v šachtě, je odběratel povinen zajistit, aby tato šachta byla přístupná a odvodněná. Je-li šachta umístěna na místě přístupném veřejnosti, je odběratel povinen šachtu zajistit proti neoprávněnému vniknutí. Tím není dotčena povinnost odběratele umožnit dodavateli přístup k vodoměru.
4. Odběratel je povinen chránit vodoměr před poškozením. Odběratel je dále povinen bez zbytečného odkladu oznámit dodavateli závady v měření. Jakékoliv zásahy do vodoměru ze strany odběratele jsou nepřijatelné. Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobeno přímým zásahem nebo nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem, hradí škodu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel, ve lhůtě určené na faktuře dodavatele.
5. Pokud vnitřní vodovod nevyhovuje požadavkům pro montáž vodoměru, je odběratel povinen na písemné vyzvání dodavatele provést v přiměřené lhůtě potřebné úpravy na připojované nemovitosti.
6. V případě, že není ve smlouvě ujednáno jinak, je odběratel oprávněn odebírat vodu a odvádět odpadní vodu do kanalizace pouze pro potřebu uživatelů připojené nemovitosti.
7. Odběratel si může na svůj náklad osadit na vnitřním vodovodu vlastní podružný vodoměr. Odpočet z podružného vodoměru nemá vliv na určení množství dodavatelem dodané vody.

6. Další práva a povinnosti dodavatele

1. Dodavatel má právo vodoměr, nebo jeho jednotlivé části zajistit proti neoprávněné manipulaci.
2. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku 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. Přerušit nebo omezit dodávku vody je dodavatel povinen bezprostředně oznámit územně příslušnému orgánu ochrany veřejného zdraví, vodoprávnímu úřadu, nemocnicím, operačnímu středisku hasičského záchranného sboru kraje a dotčeným obcím. Tato povinnost se nevztahuje na přerušit nebo omezení dodávky vody pouze havárií vodovodní přípojky. V případě přerušit nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle tohoto odstavce je dodavatel oprávněn stanovit podmínky tohoto přerušit nebo omezení a je povinen zajistit náhradní zásobování pitnou vodou nebo náhradní odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek. Dodavatel je povinen neprodleně odstranit příčinu přerušit nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle tohoto odstavce a bezodkladně obnovit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod.
3. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod do doby, než pomine důvod přerušit 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 za podmínek uvedených ve smlouvě a těchto VP,
 - 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 dodavatelem ve lhůtě jím stanovené, která nesmí být kratší než 3 dny,
 - f) při prokázání neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod, nebo
 - g) v případě prodloužení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného po dobu delší než 30 dnů.
4. Přerušit nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle písm. b) až g) předchozího

odstavce je dodavatel povinen oznámit odběrateli alespoň 3 dny předem. Náklady spojené s přerušením nebo omezením dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle písm. b) až g) předchozího odstavce hradí odběratel.

5. Přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odst. 3 písm. a) tohoto článku je dodavatel povinen oznámit odběrateli alespoň 15 dnů předem současně s oznámením doby trvání provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací. Současně je dodavatel oprávněn stanovit podmínky tohoto přerušení nebo omezení a je povinen zajistit náhradní zásobování pitnou vodou nebo náhradní odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek. Dodavatel je povinen neprodleně odstranit příčinu přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odst. 3. písm. a) tohoto článku a bezodkladně obnovit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod. Náklady spojené s přerušením nebo omezením dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odst. 3 písm. a) tohoto článku hradí dodavatel.

6. Dodavatel neodpovídá odběrateli za škody a ušlý zisk vzniklé 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 vody omezit nebo přerušit

7. Změna v osobě odběratele a ostatních údajů ve smlouvě

1. Odběratel je povinen alespoň 14 dnů předem oznámit dodavateli změnu v osobě odběratele a sdělit dodavateli identifikační údaje nového odběratele. Odběratel je dále povinen dostavit se neprodleně k dodavateli spolu s novým vlastníkem nemovitosti, popř. s novým odběratelem, je-li odběratelem třetí osoba (uživatel), a to za účelem ukončení platnosti uzavřené smlouvy a uzavření nové smlouvy s novým odběratelem. V takovém případě sdělí odběratel dodavateli stav vodoměru v době předání připojené nemovitosti novému vlastníkoví připojené nemovitosti, a je-li odběratelem třetí osoba (uživatel), tak v době změny osoby uživatele. Odběratel je rovněž povinen umožnit dodavateli na jeho žádost přezkoušení vodoměru. Neprodleně po změně vlastnictví připojené nemovitosti je odběratel povinen předložit dodavateli doklad o vlastnictví nového majitele (výpis z katastru nemovitostí, kupní, či darovací smlouva apod.). Je-li novým vlastníkem připojené nemovitosti právnická osoba, je odběratel povinen doložit dodavateli výpis z příslušného veřejného rejstříku znějící na jméno právnické osoby a IČO. Odběratel je dále povinen sdělit dodavateli svoji korespondenční adresu, za účelem zaslání vyúčtování vodného a stočného.

2. Nesplní-li odběratel povinnost dle předchozího odstavce tohoto článku, je povinen uhradit dodavateli vodné a stočné až do doby uzavření smlouvy s novým odběratelem, nedohodne-li se dodavatel s původním odběratelem, nebo s novým odběratelem jinak.

3. Odběratel se zavazuje oznámit dodavateli každou další změnu týkající se údajů uvedených ve smlouvě o dodávkách pitné vody a odvodu odpadních vod, ve lhůtě do 14 dnů ode dne, kdy změna nastala.

4. Odběratel je dále povinen oznámit dodavateli ve lhůtě dle předchozího odstavce tohoto článku, že na svoji osobu podal insolvenční návrh, nebo návrh na oddlužení.

8. Platební podmínky a fakturace

1. Dodávky vody a odběr odpadních vod účtuje dodavatel odběrateli za cenu stanovenou dodavatelem v souladu s platnými cenovými předpisy a za podmínek stanovených v těchto VP a ve smlouvě uzavřené s odběratelem.

2. Aktuální cenu vodného a stočného zveřejňuje dodavatel v ceníku uveřejněném na svých internetových stránkách www.tsrudna.cz. a oznamuje ji místně příslušným obcím a městským úřadům. Aktuální ceník vodného a stočného je odběrateli rovněž přístupný v sídle dodavatele. Dodavatel je oprávněn jednostranně měnit cenu vodného a stočného v souladu s platnými cenovými předpisy. Změna ceny musí být vždy zveřejněna na internetových stránkách dodavatele alespoň patnáct (15) dnů před její platností, a je závazná ode dne, který určí dodavatel v oznámení o její změně.

3. Odběratel je povinen hradit vodné a stočné v souladu se smlouvou na základě faktur vystavených dodavatelem, a to vždy za jedno zúčtovací období, kterým je kalendářní čtvrtletí. Cena za vodné a stočné bude stanovena dodavatelem na základě měření vodoměru v připojené nemovitosti prováděného vždy v období od 15 dne do posledního dne posledního kalendářního měsíce daného zúčtovacího období. Na základě žádosti dodavatele jsou odběratelé oprávněni provést odečet stavu vodoměru sami s tím, že odběratelé stav odebrané vody dle vodoměru následně sdělí v požadované době dodavateli. Pakliže odběratelé stav odebrané vody naměřený na vodoměru dodavateli v požadované době nesdělí, bude množství odebrané vody pro účely následné fakturace stanoven dle hodnoty množství odebrané vody za předchozí účetní období. Pokud odběratel při platbě ceny vodného a stočného zadá jiné číslo bankovního účtu, než které je uvedeno na faktuře dodavatele, považuje se platba ceny vodného a stočného za neuhrazenou.

4. Odběratel je povinen zvolit si ve smlouvě uzavřené s dodavatelem jeden způsob zaslání faktur za dodávku vody o odběr odpadních vod (a to buď poštou na jím určenou doručovací adresu, nebo e-mailem na určenou e-mailovou adresu).

5. Cena za vodné a stočné je v souladu se smlouvou splatná do 14 dnů ode dne doručení faktury odběrateli. Bude-li odběratel v prodlení s platbou ceny vodného a stočného, zavazuje se v souladu se smlouvou uhradit dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky denně.

6. Ke dni účinnosti těchto VP se ruší a pozbývá účinnosti ujednání smlouvy ve znění „*Současně je dodavatel oprávněn požadovat po odběratelích uhrazení částky 100,- Kč coby jednorázové náhrady za náklady spojené se zasláním oznámení dle tohoto odstavce*“ ve smyslu článku VIII. odst. 4 věty poslední smlouvy (případně jiného, obsahově shodného ujednání smlouvy), a to ve všech smlouvách uzavřených mezi dodavatelem a odběratelem, které byly sjednány před nabytím účinnosti těchto VP a které se řídí těmito VP. Ustanovením dle tohoto odstavce není dotčeno právo dodavatele na úhradu jednorázové náhrady, pokud právo na úhradu této náhrady vůči odběrateli vzniklo před datem účinnosti těchto VP.

9. Neoprávněný odběr vody a neoprávněné vypouštění odpadních vod do kanalizace

1. Neoprávněným odběrem vody z vodovodu je odběr

a) před vodoměrem,

b) bez uzavřené písemné smlouvy o dodávce vody s dodavatelem 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 vypouštěním odpadních vod do kanalizace je vypouštění

a) bez uzavřené písemné smlouvy o odvádění odpadních vod s dodavatelem nebo v rozporu s ní,

b) v rozporu s podmínkami stanovenými pro odběratele kanalizačním řádem, nebo

c) přes měřicí zařízení neschválené dodavatelem nebo přes měřicí zařízení, které v důsledku zásahu odběratele množství vypuštěných odpadních vod nezaznamenává nebo zaznamenává množství menší, než je množství skutečné.

3. Odběratel je povinen v souladu se smlouvou nahradit ztráty vzniklé podle odstavců 1 a 2 tohoto článku dodavateli. Způsob výpočtu těchto ztrát stanoví prováděcí právní předpis.

10. Informační sdělení spotřebiteli

1. V případě předjímaném s ust. § 1820 odst. 1 občanského zákoníku dodavatel sděluje odběrateli, který je spotřebitelem, následující informace:

- Náklady odběratele na prostředky komunikace na dálku: žádné
- Odběratel není povinen hradit zálohy za dodání vody a odběr odpadních vod. Cena za dodávku vody a odběr odpadních vod se hradí vždy jednou za účtovací období na základě faktur vystavených dodavatelem. Bližší podmínky hrazení ceny jsou stanoveny ve smlouvě a v čl 8. těchto VP. Cena za dodání vody a odběr odpadních vod za dané účtovací období dle platného ceníku dodavatele je cenou konečnou, odběratel není povinen hradit žádné další poplatky ani náklady.
- Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Odběratel je oprávněn smlouvu kdykoliv vypovědět. Výpovědní doba je jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- Dodavatel je oprávněn smlouvu vypovědět za podmínek stanovených ve smlouvě.
- Odběratel se kdykoliv může písemně obrátit na dodavatele se stížností. Dodavatel je povinen odběrateli písemně odpovědět do 30 dnů od doručení stížnosti. Odběratel se se stížností může obrátit rovněž na obecní úřad obce s rozšířenou působností, jakož i na příslušný Krajský úřad v mezích jeho působnosti, vykonávající jako vodoprávní úřady dozor nad dodržováním zákona o vodovodech a kanalizacích a podle něj vydaných prováděcích předpisů.

11. Poučení o právu na odstoupení od smlouvy

1. Je-li odběratel spotřebitelem a uzavřel-li smlouvu distančním způsobem (tj. pomocí prostředků komunikace na dálku) nebo mimo prostor obvyklý pro podnikání dodavatele, má právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, a to i bez udání důvodu.

2. O svém odstoupení je povinen informovat dodavatele - společnost Technické služby Rudná a.s., a to na adrese: Poštovní 133, 252 19 Rudná. Informovat dodavatele o odstoupení od smlouvy lze například dopisem zasláním prostřednictvím provozovatele poštovních služeb.

3. Aby byla dodržena lhůta pro platně učiněné odstoupení od smlouvy postačí, když informace o odstoupení od

smlouvy bude podána poslední den uvedené lhůty (tj. poslední den 14 ti denní lhůty běžící ode dne uzavření smlouvy) provozovateli poštovních služeb k odeslání dodavateli.

4. Pokud již odběratel začal s odebráním vody z vodovodu, jakož i s odváděním odpadní vody do kanalizace během lhůty určené pro odstoupení od smlouvy, je povinen zaplatit dodavateli vodné a stočné dle údajů naměřených na vodoměru za dobu od uzavření smlouvy do doby, kdy odstoupení od smlouvy bylo oznámeno dodavateli.

12. Práva z vadného plnění

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli reklamaci:

a) u dodávek vody:

- na jakost dodávané vody,
- na množství dodávané vody,
- na tlak dodávané vody
- na vyúčtování dodávané vody

b) u odvádění odpadních vod:

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

2. Reklamaci odběratel uplatňuje písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě, e-mailem na adresu info@tsrudna.cz nebo osobně v sídle dodavatele v úředních hodinách s tím, že o uplatněné reklamaci bude mezi dodavatelem a odběratelem sepsán písemný protokol podepsaný oběma stranami. Protokol bude sepsán ve dvou vyhotoveních, jeden obdrží dodavatel a jeden odběratel.

3. Písemná reklamační žádost musí obsahovat: jméno, příjmení a adresu odběratele, adresu připojené nemovitosti (odběrného místa), popis reklamované vady. Odběratel v zájmu usnadnění a urychlení komunikace mezi dodavatelem a odběratelem může uvést své telefonní číslo nebo e-mailovou adresu. Nebude-li písemná reklamační žádost obsahovat uvedené údaje, vyzve dodavatel odběratele, aby v dodavatelem stanovené lhůtě, která nesmí být kratší než 7 dní, požadované údaje doplnil. Nedoplní-li odběratel na žádost dodavatele údaje požadované dodavatelem, k reklamaci se nebude přihlížet.

4. Nebude-li možné reklamaci vyřídit ihned při osobním podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na doručovací adresu odběratele. Reklamační žádost musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamační žádosti, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodnou jinak.

5. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli při řešení reklamační žádosti veškerou možnou součinnost. Neposkytnou-li odběratel dodavateli potřebnou součinnost, zejména neumožní-li mu přístup k vodoměru, či zúčastnit se odběru kontrolních vzorků vody, není dodavatel termínem vyřízení reklamační žádosti vázán.

6. Jednotlivé reklamační žádosti se řídí Reklamačním řádem, který je v aktuálním znění zveřejněn na webových stránkách dodavatele a dále se řídí následujícími pravidly:

a) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od jejího zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly jakosti pitné vody vypracovaného dle zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Případný odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamační žádosti s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby v místě závady či v nejbližším místě určeném pro kontrolu jakosti pitné vody orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů, a reklamační žádost bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

b) V případě reklamační žádosti množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 ti dnů od jejího doručení dodavateli přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

Odběratel má právo si na vlastní náklady zajistit metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace. Tuto zkoušku provede za přítomnosti provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut. Při vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.

- c) V případě reklamace tlaku dodávané vody zajistí dodavatel do 30 ti dnů od podání písemné reklamace a v případě nebezpečí vzniku škod na majetku neprodleně, proměření tlakových poměrů v příslušné vodovodní přípojce. Pokud není technicky možno provést měření tlaku v místě napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod, provede se měření tlaku v místě vodoměrné soupravy, nejčastěji pak instalací tlakového čidla na vypouštěcí kohoutek vodoměrné soupravy. Tlakový rozdíl mezi nadmořskou výškou umístění vodoměrné soupravy a místa napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod bude k výsledku měření připočten anebo odečten. Náklady spojené s měřením tlaku v rámci oprávněné reklamace budou hrazeny dodavatelem. Ukáže-li měření, že tlak vody splňuje limity stanovené obecně závaznými právními předpisy, považuje se taková reklamace za neoprávněnou, a veškeré náklady dodavatele spojené s touto reklamací je povinen uhradit odběratel.
- d) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin, v případě úplného či částečného omezení odvádění odpadních vod (havarijní stav), v ostatních případech do nejpozději do 5 dnů, prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
7. Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Oprava faktury je provedena následně po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru nebo při prokázání správného stavu jiným věrohodným způsobem.
8. Nároky vyplývající z vadného plnění:
- a) 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. ve znění pozdějších předpisů, má odběratel právo na odečet z fakturace takového množství vody, u jehož dodávky nebyla prokazatelně dodržena předepsaná jakost.
- b) V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů, v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.
- c) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

13. Doručování

Veškeré písemnosti budou zaslány na doručovací adresu určenou odběratelem ve smlouvě. Za doručenu se považuje zásilka vhozená do poštovní schránky odběratele na doručovací adrese, jakož i zásilka, kterou si odběratel nevyzvedl po dobu jejího uložení u provozovatele poštovních služeb, a to posledním dnem jejího uložení. V případě, že si odběratel zvolil způsob doručování faktury e-mailem, považuje se faktura zasláná odběrateli na jeho e-mailovou adresu za doručenu třetí (3) den po jejím odeslání, a to i v případě, že si odběratel daný e-mail nepřečetl.

14. Zásady zpracování osobních údajů

Dodavatel coby správce osobních údajů zpracovává osobní údaje odběratele v souladu s právem Evropské unie, zejména v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) ze dne 27. dubna 2016, č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/es (GDPR), jakož i v souladu s dalšími obecně závaznými právními předpisy. Informace o zpracování osobních údajů odběratele, zejména o rozsahu zpracování osobních údajů odběratele, účelech a právním základu zpracování osobních údajů odběratele, době uchování osobních údajů odběratele, příjemcích a zpracovatelích osobních údajů odběratele, jakož i poučení o právech odběratele coby subjektu údajů, jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“, který je v aktuálním znění zveřejněn na webových stránkách dodavatele na adrese www.tsrudna.cz/ochrana-osobnich-udaju. Zásady zpracování osobních údajů jsou dále odběrateli předkládány při podpisu smlouvy a odběrateli jsou k dispozici na vyžádání v sídle dodavatele. Ujednání smlouvy uzavřené přede dnem 25. května 2018 obsahující souhlas odběratele se zpracováním osobních údajů se ode dne 25. května 2018 nepoužije v rozsahu, ve kterém dodavatel zpracovává osobní údaje na základě jiného právního důvodu (zejména zpracování osobních údajů pro potřeby plnění smlouvy, pro účely oprávněných zájmů dodavatele a plnění právních povinností dodavatele).

15. Účinnost

Tyto VP nabývají účinnosti dnem 1. ledna 2022 a nahrazují předchozí všeobecné podmínky účinné ode dne 1. srpna 2018.

Dodavatel:

V Rudné dne

.....
Ing. Patrik Eckert
Ředitel a člen představenstva

.....
DOMOV SENIORŮ RUDNÁ
Odběratel 1: