

PŘÍLOHA 6 SMLOUVY

SMLUVNÍ STRANY:

Statutární město Brno

se sídlem Dominikánské náměstí 1, 601 67 Brno, Česká republika, IČO 44992785, zastoupené RNDr. Petrem Duchoněm, primátorem města Brna ("Město");

a

Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.

se sídlem Hybešova 254/16, 657 33 Brno, Česká republika, IČO 46347275, zastoupené Ing. Miroslavem Nováčkem, předsedou představenstva, subjekt zapsaný u obchodního rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 783 ("BVK").

1.1 "Služby spojené s dodávkami vody" jsou souborem činností k zajištění dodávky pitné vody v souladu s právními předpisy České republiky, a to zejména se zákonem č.274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a jeho prováděcí vyhláškou č.428/2001 Sb., zákonem č.254/2001 Sb. o vodách, vládním nařízením o přípustném znečištění vod a dalšími obecně závaznými právními předpisy, rozhodnutím správních úřadů a v souladu s Podmínkami dodávky vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a vypouštění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu (dále jen „Podmínky“), jejichž znění platné k Datu účinnosti je součástí této přílohy č. 6. BVK se zavazuje, že Podmínky bude aktualizovat tak, aby byly v souladu s platnými zákony a předpisy České republiky. Podmínky budou nedílnou součástí smlouvy na dodávku pitné vody konečným spotřebitelům a jejich případná změna podléhá schválení Města Brna. Takové schválení není potřeba, pokud změna Podmínek nevyvolá zvýšené provozní náklady BVK.

1.2 „Služby spojené s odpadními vodami“ jsou souborem činností za účelem odvádění, čištění a vypouštění odpadních vod a nakládání s vyprodukovaným kalem v souladu s právními předpisy České republiky, a to zejména se zákonem č.274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a jeho prováděcí vyhláškou č.428/2001 Sb., zákonem č.254/2001 Sb. o vodách, vládním nařízením o přípustném znečištění vod a dalšími obecně závaznými právními předpisy, rozhodnutím správních úřadů a v souladu s Podmínkami BVK, jejichž znění platné k Datu účinnosti je součástí této přílohy č. 6. BVK se zavazuje, že Podmínky bude aktualizovat tak, aby byly v souladu s platnými zákony a předpisy České republiky. Podmínky budou nedílnou součástí smlouvy o odběru odpadní vody od konečných spotřebitelů a jejich případná změna podléhá schválení Města Brna. Takové schválení není potřeba, pokud změna Podmínek nevyvolá zvýšené provozní náklady BVK.

PODMÍNKY
DODÁVKY VODY Z VODOVODU PRO VEŘEJNOU POTŘEBU A VYPOUŠTĚNÍ
ODPADNÍCH VOD KANALIZACÍ PRO VEŘEJNOU POTŘEBU

1. Úvodní ustanovení:

Podmínky se řídí legislativou České republiky v platném znění, zejména zákonem č.274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a jeho prováděcí vyhláškou č.428/2001 Sb., zákonem č.254/2001 Sb. o vodách, vládním nařízením o přípustném znečištění vod, a dalšími obecně závaznými právními předpisy.

2. Vymezení pojmů:

- 2.1. Odběratelem je vlastník pozemku nebo stavby připojené na vodovod pro veřejnou potřebu (dále jen „vodovod“) nebo kanalizaci pro veřejnou potřebu (dále jen „kanalizace“), není-li ve smlouvě stanoveno jinak, dále pak v případech uvedených v zákoně organizační složka státu, popř. společenství vlastníků. Pokud uzavírá smlouvu společný zástupce spoluvlastníků pozemků nebo stavby, má se za to, že jedná po dohodě a ve shodě s nimi. Pokud je zásobováno přípojkou více vlastníků pozemků nebo staveb, potom se má za to, že odběratelem je vlastník prvního pozemku nebo stavby, která je na vodovod nebo kanalizaci připojena, není-li dohodnuto jinak.
- 2.2. Dodavatelem je provozovatel, pokud byl k uzavírání smluv s odběrateli vlastníkem smluvně pověřen.
- 2.3 Kanalizační řád stanovuje nejvyšší přípustnou míru znečištění odpadních vod vypouštěných do kanalizace, popřípadě nejvyšší přípustné množství těchto vod a další podmínky jejího provozu.
- 2.4. Vodovodní přípojka je samostatnou stavbou tvořenou úsekem potrubí od odbočení z vodovodního řadu k vodoměru a není-li vodoměr, pak k vnitřnímu uzávěru připojeného pozemku nebo stavby. Vlastník vodovodní přípojky je povinen zajistit, aby vodovodní přípojka byla provedena a užívána tak, aby nemohlo dojít ke znečištění vody ve vodovodu.
Zprovoznění vodovodní přípojky je možné pouze na základě písemného souhlasu provozovatele za podmínek stanovených v požadavcích na vodovodní přípojku.
- 2.5. Kanalizační přípojka je samostatnou stavbou tvořenou úsekem potrubí od vyústění vnitřní kanalizace k zaústění do stokové sítě. Vlastník kanalizační přípojky je povinen zajistit, aby kanalizační přípojka byla provedena jako vodotěsná a tak, aby nedošlo ke zmenšení průtočného profilu stoky, do které je zaústěna. Zprovoznění kanalizační přípojky je možné pouze na základě písemného souhlasu dodavatele, za podmínek stanovených v požadavcích na kanalizační přípojku.
- 2.6. Opravou vodovodní a kanalizační přípojky je odstranění částečného fyzického opotřebení nebo poškození zařízení za účelem uvedení do původního stavu nebo jinak provozuschopného stavu, nikoliv však odstranění totálního poškození zařízení, či provedení změn, které by měly vliv na jeho funkci a vlastnosti.

- 2.7. Předčisticí zařízení, je zařízení vnitřní instalace kanalizace, zajišťující přípustnou míru znečištění odpadních vod. Za jeho provozuschopnost, opravy a údržbu odpovídá odběratel.
- 2.8. Vodné je cenou za dodanou vodu a za službu spojenou s jejím dodáním. Právo na vodné vzniká vtokem vody do potrubí napojeného bezprostředně za vodoměrem, a není-li vodoměr, vtokem vody do vnitřního uzávěru připojeného pozemku nebo stavby, popřípadě do uzávěru hydrantu nebo výtokového stojanu.
- 2.9. Stočné je cena za službu spojenou s odváděním a čištěním, případně zneškodňováním odpadních vod. Právo na stočné vzniká okamžikem vtoku odpadních vod do kanalizace.
- 2.10. Ukončení odběru je ukončení dodávky vody vodovodní přípojkou nebo ukončení odvádění odpadních vod kanalizační přípojkou. Provádí jej dodavatel na žádost a na náklady odběratele. Smluvní vztah trvá do doby odpojení přípojky od vodovodu, nebo kanalizace, nebo do doby převodu odběru na nového odběratele.

3. Ceny:

Vodné a stočné je stanoveno v souladu s platnou legislativou (zejména zákon č.526/1990 Sb., o cenách ve znění pozdějších předpisů, platný výměr MF ČR, zákon č.274/2001 Sb.) Forma vodného a stočného je stanovena v souladu s § 20 zákona č.274/2001 Sb. Vyúčtování položek, kalkulovaných do vodného a stočného, bude provedeno v souladu s § 36, odst.5 zákona č.274/2001 Sb.

Konkrétní výše a forma vodného a stočného je stanovena platným ceníkem. Ceník dodavatele je zveřejněn:

- v sídle dodavatele
- v regionálním tisku
- na adrese www.bvk.cz
- platný ceník bude odběrateli zaslán vždy nejpozději s poslední fakturací za dosavadní ceny

4. Společná práva a povinnosti dodavatele a odběratele:

- 4.1. Pokud je pozemek nebo stavba připojena na vodovod nebo kanalizaci v souladu s právními předpisy, vzniká odběrateli nárok na uzavření písemné smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod . 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. Dodavatel je oprávněn přezkoušet údaje uvedené smluvními stranami a požadovat změnu smluvního vztahu dle skutečnosti. Smluvní strany se zavazují poskytnout přiměřenou součinnost. Oprávněnost jednat za smluvní strany jsou tyto osoby povinny doložit.
- 4.2. Odběratel je povinen umožnit dodavateli přístup k vodoměru, chránit vodoměr před poškozením (mechanickým, ohněm, mrazem) a bez zbytečného odkladu oznámit dodavateli závady v měření. Pokud je vodoměr umístěn v šachtě, musí být odvodněna a přístupna pro provádění odečtů. Odběratel je povinen kontrolovat stav vodoměru a řádně se starat o technický stav vnitřních vodoinstalačních rozvodů tak, aby nemohlo při výměně vodoměrů dojít k jejich poruše. V případě poškození vodoměru, dodavatel vyúčtuje odběrateli náklady spojené s jeho výměnou, včetně nákladů v souvislosti s opravou a

cejchováním vodoměru (eventuálně úhradou nového vodoměru). Spotřeba vody bude do okamžiku výměny nového vodoměru vypočtena technickým propočtem v souladu se zákonem č.274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu .

4.3. Při uzavírání písemné smlouvy se mohou dodavatel a vlastník nemovitosti dle § 8 odst.6 zákona č.274/2001 Sb. dohodnout, že odběratelem je třetí osoba.

5. Práva a povinnosti odběratele:

- 5.1. Odběratel, který hodlá své zařízení připojit na vodovod nebo kanalizaci, předloží dle požadavku dodavatele výkresovou dokumentaci včetně situačních výkresů prostor a polohy domu k zařízení dodavatele a přihlášku k odběru.
- 5.2. Odběratel si může na svůj náklad osadit na vnitřním vodovodu vlastní podružný vodoměr. Odpočet z podružného vodoměru nemá vliv na určení množství vody dodané dodavatelem.
- 5.3. Odběratel je povinen dbát předpisů a nařízení vydaných k zajištění správné funkce vnitřního vodovodu a jeho součástí a řídit se pokyny dodavatele. Dodavatel má právo kdykoliv provést prohlídku a kontrolu odběrného místa, není-li v rozporu s technickými normami a připojovacími podmínkami. V případě, že technický stav odběratelova zařízení neodpovídá doporučující normě ČSN 75 5411 tak, že může způsobit pokles nebo kolísání tlaku vody ve vodovodní síti, ohrozit zdraví, bezpečnost osob nebo majetek, je povinen odběratel v souladu se zákonem č.274/2001 Sb. tyto závady odstranit. Pokud tak neučiní ve lhůtě pro odstranění závad, stanovené dodavatelem, je dodavatel oprávněn dodávku vody z vodovodu přerušit. Lhůta stanovená dodavatelem nesmí být kratší než 3 dny.
- 5.4. Je-li odběratel v době odečtu vodoměru nepřítomen, je povinen na zvláštním tiskopisu ohlásit dodavateli přesný stav počítadla vodoměru do 5 dnů (tiskopis k ohlášení stavu vodoměru zanechá u odběratele pracovník provádějící odpočet). Jestliže tak odběratel neučiní ve stanoveném termínu, vyúčtuje dodavatel spotřebu vody na základě spotřeby za srovnatelné období v předešlém roce. Při následujícím odečtu, o kterém dodavatel odběratele předem vyrozumí, je odběratel povinen umožnit zaměstnanci dodavatele přístup k vodoměru.
- 5.5. Mimo práv a povinností uvedených v kapitole 5. Práva a povinnosti odběratele, platí i práva a povinnosti uvedená v kapitole 4. Společná práva a povinnosti dodavatele a odběratele.

6. Práva a povinnosti dodavatele:

- 6.1. Dodavatel nesmí při uzavírání smlouvy jednat v rozporu s dobrými mravy, zejména nesmí odběratele diskriminovat. Dodavatel je oprávněn údaje uvedené odběratelem přezkoumat a má právo požadovat změnu smlouvy v souladu se zjištěnými skutečnostmi. Dodavatel je povinen dodávat odběrateli pitnou vodu v takové kvalitě, jak ji zaručuje zákon.

- 6.2. Dodavatel osadí na vodovodní přípojku odběratele vodoměr podle technických podmínek odběru vody, zejména podle výše průměrného a maximálního průtoku. Vodoměrem registrované množství dodané vody je podkladem pro vyúčtování (fakturaci) dodávky vody a odvedení odpadní vody do kanalizace (v případě, že toto množství není měřeno měřidlem).
- 6.3. Dodavatel je oprávněn omezit nebo přerušit 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. Přerušeni nebo omezení dodávky vody je provozovatel povinen bezprostředně oznámit příslušnému orgánu hygienické služby, vodoprávnímu úřadu, nemocnicím, jednotkám požární ochrany a obci.
- 6.4. Dodavatel je oprávněn omezit nebo přerušit dodávku vody a odvádění odpadních vod do nemovitosti do doby, než pomine důvod přerušeni nebo omezení:
- a) při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních pracích
 - b) nevyhovuje-li zařízení odběratele technickým požadavkům tak, že jakost vody ve vodovodu může ohrozit zdraví a bezpečnost osob a způsobit škodu na majetku
 - c) neumožní-li odběratel dodavateli přístup k přípojce, nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace podle podmínek uvedených ve smlouvě
 - d) bylo-li zjištěno neoprávněné připojení vodovodní nebo kanalizační přípojky
 - e) neodstraní-li odběratel závady na vodovodní nebo kanalizační přípojce nebo na vnitřním vodovodu nebo vnitřní kanalizaci, zjištěné dodavatelem ve lhůtě stanovené, která nesmí být kratší než 3 dny
 - f) při prokázání neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod
 - g) v případě prodlení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného po dobu delší než 30 dnů.
- 6.5. Přerušeni nebo omezení dodávky vody, nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 6.4. je dodavatel povinen oznámit odběrateli v případě přerušeni nebo omezení dodávek vody nebo odvádění odpadních vod:
- a) podle odstavce 6.4. písmena b) až g), alespoň 3 dny předem
 - b) podle odstavce 6.4. písmena a), alespoň 15 dnů předem, současně s oznámením doby trvání provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací.
- 6.6. Dodavatel je povinen neprodleně odstranit příčinu přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod, podle odstavců 6.3 a 6.4. písmena a) a bezodkladně obnovit dodávku vody.
- 6.7. V případě, že k omezení nebo přerušeni dodávky vody nebo odvádění odpadních vod došlo podle odstavce 6.4. písmena b) až g), hradí náklady s tím spojené odběratel.
- 6.8. V případě přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 6.3. nebo odstavce 6.4. písmena a), je dodavatel oprávněn stanovit podmínky tohoto přerušeni nebo omezení a je povinen zajistit náhradní zásobování pitnou vodou nebo nouzové odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek.

- 6.9. Obnovení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod bude realizováno až po odstranění příčin a u omezení nebo přerušení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 6.4. písmena b) až g) po úhradě s tím spojených nákladů dodavatele, bylo-li příčinou chování odběratele.
- 6.10. Mimo práv a povinností uvedených v kapitole 6. Práva a povinnosti dodavatele, platí i práva a povinnosti uvedená v kapitole 4. Společná práva a povinnosti dodavatele a odběratele.

7. Dodávka vody a stanovení množství dodané vody:

- 7.1. Povinnost dodávky vody je splněna vtokem vody z vodovodu do vodovodní přípojky. Množství dodávané vody měří dodavatel vodoměrem, který je stanoveným měřidlem a podléhá úřednímu ověření, v souladu se zvláštními právními předpisy. Vodoměr je vlastnictvím vlastníka vodovodu [nebo dodavatele]. Není-li množství odebírané vody měřeno vodoměrem, vypočítá se množství odebrané vody dle směrných čísel přílohy č. 12, vyhlášky číslo 428/2001 Sb.
- 7.2. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti údajů vykázaných vodoměrem, může v souladu s ustanovením §17, Zákona č. 274/2001 Sb., dodavatele písemně požádat o jeho přezkoušení. Tiskopis žádosti o přezkoušení vodoměru je k dispozici v sídle dodavatele. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Žádost o přezkoušení vodoměru nezprošťuje odběratele povinností zaplatit předloženou fakturu za vodné (voda dodaná) a stočné (voda odvedená). Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele, do 30dnů ode dne doručení žádosti, zajistit přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny, přičemž odběratel je povinen poskytnout dodavateli k odečtu i výměně vodoměru, nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Zjistí-li se při přezkoušení, že údaj zkoušeného vodoměru se neodchyluje od správné hodnoty více, než připouští technická norma, uhradí náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru odběratel. V opačném případě náklady na přezkoušení hradí [provozovatel]. Zjištěný finanční rozdíl způsobený odchylkou vodoměru větší, než je povolená tolerance, uhradí ode dne posledního odečtu vodoměru, předcházejícího žádosti o přezkoušení druhé straně ten, jemuž byla odchylka ku prospěchu. V případě, že vodoměr neměří, je spotřeba vody stanovena dle spotřeby za srovnatelné období v předešlém roce.
- 7.3. Osazení, údržbu a výměnu vodoměru provádí dodavatel.

8. Odvádění odpadních vod a jejich měření:

- 8.1. Odvedení odpadních vod z pozemku nebo stavby je splněno okamžikem vtoku odpadních vod z kanalizační přípojky do kanalizace.

- Kanalizací mohou být odváděny odpadní vody jen v míře znečištění a v množství, stanoveném v kanalizačním řádu a uzavřené smlouvě o odvádění odpadních vod. Odběratel je povinen v místě a rozsahu stanoveném kanalizačním řádem kontrolovat míru znečištění vypouštěných odpadních vod do kanalizace
- Odpadní vody, které k dodržení nejvyšší míry znečištění podle kanalizačního řádu vyžadují předchozího čištění, mohou být do kanalizace vypouštěny jen s povolením vodoprávního úřadu. Povolení může být uděleno jen tehdy, bude-li zajištěno vyčištění těchto vod na míru znečištění odpovídající kanalizačnímu řádu.
- V případě, že je kanalizace ukončena čistírnou odpadních vod, není dovoleno vypouštět do kanalizace odpadní vody přes septiky a ani přes žumpy.

Seznam látek, které nejsou považovány za odpadní vody a u nichž musí být zabráněno jejich vniknutí do kanalizace:

- látky infekční a jiné ohrožující zdraví, nebo bezpečnost obsluhovaatelů stokové sítě, popř. obyvatelstva nebo způsobující nadměrný zápach
- látky narušující materiál stokové sítě nebo čistírny odpadních vod
- látky způsobující provozní závady nebo poruchy v průtoku stokové sítě nebo ohrožující provoz čistírny odpadních vod
- látky hořlavé, výbušné, případné látky, které smísením se vzduchem nebo vodou tvoří výbušné, dusivé nebo otravné směsi
- látky jinak závadné, které smísením s jinými látkami, vyvíjejí jedovaté látky (které se mohou v kanalizaci vyskytnout),
- pesticidy, jedy, omamné látky a žraviny
- soli použité v údobí zimní údržby komunikací, ropa a ropné látky a uliční nečistoty v množství přesahujícím limity znečištění (tato množství se dají snadno zjistit těsně před vstupem do stokové sítě)
- látky trvale měnící barevný vzhled vyčištěné odpadní vody.

8.2. Množství odpadních vod vypouštěných do kanalizace měří odběratel svým měřicím zařízením, jestliže to stanoví kanalizační řád.

8.3. Není-li množství odpadních vod měřeno, předpokládá se, že odběratel, který odebírá vodu z vodovodu, vypouští do kanalizace takové množství vody, které podle zjištění na vodoměru nebo podle směrných čísel spotřeby vody z vodovodu odebral s připočtením množství vody získané z jiných zdrojů. Takto zjištěné množství odpadních vod je podkladem pro vyúčtování stočného.

8.4. Jestliže odběratel vodu dodanou vodovodem zčásti spotřebuje bez vypuštění do kanalizace a toto množství je prokazatelně větší než 30m³ za rok, zjistí se množství vypouštěné odpadní vody do kanalizace buď měřením, nebo odborným výpočtem, podle technických propočtů předložených odběratelem a ověřených dodavatelem, pokud se předem dodavatel s odběratelem nedohodli jinak. Výpočet dobropisu stočného se stanoví dle metodiky (Metodické postupy pro přiznání dobropisu za stočné) platné pro tento účel v podmínkách Brněnských vodáren a kanalizací, a.s. (viz příloha č.1), za každé jednotlivé odběrné místo samostatně. Tiskopis protokolu je k dispozici v sídle dodavatele.

- 8.5. 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 prováděcím právním předpisem, zjistí se množství vypouštěných odpadních vod odborným výpočtem ověřeným dodavatelem.
- 8.6. Výpočet množství neměřených srážkových vod odváděných do kanalizace musí být uveden ve smlouvě o odvádění odpadních vod. Odvedené srážkové vody jsou vypočítávány za každou nemovitost, ze které jsou tyto vody odvedeny přímo přípojkou, nebo přes volný výtok uliční výpustí do kanalizace. Není-li množství srážkových vod odváděných do kanalizace přímo přípojkou, nebo přes uliční vpust' měřeno, vypočte se toto množství způsobem, který stanoví zákon č. 274 / 2001 Sb. Srážkové vody se neplatí z dálnic, silnic, místních komunikací a účelových komunikací veřejně přístupných, zoologických zahrad, nemovitostí určených k trvalému bydlení a z domácností.
- 8.7. Odběratel dodá dodavateli schéma vnitřní kanalizace s vyznačením profilů směrodatných pro kontrolu odpadních vod vypouštěných do kanalizace pro veřejnou potřebu a to nejpozději při podpisu smlouvy.
Odběratel, který vypouští odpadní vody do kanalizace více než jednou přípojkou, uvede u vyznačených směrodatných kontrolních profilů procentuální podíl z celkového množství odpadních vod odváděných z odběrného místa, který daným kontrolním profilem protéká, pokud toto množství přímo neměří.
Při provozu předčisticích zařízení na kanalizačním systému odběratele (neutralizační stanice, lapoly, sedimentační jímky, separátory amalgámu apod.) je kontrola kvality prováděna na odtoku z tohoto zařízení. K tomu musí být ze strany odběratele vytvořeny potřebné technické podmínky umožňující fundovaný odběr (např. vzorkovací ventil).

9. Neoprávněný odběr vody a vypouštění odpadních vod:

- 9.1. Neoprávněným odběrem vody z vodovodu je odběr:
- a.) před vodoměrem,
 - b) bez uzavřené písemné smlouvy (dle přechodných ustanovení od 1.1.2004) o dodávce vody 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
- 9.2. Neoprávněným vypouštěním je vypouštění odpadních vod do kanalizace:
- a) bez uzavřené písemné smlouvy (dle přechodných ustanovení od 1.1.2004) o odvádění odpadních vod
 - b) v rozporu s podmínkami stanovenými kanalizačním řádem
 - 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.
- 9.3. Při zjištění neoprávněného odběru vody nebo odvádění odpadních vod, bez uzavřené písemné smlouvy nebo odběru vody a odvádění odpadních vod k jinému účelu, než bylo sjednáno, je dodavatel po předchozím upozornění oprávněn omezit, popř. přerušit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod, přičemž není dotčeno právo na náhradu nákladů a škod, které dodavateli vznikly. Odběratel je povinen nahradit dodavateli ztráty

vzniklé podle odstavců 9.1 a 9.2. Způsob výpočtu těchto ztrát stanoví prováděcí právní předpis (§14, vyhl. 428/2001 Sb.).

10. Smluvní pokuty a náhrada škod:

10.1. Odběratel uhradí dodavateli jednoznačně prokázané zvýšené náklady, vynaložené na opatření, vyvolaná překročením dohodnuté koncentrační nebo bilanční hodnoty znečištění vypouštěných odpadních vod nebo vypouštění látek, které nejsou odpadními vodami nebo jejichž vniknutí do kanalizace musí být zabráněno, jakož i na opatření potřebná ke zjištění těchto skutečností.

Tím není dotčeno právo dodavatele na náhradu škody, vzniklé zvýšením úplat za vypouštění odpadních vod do vod povrchových, uložením pokuty za nedovolené vypouštění vod nebo z jiného důvodu.

10.2. Za neoprávněný odběr podle odst. 9.1. písmeno a,c,d, zaplatí odběratel dodavateli smluvní pokutu ve výši **5 000 Kč**, za každý druh neoprávněného odběru a každý zjištěný případ zvlášť.

10.3. Za neoprávněné vypouštění odpadních vod do kanalizace podle odstavce 9.2. písmeno b, c, nebo vypouští-li odběratel do kanalizace odpadní vody bez možnosti kontroly jejich kvality a za vypouštění odpadních vod ve vyšší než sjednané teplotě, zaplatí odběratel dodavateli smluvní pokutu **5 000 Kč**, za každý druh neoprávněného vypouštění a každý zjištěný případ zvlášť.

10.4. Za vypouštění odpadních vod do kanalizace ve vyšší koncentrační nebo bilanční hodnotě než bylo dohodnuto, zaplatí odběratel dodavateli smluvní pokutu vypočtenou tak, že za překročení každého ukazatele koncentrační nebo bilanční hodnoty znečištění o 1 % , činí smluvní pokuta:

- u ukazatelů BSK5, nerozpuštěné látky, NH₄⁺, ropné látky a těžké kovy, 2% stočného za dobu, po kterou k překročení docházelo
- u ukazatelů ostatních, 1 % stočného za dobu, po kterou k překročení docházelo. Nelze-li dobu překračování příslušného ukazatele přesně stanovit, má se za to, že tato doba činí 30 dnů.

10.5. Za vypouštění látek, jejichž vniknutí do kanalizace musí být zabráněno, nebo látek, které nejsou odpadními vodami, zaplatí odběratel dodavateli smluvní pokutu ve výši **5 000 Kč**, a to za každý druh takové látky a za každý zjištěný případ zvlášť .

10.6. Odběratel zaplatí dodavateli smluvní pokutu ve výši **3 000 Kč**, jestliže:

- neumožní oprávněnému pracovníkovi dodavatele přístup k měřicímu zařízení, prověření jeho stavu a řádný odečet
- neumožní oprávněnému pracovníkovi dodavatele přístup ke kontrolnímu profilu, směrodatnému pro kontrolu kvality odpadních vod a odběr jejich vzorků
- převede právo ze smlouvy na třetí subjekt bez souhlasu dodavatele
- je porušena plomba vodoměru nebo jeho šroubení
- bude-li zjištěno záměrné uvedení nesprávných údajů ve smlouvě

- bude-li zjištěno záměrné uvedení nesprávných údajů v Protokolu o velikosti udržovaného pozemku (žádost o dobropis stočného)

11. Fakturace:

- 11.1. Vyúčtování vodného a stočného je prováděno nejméně 1 krát za rok. Dodavatel vyhotoví fakturu do 15 dnů od data odečtu vodoměru. Tato je splatná v 15-ti denní lhůtě od data odeslání.
- 11.2. Dodávka vody z vodovodu a odvádění odpadních vod do kanalizace se fakturuje a platí dle platného ceníku dodavatele. V případě, že dojde k úpravě cen vodného a stočného a nebude proveden fyzický odpočet vodoměru, provede se fakturace výpočtem na základě průměrné denní spotřeby propočtené počtem dní za původní cenu až ke dni uvedené změny, dále pak za cenu novou.
- 11.3. Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování nesprávným odečtem, početní chybou apod., mají odběratel i dodavatel nárok na vyrovnání nesprávně vyúčtovaných částek. Odběratel je oprávněn před uplynutím doby splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje některou náležitost, nebo má jiné závady v obsahu. Ve vrácené faktuře musí vyznačit důvod jejího vrácení.
- 11.4. Dodavatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti, běží ode dne odeslání opravené nebo nově vyhotovené faktury.
- 11.5. Faktura je vystavena za každé odběrní místo samostatně, v případech stanovených dodavatelem je možno platit více faktur najednou na tzv. souhrnný variabilní symbol.
- 11.6. Při náhradním zásobování pitnou vodou nebo nouzovém odvádění odpadních vod platí odběratel pouze za vodu skutečně dodanou nebo odkanalizovanou.

12. Změny a ukončení smluvního vztahu.

- 12.1. Pokud se odběratel rozhodne ukončit smlouvu v případě převodu nemovitostí na nového vlastníka, je povinen se spolu s novým vlastníkem nemovitosti dostavit k dodavateli a předložit doklady dat nutných pro ukončení smlouvy. Současně předloží konečný stav vodoměru. Není-li řádně ukončena smlouva ke dni skončení odběru, je odběratel povinen zaplatit vodné a stočné až do uzavření nové smlouvy s novým odběratelem nebo do přerušování dodávky vody a odvádění odpadních vod. V případě ukončení platné smlouvy a neuzavření nové pro dané odběrní místo, je odběratel povinen umožnit dodavateli demontování měřících zařízení. Náklady na odpojení vodovodní přípojky uhradí dodavateli vlastník nemovitosti.
- 12.2. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv skutečnosti, které budou mít vliv na změnu smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod, budou oznámeny všem smluvním stranám písemným návrhem o změně smlouvy.
- 12.3. Platnost smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod uzavřené na dobu určitou skončí uplynutím sjednané doby.

- 12.4. Platnost smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod uzavřené na dobu neurčitou skončí dohodou smluvních stran nebo uplynutím výpovědní lhůty. Výpovědní lhůta se sjednává v délce 1 měsíce a začíná běžet od prvního dne měsíce, následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
- 12.5. Závazky vzniklé z uzavřené smlouvy přecházejí na právního nástupce odběratele a na právního nástupce dodavatele.
- 12.6. Smlouva nabývá účinnosti dnem sjednaným ve smlouvě.
- 12.7. Později uzavřená smlouva ruší a nahrazuje předcházející smlouvu, na základě které byla dosud uskutečňována dodávka vody nebo odvádění odpadních vod.

13. Platnost Podmínek:

Podmínky jsou platné pro všechny smlouvy na dodávku vody a odvádění odpadních vod, uzavřené po 1.lednu 2002.

Přílohy těchto Podmínek :

Příloha č. 1: Metodické postupy, pro přiznání dobropisu za stočné dle § 19, odst.7, zákona č. 274/2001 Sb.

Příloha č. 2: Reklamační řád, který stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Příloha č. 3: Podmínky náhradních dodávek vody a nouzového odvádění odpadních vod

Podmínky dodávky vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu včetně příloh, které jsou jejich nedílnou součástí, jsou k dispozici v sídle a provozovnách dodavatele.

Příloha č.1 podmínek dodávky vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a vypouštění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu

I. Metodický postup pro určení dobropisu za koupenou vodu spotřebovanou odběratelem pro účely dle § 19, odst.7, zákona č. 274/2001 Sb., které nevyžadují odvedení do kanalizace pro veřejnou potřebu.

Při posuzování žádosti vlastníka nemovitosti o dobropis je rozhodující, zda naměřená spotřeba měřidlem provozovatele kanalizace pro veřejnou potřebu je v posuzovaném období (případně i dvou, nebo v době provozovaného druhu jiné činnosti) vyšší, než v zimním období (nebo období, kdy činnost není provozována).

Podmínkou je:

- **uhrazení všech faktur za vodné a stočné**
- **žádost je uplatňována plátcem faktur souhlasným s naší elektronickou evidencí**
- **nahlášení stavu vodoměru k 1.1., 1.4. a k 1.10. dotčeného roku (mimo rok 2002)**

Při posuzování této žádosti se postupuje dle následující metodiky:

1. **Výpočet teoretické spotřeby v nemovitosti:**

$$\begin{aligned}t_{so} &= a * b \\ \bar{O}_{to} &= t_{so} : 365 \\ t_{sv} &= \bar{O}_{to} * 183 \\ \bar{O}_{tx} &= t_x : y \\ \bar{O}_{tc} &= \bar{O}_{nv} + \bar{O}_{to} \\ \bar{O}_{nv} &= \bar{O}_{tx} + \bar{O}_{tz}\end{aligned}$$

- a** - počet osob v nemovitosti
- b** - směrné číslo dle přílohy č. 12 prováděcí vyhlášky č. 428/2001 Sb., k zákonu č. 274/2001 Sb. m³/rok
- t_{so}** - teoretická spotřeba nemovitosti v m³/rok
- t_{sv}** - teoretická spotřeba za období vegetace (m³)
- \bar{O}_{to}** - denní průměr teoretické spotřeby obyvatel nemovitosti (m³)
- t_x** - vypočtené množství při jiném druhu činnosti (m³)
- y** - počet dnů jiného druhu činnosti, kdy se voda neodvádí kanalizací
- \bar{O}_{tx}** - denní průměr jiné činnosti (m³)
- \bar{O}_{tc}** - denní průměr celkový v období vegetace nebo jiné činnosti za celou nemovitost včetně všech činností (m³)
- \bar{O}_{nv}** - denní průměr neodvedené vody kanalizací (jiná činnost+zahrada+bazén) (m³)
- \bar{O}_{tz}** - denní průměr v období vegetace při zalévání zahrad a provozu bazénu (m³)
- t_{nv}** - množství teoreticky neodvedené vody z nemovitosti za období vegetace (nebo v době provozovaného druhu činnosti) (m³)

2. Výpočet skutečné spotřeby v nemovitosti:

$$Q_{ns1,2,3} : X_{1,2,3} = \emptyset_{sk1,2,3}$$

- $Q_{ns1,2,3}$ - naměřené množství vodoměrem (m^3)
 $X_{1,2,3}$ - počet dnů za měřené období vodoměrem
 $\emptyset_{sk1,2}$ - naměřený denní průměr v období vegetace (m^3)
 \emptyset_{sk3} - naměřený denní průměr v zimním období (m^3)

V případě, že v období vegetace (jiné činnosti) je \emptyset_{sk1} nebo $\emptyset_{sk2} > \emptyset_{sk3}$, potom je splněn základní předpoklad pro výpočet dobropisu.

3. Výpočet dobropisu:

$$\emptyset_{sk1,2} - \emptyset_{tc} = \emptyset_{d1,2} * 183 = Dbp$$

- $\emptyset_{sk1,2}$ - naměřený denní průměr v odečtovém období v průběhu doby vegetace (m^3)
 $\emptyset_{d1,2}$ - rozdíl denního průměru naměřeného ($\emptyset_{sk1,2}$) a teoretického (\emptyset_{tc}) k výpočtu dobropisu (m^3)
 \emptyset_{tc} - denní průměr celkový v období vegetace nebo jiné činnosti za celou nemovitost při součtu všech činností (m^3)
Dbp - částka k dobropisu - **maximálně do výše směrných čísel tnv** (m^3)

4. Posouzení výše dobropisu

Pro přiznání dobropisu je rozhodující porovnání denních průměrů fakturačních období v zimním a letním období. V případě dvou odečtů v průběhu vegetačního období se porovnávají obě po sobě jdoucí měřené období, přičemž je rozhodující skutečný denní průměr vyšší (výhodnější pro odběratele).

Pokud nejsou pro srovnání dostatečné údaje skutečného odběru, lze stanovit pro výši dobropisu za neodvedenou vodu do kanalizace pro veřejnou potřebu, jako maximální výši, směrná čísla přílohy č. 12 vyhlášky č. 274/2001 Sb.

Vypočtené množství m^3 se porovná s maximální výší dobropisu (množství teoreticky neodvedené vody) a posoudí se výsledné množství pro dobropis. V případě, že:

- vypočtené množství určené k dobropisu bude nižší, než minimální ($30 m^3$), **dobropis není přiznán,**
- vypočtené množství určené k dobropisu bude vyšší nebo rovno maximální výši teoreticky vypočtené vody neodvedené do kanalizace (**tnv**), **dobropis je přiznán ve výši vypočtené maximální výše (tnv),**
- v případě, že se nepodaří z našich podkladů (např. nebyl odečten vodoměr) zjistit potřebná data k výpočtu, je množství určené k dobropisu (pro 1. rok žádosti o dobropis) rovno maximální výši teoreticky vypočtené vody neodvedené do kanalizace (**tnv**),
- v případě, že se vyskytne případ, který tato směrnice neřeší, bude řešený individuálně.

Maximální výši dobropisu za množství vody neodvedené kanalizací pro veřejnou potřebu, je teoretická spotřeba vypočtená dle směrných čísel v m^3 (**tnv**). Dobropis může

být vystaven pouze jedenkrát ročně za celou nemovitost, po skončení vegetačního období (každoročně po 1.říjnu).

Pokud celková vypočtená výše dobropisu pro vrácení stočného je nižší než 30 m³/rok, stočné se v souladu s ustanovením § 19, odst. 7 zákona č. 274/2001 Sb. nevrací.

Tiskopis k uplatnění žádosti: „Protokol o velikosti udržovaného pozemku a využití dodané vody“, je k dispozici v sídle provozovatele kanalizace pro veřejnou potřebu.

*) období vegetace (1.4. – 30.9.) odpovídá roční potřebě dle směrných čísel přílohy č. 12 vyhlášky č.428/2001 Sb. = posuzované období

II. Metodický postup pro přiznání dobropisu za stočné pro právnické osoby, podnikatele a podnikatele fyzické osoby, využívající vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu v provozování Brněnských vodáren a kanalizací, a.s.

S ohledem na účinnost zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů ze dne 10.7.2001, zejména § 19 odst. 7, je možno požádat o dobropis stočného za těchto podmínek:

1. Jestliže odběratel vodu dodanou vodovodem pro veřejnou potřebu zčásti spotřebuje bez využití vypouštění do kanalizace a toto množství je prokazatelně větší, než 30m³ za rok, zjistí se množství vody vypouštěné do kanalizace buď:
 - měřením
 - odborným propočtem
 - technickým propočtem předloženým odběratelem a ověřeným provozovatelem, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli jinak.Žádost se předkládá samostatně, vždy za každé odběrné místo zvlášť.
2. Dobropis na stočné se realizuje na základě podané písemné žádosti právnické osoby, která má s provozovatelem vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu uzavřenou písemnou obchodní smlouvu o dodávce vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu.
3. Dobropisy na stočné řeší vrácení vynaložených finančních prostředků odběratelem za provedenou službu, tj. odvádění odpadních vod a jejich vyčištění (zákon č. 274/2001 Sb. § 8 odst. 11), která nemohla být naplněna z následujících důvodů:
 - a) spotřebování vody v technologickém procesu
 - spotřebování vody při výrobě zboží a potravin
 - z důvodu, že odběratel se souhlasem provozovatele deleguje práva a povinnosti vyplývající z uzavřené obchodní smlouvy mezi dodavatelem a odběratelem na třetí osobu
 - z důvodů předávané vody pro zahrádkářské kolonie, vzniklé na pozemcích právnické osoby
 - udržování sportovních areálů, travnatých a mlatových ploch.
 - a jiných případech, na které se vztahuje ustanovení zákona č. 274/2001 Sb.

b) z důvodu vzniklých poruch, případně havárií na vnitřním rozvodu vody v nemovitosti ve vlastnictví právnické osoby, případně na rozvodu vody, který právnická osoba pronajala, nebo jejíž vodovodní systém je využíván dalším právnickým subjektem, jež na základě smluvního vztahu využívá vnitřního rozvodu vody odběratele, smluvně vázaného s provozovatelem vodovodu pro veřejnou potřebu, kdy uniklá voda nemohla být odvedena kanalizací pro veřejnou potřebu.

- na základě individuálních spotřeb vody, která nebyla z nemovitosti právnické osoby odvedena kanalizací pro veřejnou potřebu

Tuto situaci odběratel bezprostředně po zjištění nahlásí telefonicky provozovateli. Po určení místa poruchy, provedení obnažení a v průběhu odstranění poruchy, přizve odběratel pracovníky technického útvaru kanalizační sekce provozovatele k zadokumentování formou zápisu ze šetření.

4. Žádost o dobropis musí obsahovat:

- obchodní firma právnické osoby - adresa v sídle
- (název a adresa provozovny)

- IČO, DIČ

- bankovní spojení

- popis důvodu žádosti o dobropis na stočné

- specifikaci výpočtu požadovaného množství dobropisu (měřidlo, směrná čísla, pasport technologie)

- specifikaci doby pravděpodobného úniku vody (doloženou kopií faktury firmy, která prováděla opravu)

5. Propočet množství vody k dobropisu stočného, dodávané do nemovitosti vodovodem pro veřejnou potřebu:

a) v době poruchy na vnitřním rozvodu vody

X1 – poslední řádný (fakturační) odečet vodoměru

Y1 - odečet vodoměru v době zjištění poruchy

Q1 - množství dodané vody v časovém intervalu poruchy od posledního fa odečtu

$$Q1 = Y1 - X1$$

$$P1 = \frac{Q1}{\text{sledovaný počet dnů v době poruchy}} = \text{průměrná denní spotřeba v době poruchy}$$

b) v době srovnatelného časového období před vznikem poruchy

X2- zvolený začátek intervalu – řádný (fakturační) odečet vodoměru

Y2- zvolený konec intervalu – řádný (fakturační) odečet vodoměru

Q2- množství vody dodané v období bez poruchy

$$Q2 = Y2 - X2$$

$$P2 = \frac{Q2}{\text{počet dnů ve sledovaném období}} = \text{průměrná denní spotřeba ve sledovaném období}$$

c) $P1 - P2 = H$ = diference denních průměrů při vzniku poruchy

d) $H \times \text{počet dnů od posledního fakturačního odečtu do doby odstranění poruchy} = Q^*$

$Q^* = \text{množství stočného (m3) k dobropisu}$

6. Žádosti o dobropis na stočné musí být podávány písemnou formou:

a) na adrese: Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.
(Technický útvar kanalizační sekce, Hády)
Hybešova 254/16
657 33 Brno

b) faxem na čísle 545 215 739

První oznámení může být provedeno telefonicky na telefonním čísle: 545 215 746.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Společnost Brněnské vodárny a kanalizace, a.s. jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) a subjekt zajišťující odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace), vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. c) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 5 výše uvedeného zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli nárok z odpovědnosti za vady a reklamaci:

1. u dodávky pitné vody
 - na jakost dodávané pitné vody
 - na množství dodávané pitné vody
2. u odvádění odpadních vod
 - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
 - na množství odváděných odpadních vod
3. Druhy reklamací a jejich evidence:

DRUH REKLAMACE	VYŘIZUJE	TELEFON	ADRESA
jakost pitné vody	laboratoř pitných vod	543 242 582	Pisárecká 1, 603 00 Brno
množství dodané pitné vody	odd.měření vody	543 210 202	Hybešova 254/16, 657 33 Brno (sídlo dodavatele)
rozsah a způsob odvádění odpadních vod	kanalizační provoz kanalizační sekce	545 211 800	Hády 1a, 614 00 Brno
množství odváděných odpadních vod	technický útvar kanalizační sekce	545 215 746	Hády 1a, 614 00 Brno

4. Reklamaci uplatňuje odběratel :

- písemně, osobně nebo telefonicky na adrese a tel.čísle, podle údajů ve výše uvedené tabulce
Rozpis úředních hodin: (kromě sídla dodavatele)
pondělí - pátek v době 8.00 – 15.00 hod
- osobně může všechny reklamace uplatnit v zákaznickém centru dodavatele, na adrese: Hybešova 254/16 Brno:
Rozpis úředních hodin :
pondělí - čtvrtek v době 8.00 – 17.00 hod
pátek 8.00 – 15.00 hod

V případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací v případě nemožnosti okamžitého vyřízení povinen sepsat o reklamaci písemný záznam.

5. Písemná reklamace musí obsahovat :

- jméno a příjmení odběratele, (majitele firmy)
- adresu odběratele (firmy)
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod, případně bližší označení místa vzniku reklamace
- popis reklamace nebo reklamované vady
(vyplní zákazník)
- datum přijetí reklamace
- jméno a příjmení pracovníka , který přijal reklamaci
(vyplní pracovník BVK,a.s.)

V případě písemně zaslaných reklamací odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako písemnost v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

6. Telefonická reklamace:

Zaměstnanec, pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací, pokud tyto nebudou vyřízeny bezprostředně po oznámení, je povinen upozornit zákazníka na povinnost uplatnit reklamaci písemně, s uvedením výše specifikovaných údajů, nezbytných pro vyřízení reklamace.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v místech vyřizování reklamací (viz tabulka výše) k dosažení zaměstnanec pověřený vyřizovat 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, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.

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 pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti údajů.

1. *Zjevná vada jakosti vody* musí být reklamována odběratelem neprodleně, nejpozději do 24 hodin od zjištění. Ostatní vady jakosti musí být reklamovány 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 pitné vody dle z.č. 258/2000 Sb. schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel ihned, nejpozději do 24 hodin (mimo sobot, nedělí a svátků) od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku vody pro kontrolu pitné vody stanovených orgánem ochrany veřejného zdraví. O odběru vzorků bude sepsán protokol podepsaný odběratelem a dodavatelem. Dodavatel zajistí následné provedení rozboru tohoto vzorku akreditovanou laboratoří. 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 vyhl. č. 376/2000 Sb. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
2. Na základě reklamace *množství dodané pitné vody*, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, dodavatel zajistí ve lhůtě do 30 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.
3. V případě reklamace *množství dodané pitné vody* z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení 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.

4. V případě reklamace *odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem*, zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin (mimo sobot, nedělí a svátků), prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
5. V případě reklamace *množství odváděných odpadních vod*, je dodavatel povinen prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno nejpozději do 30-ti dnů (přitom dodavatel případně využije postup dle směrnice dodavatele pro přiznání dobropisu za stočné pro fyzické a právnické subjekty, jež využívají vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu). V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod, umístěním měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
6. Jestliže je s reklamací spojena nutnost *vrátit vystavenou fakturu*, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli s vyznačením nesprávných údajů před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je potom povinen, podle povahy nesprávnosti faktury, fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury, přestává běžet původní lhůta splatnosti.
V případě, že odběratel neoznačí důvod reklamace, vrátí dodavatel odběrateli fakturu s původním datem splatnosti.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č. 376/2000 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu z. č. 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy, přičemž výše slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody, bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody, podle § 19 téhož zákona.
3. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu, a zajistit opravu fakturace z reklamace vyplývající.
4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle z.č. 59/1998 Sb.
5. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informační povinnosti odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

6. Při změně odběratele postupuje odběratel podle ustanovení uvedených ve smlouvě, případně v „Podmínkách dodávky vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu“. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2002 a je nedílnou součástí „Podmínek dodávky vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu“.

Příloha č.3 podmínek dodávky vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a vypouštění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu

I. Náhradní zásobování pitnou vodou při přerušení nebo omezení dodávky vody

1. Obecná ustanovení:

- Platnost bez rozdílu pro všechny úseky všech vodovodů pro veřejnou potřebu, provozované Brněnskými vodárnami a kanalizacemi, a.s. (dále jen Provozovatel).
- Řeší povinnost Provozovatele zajistit náhradní zásobování pitnou vodou (dále jen NZpV) v mezích technických možností a místních podmínek (§ 9 odst.8 zákona č.274/2001 Sb.).

2. Specifikace případů pro povinnost náhradního zásobování pitnou vodou:

- 2.1 Provozovatel zajišťuje NZpV v těchto případech přerušení nebo omezení dodávky vody:
 - v případech živelní pohromy
 - při havárii vodovodu
 - při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních prací
- 2.2 V ostatních případech přerušení nebo omezení dodávky vody není Provozovatel povinen náhradní zásobování pitnou vodou zajistit.
- 2.3 Havárií není porucha na přípojce, pokud není nutno uzavřít vodu do celé ulice apod.

3. Obecné principy NZpV v prostředí provozovatele

- 3.1 NZpV se zajišťuje tak, aby plnění nastalo do čtyř hodin od vzetí přerušení nebo omezení dodávky vody provozovatelem na vědomí (vlastním dohledáním nebo informací od odběratele). V případě, že k přerušení nebo omezení dodávky vody došlo v nočních hodinách po 22:00 hod, poskytuje se plnění NZpV až k 07:00 hod následujícího kalendářního dne.
- 3.2 NZpV se neposkytuje v případech trvání přerušení nebo omezení dodávky méně než čtyři hodiny.
- 3.3 NZpV se neposkytuje v případech takového snížení tlaku ve vodovodu, který je však dostatečný i pro omezenou dodávku vody do nejvyšších podlaží.
- 3.4 NZpV se neposkytuje v případech takového snížení tlaku ve vodovodu, kdy dojde k přerušení dodávky vody pouze do vyšších podlaží.
- 3.5 V případech plnění NZpV bodovými prostředky (například cisterny, voznice, hydrantové stojánky), musí toto plnění splňovat charakter dobrého pokrytí:
 - maximální docházková vzdálenost k nejbližšímu bodu plnění nepřekročí cca 150 m
 - jeden bod plnění je kalkulován pro maximálně cca 50 bytových jednotek

- charakter dobrého pokrytí je taktéž splněn rozvozem mobilní cisternou nebo voznicí s předvolenou trasou a časovým harmonogramem zastávek dle předchozího, vždy po dobu alespoň jedné hodiny s intervalem 6 hodin.
- 3.6 Při použití plnění NZpV formou cisteren, voznic nebo jiných kontejnerů musí být tyto označeny názvem provozovatele, upozorněním "Voda pitná pouze po převaření", a postupem k vyžádání doplnění vody.
 - 3.7 V případech nutnosti plnění NZpV na více místech současně nebo ve velké oblasti rozhoduje o prioritách Centrální vodohospodářský dispečink provozovatele.
 - 3.8 V případech plnění NZpV jinými než bodovými prostředky, je povinnost plnění splněna zajištěním ve vodovodu:
 - tlaku vody nižšího než při běžném provozu, avšak dostatečného i pro omezenou dodávku vody do nejvyšších podlaží
 - tlaku vody nižšího než při běžném provozu, dostatečného pro omezenou dodávku vody do nižších podlaží, avšak nedostatečného pro dodávku vody do vyšších podlaží
 - tlaku vody vyššího než při běžném provozu, ale nepřevyšujícího u vodoměru nejnižší přípojky, hodnotu:
 - u starších vodovodů, na něž se nevztahují nové předpisy, až 1,0 MPa (dle jmenovitého tlaku použitého trubního materiálu vodovodu)
 - u ostatních vodovodů 0,7 MPa

4. Informování o náhradním zásobování pitnou vodou

K informování jsou používány veškeré dostupné způsoby dle místní situace a toho, zda je přerušení nebo omezení dodávky známo předem či nikoliv.

Zejména jsou používány tyto formy:

- vyvěšení letáčku oznamujícího poruchu a způsob NzpV, na zasažené nemovitosti odběratelů
- vyvěšení letáčku oznamujícího poruchu a způsob NZpV na veřejně přístupných, vhodných, obvyklých nebo frekventovaných místech
- osobní kontakt
- adresné sdělení
- využití hromadných médií
- cestou místní samosprávy

5. Aktuální informace:

- aktuální informace o způsobu zajištění NZpV, případně o rozmístění bodových prvků plnění NZpV, jsou podávány přes telefon (určený pro oznamování poruch) CVD provozovatele.

II. Nouzové odvádění odpadních vod

1. Obecná ustanovení

Při vzniku havárií, při provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací na stokové síti, může dojít k omezení odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu.

V těchto případech je zajišťováno tzv. nouzové odvádění odpadních vod, jehož cílem je převedení zejména bezsrážkových průtoků.

Při opravě kanalizace je vždy snaha zmenšit a případně vůbec vyloučit průtok odpadních vod přes porušené místo. Jestliže není možné na křižovatce stok odvést odpadní vody okruhem, je nutné počítat s převedením celého průtočného množství. V takovém případě se převedení vody zajistí:

- vyčerpáním odpadní vody nad místem poruchy čerpadly na povrch terénu do suchovodů nebo koryt zaústěných pod místem opravy zpět do kanalizačního sběrače
- gravitačním převedením vody přímo na dně rýhy pomocným potrubím nebo korytem jako obtokem
- převedením odpadní vody do blízké vodoteče po předchozím vodoprávním schválení této akce
- použitím malého akvaduktu v ose porušené stoky provedeného tak, že se přehradí tok odpadních vod ve stoce nad poruchou do potřebné montážní výše a v této vyšší poloze převede přenosným potrubím případně korytem přes pracoviště do pokračujícího nezávadného úseku stoky. Získá se tak pod tímto provizorním korytem potřebný prostor k postavení spodní části stoky, do které se převede po zrušení akvaduktu tok odpadních vod a dokončí se horní část stoky bez nepříznivého vlivu tekoucích splašků. Pro urychlení tohoto stavebního postupu lze použít vhodných prefabrikovaných dílců uložených do betonu příp. jílocementové směsi a spoje provést rychle tuhnoucím tmelem
- uzavřením kanalizačních přípojek na přechodnou dobu po dohodě s majiteli odkanalizovaných objektů, pokud je na příslušnou stoku napojeno jen několik ojedinelých přípojek

2. Informování o nouzovém odvádění odpadních vod

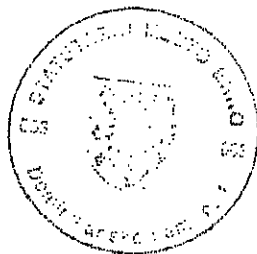
V případě předpokladu, že způsob nouzového odvádění odpadních vod ovlivní provoz připojených nemovitostí, bude veřejnost informována uveřejněním v tisku, na veřejné vývěsce, nebo jiným, v místě obvyklým způsobem a v mezích technických podmínek.

V Brně dne 13-03-2003

V Brně dne 13. 03 2003

Za Statutární město Brno :

Za Brněnské vodárny a kanalizace, a.s. :



RNDr. Petr Duchoň
primátor

Ing. Miroslav Nováček
předseda představenstva