

## SMLOUVA O DODÁVCE PITNÉ VODY A ODVÁDĚNÍ A ČIŠTĚNÍ ODPADNÍCH VOD

### I. Smluvní strany

**Provozovatel veřejného vodovodu a kanalizace:** Technické služby Hostivice, příspěvková organizace  
sídlo: Jiráskova 100, 253 01 Hostivice  
IČ: 00875210, DIČ: CZ00875210  
zapsaný v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl Pr, vložka č. 1114  
zastoupený: Pavlem Kvasilem, ředitelem společnosti  
(dále jen „**dodavatel**“)

Vlastníkem vodovodu a kanalizace provozovaných dodavatelem je Město Hostivice (dále jen Vlastník), za něhož jedná dodavatel zmocněný dle § 8, odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění k uzavření této smlouvy a dle § 8, odst. 2 citovaného zákona k výkonu všech práv a povinností vlastníka ve vztahu k odběrateli

a

**Vlastník připojené stavby nebo pozemku, včetně přípojek (dále jen „odběratel“):**

Název firmy a právní forma:	Městský soud v Praze
Sídlo:	Spálená 6/2, 12000 Praha 2
Zástupce firmy, funkce, kontakt:	Ing. Michael Mrzkoš LL.M., ředitel ,
IČO:	00215660, DIČ: CZ00215660
Telefon:	██████████
E-mail:	████████████████████
Přeji si zasílat faktury:	elektronicky na e-mail

(dále jen „**odběratel**“)

### II. Místo plnění a údaje o odběrném místě

pozn. Veškeré změny v tabulce je odběratel povinen neprodleně ohlásit dodavateli. Údaje z formuláře smlouvy budou též kontrolovány příslušným obecním (městským) úřadem.

Obec, PSČ	Hostivice, 25301
Ulice a č. p./č.or. (č. kat., pokud není č. p.):	Jiráskova 166
Zdroj odběru:	Vodovodní řád
Druh odběru:	Podnikání
Počet skutečně bydlících osob včetně osob nepřihlášených k trvalému pobytu (u podnikání počet všech zaměstnanců, rozsah, vybavenost) dle sdělení odběratele:	
ČÍSLO VODOMĚRU:	9530755

TYP VODOMĚRU+ UMÍSTĚNÍ:	3/4" 165,
Je do objektu zaveden veřejný vodovod?	Ano
Je objekt zásobován ze studny či dešťové zdrže?	Ne
Je uvnitř nemovitosti používán veřejný vodovod společně se studnou?	Ne
Slouží prostory v domě též k podnikání (jakému, počet zaměstnanců, vznikají zde odpadní vody?)	Ano, , Bez zaměstnanců, Ano, vznikají zde odpadní vody
Nakládá se v objektu s chemickými látkami?	Ne

### III. Předmět smlouvy a prohlášení smluvních stran

1. Předmětem smlouvy je úprava vztahů, práv a povinností mezi dodavatelem a odběratelem při dodávkách vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a při odvádění odpadních vod.
2. Dodavatel se odběrateli zavazuje za podmínek stanovených obecně závaznými předpisy a touto smlouvou dodávat odběrateli ve sjednaném odběrném místě z vodovodu pitnou vodu v jakosti předepsané platnými právními předpisy a příslušnými povoleními a rozhodnutími orgánů veřejného zdraví a odvádět odpadní vody veřejnou kanalizací.
3. Odběratel se zavazuje platit dodavateli vodné a stočné v souladu s touto smlouvou.
4. Dodavatel prohlašuje, že je provozovatelem vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu a osobou oprávněnou k provozování vodovodů a kanalizací ve smyslu příslušných platných právních předpisů a že byl k uzavření této smlouvy zmocněn vlastníkem vodovodu a veřejné kanalizace. Vlastníkem vodovodu a kanalizace je místně příslušná obec (město). Vlastníkem přípojky je vlastník připojené nemovitosti.
5. Smluvní strany se dále dohodly na následujících parametrech dodávky pitné vody:

Způsob měření množství:	vodoměrem
Počet připojených osob dle sdělení odběratel:	
Profil přípojky:	PE 32 (1“)
Limit dodávaného množství:	není stanoven
Limit dodávaného množství je zároveň dán profilem přípojky a kapacitou vodoměru.	
Tlakové poměry v místě přípojky:	min.: 0,15 MPa, max.: 0,6 Mpa
V odůvodněných případech může být tlak vyšší v souladu se zákonem.	
Ca <sup>2+</sup> (mg/l):	72,1
Mg <sup>2+</sup> (mg/l):	10,9
NO <sub>3</sub> <sup>2-</sup> (mg/l):	22 -24
TVRDOST VODY (v mmol/l):	1,2 - 3

Aktuální hodnoty ukazatelů jakosti dodávané pitné vody jsou k dispozici v sídle dodavatele a na místně příslušném obecním nebo městském úřadě, případně i na webových stránkách.

### IV. Stanovení množství odváděných odpadních vod, limity množství a znečištění odpadních vod

1. Smluvní strany se dohodly, že množství odváděných odpadních vod bude stanoveno:
2. Limit množství odváděných splaškových odpadních vod v m<sup>3</sup>/rok:  
Není stanoven  
Počet trvale připojených osob pro odvádění odpadních vod činí dle prohlášení odběratele                      osob.
3. Limity znečištění odpadních vod (kvalita odpadních vod) vypouštěných do kanalizace musí odpovídat platným obecně závazným právním předpisům a platnému kanalizačnímu řádu, není-li smluvně stanoveno

jinak. Odpadní vody, které k dodržení nejvyšší míry znečištění podle kanalizačního řádu vyžadují předchozí čištění, může odběratel vypouštět do kanalizace jen s povolením vodoprávního úřadu a dodavatele.

4. Odběratel se zavazuje, že do veřejné splaškové kanalizace nebude vypouštět nic jiného než splaškové odpadní vody a zavazuje se zajistit, aby toto dodržovaly i ostatní osoby, které užívají nebo budou užívat výše uvedenou stavbu nebo pozemek. Při prokázaném vypouštění jiných vod (např. dešťových vod ze střech-  
okapů nebo z venkovních prostranství, vod z drenáží a odvodňování sklepů) nebo jiných látek, které nejsou splaškové odpadní vody (např. ropných produktů, odpadních chemikálií, odpadků, odpadů ze žump nebo septiků) uhradí odběratel veškeré tímto způsobené škody (zejména zvýšené náklady) a uhradí smluvní pokutu ve výši 10.000,-Kč za každý zjištěný případ. Právo dodavatele na náhradu způsobené škody zahrnuje též náhradu škod, vzniklých mu zvýšením úplat za vypouštění odpadních vod do vod povrchových, uložením pokuty za nedovolené vypouštění vod nebo z jiného důvodu v důsledku výše uvedeného nedovoleného jednání odběratele.

6. V případě zjištění vypouštění dešťových vod do kanalizace uhradí odběratel stočné za tyto vody vypočítané technickým propočtem za poslední tři roky.

## **V. Stanovení ceny a výpočet vodného a stočného a způsob jejího vyhlášení, způsob fakturace**

1. Dodavatel je povinen při stanovení ceny vodného a stočného vycházet z platných cenových předpisů a rozhodnutí vlastníka vodovodu a kanalizace. Cena vodného a stočného je stanovena zpravidla na období jednoho roku a její výše je uvedena v platném ceníku dodavatele, který je k dispozici v sídle dodavatele, jakož i na místě příslušném obecním (městským) úřadě. Odběratel tímto prohlašuje, že se před podpisem této smlouvy náležitě seznámil s výší vodného a stočného, s platným ceníkem dodavatele a že se s případnými budoucími změnami cen a formami stočného bez zbytečného odkladu seznámí.

2. Dodavatel se s odběratelem dohodl na tom, že změna cen a formy vodného a stočného není považována za změnu smlouvy. Pokud dojde ke změně ceny nebo formy vodného a/nebo stočného v průběhu zúčtovacího období, rozdělí dodavatel spotřebu vody v poměru doby platnosti původní a nové výše ceny nebo formy vodného a/nebo stočného.

3. Vodné a stočné bude u bytových a rekreačních odběrů fakturováno na základě směrných čísel dle platného zákona č.428/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů (netýká se velkoodběrů, např. restaurace, provozovny, školy, úřady aj.)

## **VI. Způsoby plateb, platební podmínky**

1. Platba vodného a stočného je prováděna na základě faktur vystavených dodavatelem, kterými je vyúčtováno vodné a stočné za uplynulé období (zpravidla čtvrtletně, u velkoodběrů měsíčně).

2. Platby stočného mohou být prováděny:

- bezhotovostním převodem na účet dodavatele
- v hotovosti v pokladně dodavatele
- prostřednictvím České pošty (poštovní poukázkou)

3. Odběratel se zavazuje k úhradě faktur za vodné a stočné do data splatnosti ( 14 dní od vystavení). Povinnost odběratele zaplatit provozovateli peněžité plnění podle této smlouvy je splněna okamžikem připsání příslušné částky ve prospěch bankovního účtu provozovatele uvedeného na faktuře. Pro případ prodlení kterékoliv smluvní strany s plněním peněžitého závazku podle této smlouvy, se povinná smluvní strana zavazuje zaplatit oprávněné smluvní straně za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši stanovené v souladu s platnými právními předpisy.

4. Pro případ prodlení kterékoliv smluvní strany s plněním peněžitého závazku si smluvní strany sjednávají, vedle povinnosti zaplatit oprávněné smluvní straně úrok z prodlení podle předcházejícího odstavce výše, povinnost zaplatit oprávněné smluvní straně smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Ustanovení tohoto odstavce platí výhradně v případě, kdy odběratel je podnikatelem ve smyslu příslušných ustanovení platných právních předpisů a tuto smlouvu uzavírá v souvislosti s předmětem svého podnikání.

5. Dodavatel je oprávněn jednostranně změnit výši a četnost zálohových nebo pravidelných plateb a četnost konečného vyúčtování vodného a/nebo stočného tak, aby jejich výše a četnost odpovídala předpokládané výši vodného a/nebo stočného placeného odběratelem v následujícím zúčtovacím období. Předpokládanou výši vodného a/nebo stočného placeného odběratelem v následujícím zúčtovacím období stanoví dodavatel na

základě množství vody dodané odběrateli v předcházejícím zúčtovacím období a na základě platné ceny a formy vodného a/nebo stočného. Smluvní strany se mohou dohodnout na snížení výše a četnosti zálohových nebo pravidelných plateb a četnosti konečného vyúčtování vodného a/nebo stočného, prokáže-li odběratel dodavateli, že v následujícím zúčtovacím období dojde k podstatnému snížení předpokládané výše vodného a stočného placeného odběratelem. V takových případech je dodavatel oprávněn provést kontrolní odečet vodoměru a/nebo měřidla k měření množství odpadních vod.

5. Odběratel je oprávněn uplatnit vůči dodavateli práva z odpovědnosti za vady v souladu s obecně závaznými právními předpisy a reklamačním řádem dodavatele. Odběratel tímto prohlašuje, že byl s reklamačním řádem dodavatele seznámen.

## VII. Doba plnění

Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

## VIII. Změny a ukončení smluvního vztahu

1. Odběratel se zavazuje bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 15 dnů ode dne účinnosti změny, oznámit provozovateli písemně každou změnu skutečností rozhodných pro plnění podle této smlouvy, zejména skutečností v této smlouvě uvedených, mezi něž patří mimo jiné identifikační údaje a údaje pro fakturaci (např. změna počtu skutečně bydlících osob, změna ve využívání nemovitosti). V případě, že tak neučiní a způsobí tím dodavateli škodu, zavazuje se škodu uhradit společně se smluvní pokutou 5.000 Kč. Pokud odběratel hodlá ukončit smlouvu, zejména v důsledku převodu nemovitosti na nového vlastníka, přičemž dodávka pitné vody a odvádění odpadních vod by měla kontinuálně pokračovat, je povinen se spolu s novým vlastníkem nemovitosti dostavit k dodavateli za účelem ukončení této smlouvy a uzavření smlouvy s novým odběratelem. Přitom předloží doklady prokazující změnu v osobě vlastníka nemovitosti.

2. Není-li řádně ukončena smlouva ke dni skončení dodávce a odběru, je odběratel povinen zaplatit vodné a stočné až do dne uzavření smlouvy s novým odběratelem nebo do dne přerušení dodávky vody a odvádění odpadních vod.

3. V případě ukončení smlouvy bez současného uzavření smlouvy s novým odběratelem je odběratel povinen umožnit dodavateli odpojení přípojky do hlavního řádu na náklady odběratele.

4. Platnost smlouvy uzavřené na dobu určitou končí uplynutím sjednané doby.

Platnost smlouvy uzavřené na dobu neurčitou skončí dohodou smluvních stran nebo výpovědí po uplynutí výpovědní lhůty. Výpovědní lhůta se sjednává v délce 1 měsíce a začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

## IX. Další práva a povinnosti smluvních stran a závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany prohlašují, že veškeré údaje uvedené v této smlouvě jsou pravdivé a správné.

2. Odběratel tímto dodavateli poskytuje jako správci dobrovolně souhlas se zpracováním svých osobních údajů. Dodavatel bude zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytném pro plnění povinností smluvních stran podle této smlouvy. Dodavatel nebude osobní údaje zpracovávat pro žádné jiné účely než pro účely související s plněním závazků z této smlouvy a k vedení agendy o dodávkách vod a odvádění odpadních vod v souladu se zákonem č. 274/2001 Sb. a to po celou dobu platnosti smlouvy a dále po dobu nutnou pro její uchování v souladu s přísl. právními předpisy. Dodavatel jako zpracovatel bude dle této smlouvy zpracovávat zejména následující kategorie osobních údajů: identifikační údaje subjektu údajů, včetně data narození, trvalého bydliště a ostatních údajů potřebných k výkonu ochrany oprávněných zájmů dodavatele před obecnými soudy ČR. V případě, že odběratel poskytne dodavateli nebo dodavateli budou jinak v souvislosti s činností podle této smlouvy zpřístupněny i jiné osobní údaje, je dodavatel povinen zpracovávat a chránit i tyto osobní údaje v souladu s požadavky vyplývajícími z předpisů na ochranu osobních údajů a této smlouvy. Dodavatel bude zpracovávat osobní údaje po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

Odběratel potvrzuje, že byl poučen o těchto svých právech: Za podmínek uvedených v platných obecně závazných předpisech má odběratel jako subjekt údajů právo požádat o:

- bezplatný přístup ke svým osobním údajům zpracovávaným dodavatelem jako správcem,
- pořízení kopie těchto osobních údajů,

- opravu nepřesných osobních údajů
- o výmaz osobních údajů zpracovávaných dodavatelem, pokud již pominul účel zpracování, pokud odběratel souhlas odvolá, pokud vznesse námitky proti zpracování, nebo pokud jsou dodavatelem zpracovávány protiprávně
- požádat o omezení zpracování svých osobních údajů (např. dodavatel již údaje nepotřebuje, ale odběratel je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků),
- na přenositelnost údajů (dodavatel je povinen vydat osobní údaje odběratele zpracovávané automatizovaně na základě souhlasu dodavatele jinému správci ve strukturovaném, běžně používaném strojově čitelném formátu).

Odběratel má právo podat stížnost proti zpracování u dozorového orgánu, kterým je Úřad na ochranu osobních údajů. Výše uvedený souhlas se zpracováním osobních údajů může odběratel kdykoliv odvolat.

Odběratel tímto dává souhlas s využitím podrobností elektronického kontaktu poskytnutého dodavatelí za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky.

Dojde-li v průběhu smluvního vztahu k zániku či změně v osobě dodavatele, přecházejí práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy na vlastníka vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu, nebude-li dohodnuto jinak.

3. Odběratel vody je povinen mít zcela oddělené vnitřní rozvody vody zásobované z veřejného vodovodu od rozvodů případně zásobovaných ze studny či jiného zdroje. Jakékoliv propojení obou řadů i přes zpětnou klapku a uzavírací armaturu je z hygienických důvodů nepřípustné a při jeho zjištění je dodavatel vody oprávněn odběratele ihned odpojit od veřejného vodovodu a odběratel uhradí pokutu ve výši 30.000,-Kč. Úhrada pokuty nezbavuje odpovědnosti odběratele za veškeré tímto způsobené škody.

4. Odběratel je povinen v souladu s platnými právními předpisy na vyžádání umožnit pracovníkům dodavatele kontrolu přípojky i veškerého vnitřního vodovodu i veškeré vnitřní kanalizace v nemovitosti.

Odběratel je povinen umožnit provozovateli přístup k vodoměru, zejména za účelem provedení odečtu z vodoměru a kontroly, opravy nebo výměny vodoměru, chránit vodoměr před poškozením, zmrznutím, ztrátou nebo odcizením, včetně zařízení pro dálkový odečet a dalšího příslušenství vodoměru, montážní plomby a plomby prokazující úřední ověření vodoměru podle obecně závazných právních předpisů a bez zbytečného odkladu prokazatelně oznámit provozovateli jejich poškození či závady v měření. Byla-li nefunkčnost vodoměru nebo poškození vodoměru, zařízení pro dálkový odečet či dalšího příslušenství vodoměru nebo montážní plomby a plomby prokazující úřední ověření vodoměru podle obecně závazných právních předpisů způsobeno nedostatečnou ochranou odběratelem nebo přímým zásahem odběratele, hradí újmu a náklady s tímto spojené odběratel. Jakýkoliv zásah do vodoměru, zařízení pro dálkový odečet či dalšího příslušenství vodoměru nebo montážní plomby a plomby prokazující úřední ověření vodoměru bez souhlasu provozovatele je nepřípustný. Provozovatel má právo zajistit jednotlivé části vodoměru nebo jeho příslušenství proti neoprávněné manipulaci. Odběratel je povinen dodržet podmínky umístění vodoměru stanovené provozovatelem. Pokud je vodoměr umístěn v šachtě, je odběratel povinen zajistit, aby tato šachta byla provozovateli přístupná a odvodněná. Provozovatel může vodoměr kdykoliv opravit nebo vyměnit. Odběratel je povinen tyto činnosti umožnit a v případech potřeby poskytnout potřebnou součinnost. Odběratel nebo jím pověřená osoba má právo být při výměně vodoměru přítomen a ověřit si stav vodoměru a neporušenost plomb. Pokud tohoto svého práva odběratel nevyužije, nemůže později provedení těchto úkonů zpochybnovat.

5. Práva a povinnosti smluvních stran, která nejsou výslovně upravena v této smlouvě a v Obchodních podmínkách dodávky vody a odvádění odpadních vod dodavatele, se řídí příslušnými platnými právními předpisy, zejména podle zákona o vodovodech a kanalizacích v platném znění, zákona o vodách v platném znění, a podle občanského zákoníku (u odběratelů v postavení podnikatelů obchodním zákoníkem a na tuto smlouvu nejsou uplatněna ustanovení § 1799, § 1800 zákona č. 89/2012 Sb. – občanský zákoník). Dále se dodávka vody řídí platnými technickými normami, vyhláškami obce a technickými podmínkami provozovatele.

6. Odběratel zaplatí smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč, jde-li o fyzickou osobu – nepodnikatele, nebo ve výši 50.000,- Kč, jde-li o právnickou osobu nebo fyzickou osobu - podnikatele za každý neoprávněný odběr vody dle § 10 zákona č. 274/2001 Sb. (včetně zjištění neoprávněné manipulace s vodoměrným zařízením a při zjištěném neohlášeném poškození plomb). Odběratel je povinen každé poškození vodoměrného zařízení nebo plomb ihned ohlásit dodavatelí, jinak se vystavuje nebezpečí postihu za neoprávněný odběr dle § 10 zákona č. 274/2001 Sb. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok dodavatele na úhradu vzniklé škody ani nárok dodavatele podle ustanovení § 10 odst. 3 zákona č. 274/2001 Sb.

7. Uzavření této smlouvy nenahrazuje souhlas dodavatele s kolaudací vodovodní a kanalizační přípojky. Přípojku je povinen odběratel vybudovat na základě projektové dokumentace schválené provozovatelem tak, aby splňovala platné normy, předpisy a technické podmínky provozovatele. Přípojku je povinen odběratel nechat zkolaudovat příslušným stavebním úřadem se souhlasem provozovatele.

8. Provozovatel doručuje odběrateli písemnosti zpravidla prostřednictvím držitele poštovní licence na adresu pro

doručování uvedenou v této smlouvě, na poslední známou adresu písemně oznámenou odběratelem nebo na adresu odběrného místa, případně osobně na jakémkoliv místě, kde lze odběratele zastihnout. Má se za to, že došlá zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání.

9. V případě změny právních předpisů se budou právní vztahy vyplývající za smluvního vztahu mezi odběratelem a dodavatelem řídit obdobnými ustanoveními nové právní úpravy.

10. Smlouva je vypracována ve 2 stejnopisech s platností originálu; odběratel obdrží jedno vyhotovení, druhé vyhotovení obdrží dodavatel.

11. Změnu smlouvy lze provést pouze písemnou formou. Pokud jakýkoliv závazek vyplývající z této smlouvy avšak netvořící její podstatnou náležitost je anebo se stane neplatným nebo nevymahatelným jako celek nebo jeho část, je plně oddělitelným od ostatních ustanovení této smlouvy a taková neplatnost nebo nevymahatelnost nebude mít žádný vliv na platnost a vymahatelnost jakýchkoliv ostatních závazků z této smlouvy.

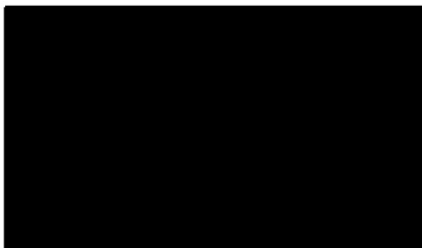
12. Provozovatel vylučuje ve smyslu ustanovení § 1740 odst. 3, věta druhá občanského zákoníku – přijetí nabídky s dodatky nebo odchylkami.

13. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly a že souhlasí s jejím obsahem. Pakliže by smlouvu nebo její část bylo možné přečíst jen se zvláštními obtížemi nebo by byla odběrateli nesrozumitelná, odběratel prohlašuje, že mu byla dodavatelem dostatečně vysvětlena.

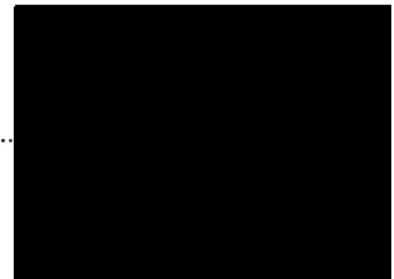
V Hostivici dne: 08.02.2023

V Praze

dne: 15.2.2023



.....  
dodavatel



## Reklamační řád

### I. Obecná ustanovení

Technické služby Hostivice, příspěvková organizace, Jiráskova 100, 253 01 Hostivice, IČ: 00875210 jako dodavatel zajišťující dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, 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 a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění, tento reklamační řád:

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci služeb poskytovaných v souvislosti se zajištěním dodávky vody 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 odpovědnost za vady a reklamaci:

a) u dodávky pitné vody:

- na jakost dodávané pitné vody,
- na množství dodané pitné vody na tlak dodávané pitné vody

b) u odvádění odpadních vod:

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

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- **písemně** na adresu: Technické služby Hostivice, Jiráskova 100, 253 01 Hostivice
- **osobně** na též adrese v době 7:00 do 12:00 a od 13:00 – 14,00 hod. s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam.
- V případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit **telefonicky** na telefonním čísle: [REDAKOVANÉ]

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele a, pokud možno, i telefonický kontakt,
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
- popis vady nebo reklamace.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

V případě písemnost

í zaslaných 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 stížnost.

### III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl na výše uvedeném provozním středisku přítomen 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-ti dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu jeho 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 stavu vodovodní nebo kanalizační přípojky nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních1) 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 dle zákona č. 258/2000 Sb. schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Případný odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace 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. 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, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně pro 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 pochybností o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení dodavatelé 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 množství dodávané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, má odběratel 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 provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právní předpis, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodávané vody pro vypořádání dané reklamace se postupuje podle §17 odst.4 písm. a).

5) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

6) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odváděných odpadních vod umístěním měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

7) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty její splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením fakturu přestává běžet původní lhůta 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 vyhlášky č. 376/2000 Sb., a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

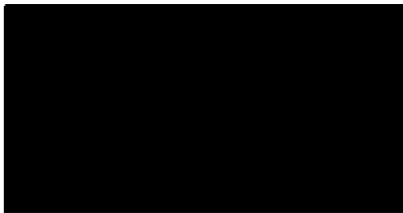
2) V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2000 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.

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

4) Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem svého zařízení, a to dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb.

#### V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.4.2019



.....  
dodavatel

