KKPS - 197899/ČJ-2023-0100MN-V2

[redacted]

SMLOUVA O DODÁVCE VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD Č. 673050895/1

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

Vodohospodářské sdružení obcí Rakovnicka, Frant. Diepolta, Rakovník II, 269 01 Rakovník, IČ: 47019549, vlastník kanalizace

Vodohospodářské sdružení obcí Rakovnicka, Frant. Diepolta, Rakovník II, 269 01 Rakovník, IČ: 47019549, vlastník vodovodu

dále společně jen **Vlastník**, za něhož jedná **PROVOZOVATEL** oprávněný na základě smlouvy uzavřené s vlastníkem v souladu s ust. § 8, odst. 2 zákona o vodovodech a kanalizacích, k uzavření této Smlouvy dle § 8, odst. 6 téhož zákona a k výkonu všech práv a povinností vlastníka ve vztahu k odběrateli:

PROVOZOVATEL:

RAVOS, s.r.o.

se sídlem: Frant. Diepolta 1870, Rakovník II, 269 01 Rakovník

IČ: **47546662** Plátce DPH - DIČ: **CZ47546662**

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném:

u Městského soudu v Praze , oddíl c, vložka 19602

zastoupený (jméno): [redacted]

funkce: **pracovnice zákaznického centra**

(dále jen „**Provozovatel**")

Kontaktní údaje platné ke dni podpisu smlouvy:

Tel.: [redacted] Mobil: [redacted]

E-mail: [redacted] Web: **www.ravos-sro.cz**

Číslo účtu Provozovatele: [redacted]

ID datové schránky: **5j2tri3**

Adresa pro doručování: **Frant. Diepolta 1870, Rakovník II, 269 01 Rakovník 1**

ODBĚRATEL:

Česká republika - Krajské ředitelství policie Středočeského kraje

Adresa: Ulice: **Na Baních** Č. p.: **1535**

Část obce: **Praha-Zbraslav - Zbraslav** Č. o.:

Obec: **Praha** PSČ: **156 00**

Stát: **Česká republika**

IČ: **75151481** Plátce DPH - DIČ: **CZ75151481**

zapsaný ve veřejném rejstříku vedeném:

(dále jen „**Odběratel**")

Kontaktní údaje a adresa Odběratele pro doručování:

Česká republika - Krajské ředitelství policie Středočeského kraje

Ulice: **Na Baních** Č. p.: **1535** Č. o.:

Část obce: **Praha-Zbraslav - Zbraslav** Obec: **Praha** Stát: **Česká republika**

Dodací pošta: **156 00 Praha 516**

Tel.: [redacted] Mobil:

E-mail: [redacted] ID datové schránky:

Provozovatel a Odběratel budou dále společně označováni jako „Smluvní strany", samostatně pak každý jen jako „Smluvní strana". Pro účely fakturace vodného a stočného za dodávku vody a/nebo odvádění odpadních vod poskytnutých Odběrateli přede dnem účinnosti této Smlouvy na níže uvedeném Odběrném místě prohlašuje Odběratel, že předmět této Smlouvy byl plněn již přede dnem účinnosti této Smlouvy, a to ode dne: **02.08.2023**. Smluvní strany dále prohlašují, že toto plnění nebylo v rozporu s oprávněnými zájmy žádné ze Smluvních stran a považují je za plnění podle této Smlouvy.

Informace o tom, jak Provozovatel zpracovává osobní údaje fyzických osob podílejících se na plnění Smlouvy (tj. Odběratele, zástupců Odběratele aj.) se nachází v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů zákazníků", který je umístěn na webových stránkách Provozovatele [www.ravos-sro.cz/o-spolecnosti] a zákaznickém centru Provozovatele (dále jen „**Zásady zpracování osobních údajů**").

Odběratel se zavazuje informovat všechny své zástupce a jiné fyzické osoby (dále jen „**Subjekty údajů**"), jejichž osobní údaje předává Provozovateli, o zpracovávání jejich osobních údajů Provozovatelem, a to v rozsahu vyžadovaném čl. 13 (příp. čl. 14) obecného nařízení o ochraně osobních údajů (EU) č. 2016/679. Odběratel se zavazuje Subjekty údajů informovat zejména o tom, že jejich osobní údaje předává Provozovateli a seznámit je se „Zásadami zpracování osobních údajů zákazníků", včetně účelu předání a rozsahu předávaných osobních údajů.

Osobní údaje Odběratele a jeho kontaktních osob může Provozovatel rovněž využívat pro zasílání novinek a marketingových sdělení (dále jen „zpráv"), jak je popsáno v „Zásadách zpracování osobních údajů zákazníků". Odběratel se může ze zasílání těchto zpráv kdykoliv odhlásit prostřednictvím [www.ravos-sro.cz/o-spolecnosti] nebo pomocí odkazu umístěném v každé takové zprávě.

Smluvní strany se dohodly, že komunikace související s touto Smlouvou bude adresována kontaktní osobě uvedené v této Smlouvě, a to včetně poskytnutí přístupových údajů Odběratele k zákaznickému účtu provozovanému na webových stránkách Provozovatele a zpřístupnění dalších osobních údajů Odběratele souvisejících se správou jeho zákaznického účtu. Pokud Odběratel zpřístupní své přístupové údaje třetí osobě, činí tak na vlastní odpovědnost, včetně případných dopadů na ochranu svých osobních údajů.

I. Předmět smlouvy, Dodávka vody a odvádění odpadních vod, Odběrné místo evidenční číslo: 730004655

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

dodávce vody z vodovodu odvádění odpadních vod kanalizací

Účel dodávky vody a odvádění odpadních vod: **Úřady a instituce – Policie**

Vlastník připojené stavby/pozemku:

Česká republika - Krajské ředitelství policie Středočeského kraje,Na Baních 1535, Praha-Zbraslav - Zbraslav, 156 00 Praha

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

Vlastník připojeného pozemku nebo stavby (vodovodní přípojka)

Vlastník připojeného pozemku nebo stavby (kanalizační přípojka)

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

Adresa Odběrného místa: Evidenční číslo OM: **730004655**

Poštovní 177, Rakovník I, k. ú. Rakovník, č. parc. 1005

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

vodoměrem Umístění vodoměru: sklep

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

a) množství odváděných odpadních vod bude stanoveno:

ve výši dodané vody

b) množství srážkových vod bude stanoveno:

výpočtem

Dlouhodobý srážkový normál: 526,7 mm/rok, tj. 0,5267 m/rok. Oblast: Rakovník

Klasifikace ploch podle § 20 odst. 6 zákona			Zpoplatněné		Osvobozené od platby za srážkové vody	
Druh plochy:		Odtokový součinitel	Plocha (m²)	Redukovaná plocha (m²)	Plocha (m²)	Redukovaná plocha (m²)
A	zastavěné a těžce propustné zpevněné plochy					
B	plocha vegetační střechy s mocností souvrství od 5 cm do 10 cm					
C	propustné zpevněné plochy					
D	plocha vegetační střechy s mocnosti souvrství od 11 do 30 cm					
E	plocha vegetační střechy s mocností souvrství od 31 cm					
F	plochy kryté vegetací					
Součet ploch						

Roční množství odváděných srážkových vod Q v m³

= součet Redukovaných ploch (= Plocha krát Odtokový součinitel) v m² krát Dlouhodobý srážkový normál v m/rok.
V případě, že dojde ke změně podmínek stanovených zákonem pro osvobození ploch od platby za srážkové vody, je Odběratel povinen do 15 dnů předat Provozovateli podklady pro příslušnou změnu Smlouvy.

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

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

Limit množství dodávané vody:

Množství určující kapacitu vodoměru:

Limit množství vypouštěné odpadní vody je dán profilem přípojky.

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

(6) Počet trvale připojených osob pro dodávku pitné vody činí 0 os. a počet trvale připojených osob pro odvádění odpadních vod činí 0 os. *(dlevyjádřenOdběratele)*

(7) Tlakové poměry v místě napojení vodovodní přípojky: Minimální tlak: Maximální tlak:

(8) Ukazatele jakosti dodávané pitné vody jsou: Minimální hodnota vápníku: Maximální hodnota vápníku: Minimální hodnota hořčíku: Maximální hodnota hořčíku: Maximální hodnota dusičnanů: Aktuální hodnoty ukazatelů jakosti dodávané pitné vody jsou k dispozici na webových stránkách Provozovatele.

II. Platební podmínky

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

Sjednaná výše zálohových plateb do prvního vyúčtování: **1 000 Kč** Četnost záloh: **měsíčně**

Splatnost zálohových plateb je stanovena v rozpisu záloh.

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

Četnost odečtů a konečného vyúčtování: **rok**

Splatnost faktury vodného a stočného je 17 dní od data vystavení faktury.
Provozovatel odešle fakturu odběrateli neprodleně, nejpozději však do tří pracovních dnů od vystavení.

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

Smluvní strany sjednávají vystavování a doručování daňových dokladů (faktur) v el. podobě na adresu:

Přeplatek konečného vyúčtování vodného a stočného bude vrácen **na účet Odběratele č. 507432881/0710.**

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

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

(1) Provozovatel se zavazuje za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy a touto Smlouvou dodávat Odběrateli ve sjednaném Odběrném místě z vodovodu pitnou vodu v jakosti předepsané platnými právními předpisy a odvádět kanalizací odpadní vody vzniklé nakládáním s takto dodanou vodou, srážkové vody a odpadní vody získané z jiných zdrojů.
(2) Odběratel se zavazuje platit Provozovateli vodné a stočné v souladu a za podmínek stanovených touto Smlouvou. K vodnému a stočnému je Provozovatel oprávněn připočítat DPH v souladu s platnými právními předpisy.
(3) Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, jsou povinny si poskytovat vzájemná plnění za podmínek stanovených touto Smlouvou ode dne její účinnosti.

IV. Prohlášení smluvních stran

(1) Provozovatel prohlašuje, že je provozovatelem vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu a osobou oprávněnou k provozování vodovodů a kanalizací ve smyslu příslušných ustanovení platných právních předpisů. Provozovatel dále prohlašuje, že je oprávněn uzavřít tuto Smlouvu na základě smlouvy o provozování uzavřené s vlastníkem vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu dle § 8 odst. 2 zákona o vodovodech a kanalizacích a že je ve vztahu k Odběrateli osobou odpovědnou za dodávky vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací. Další informace o vlastnících vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu, termínech pravidelných odečtů vodoměrů a jakosti pitné vody jsou uvedeny na webových stránkách Provozovatele a v zákaznických centrech Provozovatele.
(2) Provozovatel dále prohlašuje, že se při výkonu veškerých svých aktivit řídí morálními a etickými standardy uvedenými v Etickém kodexu, Protikorupčním etickém kodexu a Ekologickém kodexu, jejichž platné znění je k dispozici na webových stránkách Provozovatele.
(3) Smluvní strany prohlašují, že veškeré údaje uvedené v této Smlouvě jsou pravdivé a správné. Odběratel dále prohlašuje, že splňuje všechny podmínky stanovené zákonem o vodovodech a kanalizacích pro připojení na vodovod a kanalizaci.

V. Způsob zjišťování množství dodané vody a odváděných odpadních vod

(1) Smluvní strany se dohodly, že množství dodané vody, množství vypouštěných odpadních vod a odváděných srážkových vod bude zjišťováno Provozovatelem způsobem stanoveným v článku I. této Smlouvy. Množství dodané vody, vypouštěných odpadních vod a odváděných srážkových vod zjištěné způsobem stanoveným v článku I. této Smlouvy je podkladem pro vyúčtování dodávky vody a vyúčtování odvádění odpadních vod (fakturaci vodného a stočného).
(2) Není-li množství vypouštěných odpadních vod měřeno, předpokládá se, že Odběratel, který odebírá vodu z vodovodu, vypouští do kanalizace takové množství vody, které podle odečtu na vodoměru nebo podle výpočtu v souladu s platnými právními předpisy z vodovodu odebral, s připočtením odvedených srážkových vod a množství odvedené vody získané z jiných zdrojů. Z ploch osvobozených ze zákona od povinnosti platit za odvádění srážkových vod Odběratel hradí pouze množství odváděných odpadních vod zjištěné dle věty první bez srážkových vod. Takto zjištěné množství vypouštěných odpadních vod je podkladem pro vyúčtování stočného (fakturaci stočného).
(3) Jestliže Odběratel vodu dodanou vodovodem zčásti spotřebuje bez vypuštění do kanalizace a toto množství je prokazatelně větší než 30 m³ za rok, zjistí se množství odpadních a srážkových vod odváděných do kanalizace buď měřením, nebo odborným výpočtem podle technických údajů předložených Odběratelem a ověřených Provozovatelem, pokud se předem Provozovatel s Odběratelem nedohodli jinak. Nebude-li množství spotřebované dodané vody nevypouštěné do kanalizace měřeno vodoměrem Odběratele umístěným na samostatné odbočce, je Odběratel povinen prokázat Provozovateli množství spotřebované dodané vody nevypouštěné do kanalizace jiným vhodným způsobem tak, aby bylo možné provést odborný výpočet.
(4) Odběratel je povinen umožnit Provozovateli přístup k vodoměru, zejména za účelem provedení odečtu z vodoměru a kontroly, údržby nebo výměny vodoměru, chránit vodoměr před poškozením, ztrátou nebo odcizením, včetně zařízení pro dálkový odečet a dalšího příslušenství vodoměru, montážní plomby a plomby prokazující úřední ověření vodoměru podle obecně závazných právních předpisů (zejm. před zásahem jiné osoby, působením mechanické síly, ohněm, mrazem apod.), a bez zbytečného odkladu prokazatelně oznámit Provozovateli jejich poškození či závady v měření. Byla-li nefunkčnost vodoměru nebo poškození vodoměru, poškození či ztráta zařízení pro dálkový odečet či dalšího příslušenství vodoměru nebo montážní plomby a plomby prokazující úřední ověření vodoměru podle obecně závazných právních předpisů způsobena nedostatečnou ochranou Odběratelem nebo přímým zásahem Odběratele, hradí újmu a náklady s tímto spojené Odběratel. 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. Je-li šachta umístěna na místě veřejnosti přístupném, má Odběratel právo po dohodě s Provozovatelem šachtu zajistit proti neoprávněnému vniknutí; tím není dotčena povinnost jejího zpřístupňování Provozovateli. Pokud přípojka nebo vnitřní vodovod nevyhovuje požadavkům pro montáž vodoměru, je Odběratel povinen na vyzvání Provozovatele provést v přiměřené lhůtě potřebné úpravy. Je-li množství vypouštěných odpadních a odváděných srážkových vod měřeno měřicím zařízením Odběratele, je Provozovatel oprávněn průběžně kontrolovat funkčnost a správnost měřicího zařízení a Odběratel je povinen umožnit Provozovateli přístup k tomuto měřicímu zařízení. Přístup k vodoměru nebo měřicímu zařízení Odběratele je Odběratel povinen umožnit Provozovateli v nezbytném rozsahu a tak, aby byly dodrženy požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci stanovené obecně závaznými právními předpisy.
(5) Smluvní strany se dohodly, že v důvodných případech je Odběratel povinen umožnit Provozovateli na základě jeho výzvy v nezbytném rozsahu přístup k vodovodní a kanalizační přípojce nebo k vnitřnímu vodovodu a vnitřní kanalizaci, zejména za účelem kontroly užívání vnitřního vodovodu a vnitřní kanalizace a plnění podmínek stanovených touto Smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy.
(6) Provozovatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod:
a) při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních pracích,
b) nevyhovuje-li zařízení Odběratele technickým požadavkům tak, že jakost nebo tlak vody ve vodovodu může ohrozit zdraví a bezpečnost osob a způsobit škodu na majetku,
c) neumožní-li Odběratel Provozovateli po jeho opakované písemné výzvě přístup k přípojce, vodoměru nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace,
d) bylo-li zjištěno neoprávněné připojení vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky,
e) neodstraní-li Odběratel závady na vodovodní přípojce nebo kanalizační přípojce nebo na vnitřním vodovodu nebo vnitřní kanalizaci zjištěné Provozovatelem,
f) při prokázání neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod, nebo
g) v případě prodlení Odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného či jejich záloh po dobu delší než 30 dnů.
(7) Vlastníkem vodoměru je vlastník vodovodu, s výjimkou případů, kdy přede dnem nabytí účinnosti zákona o vodovodech a kanalizacích se prokazatelně stal vlastníkem vodoměru Provozovatel. Další podmínky měření a způsobu zjišťování dodávané vody a odváděných odpadních vod jsou upraveny zákonem o vodovodech a kanalizacích a prováděcími předpisy k tomuto zákonu.
(8) Pokud je zřízen na vodovodní přípojce požární obtok, lze ho využívat výhradně pro přímé hašení požáru nebo při požárních revizích, a to výlučně osobou k tomu oprávněnou. Pokud dojde k tomuto využití a v souvislosti s tím k porušení plomby, je Odběratel povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit písemně Provozovateli. Bylo-li poškození plomby na požárním obtoku způsobeno nedostatečnou ochranou Odběratelem nebo přímým zásahem Odběratele, hradí újmu a náklady s tímto spojené Odběratel.

VI. Způsob stanovení vodného a stočného, fakturace

(1) Cena vodného a stočného je stanovována podle cenových předpisů na příslušné cenové období, kterým je zpravidla období 12 měsíců, a forma vodného a stočného je stanovována rozhodnutím vlastníka vodovodu a kanalizace. Cena a forma vodného a stočného jsou uveřejněny prostřednictvím obecních úřadů, regionálních informačních médií, pracovišť Provozovatele (zákaznická centra), vlastních webových stránek Provozovatele nebo jiným v místě obvyklým způsobem.
(2) Změna cen a formy vodného a stočného není považována za změnu této Smlouvy. Pokud dojde ke změně ceny nebo formy vodného a stočného v průběhu zúčtovacího období, rozdělí Provozovatel spotřebu vody v poměru doby platnosti původní a nové výše ceny nebo formy vodného a stočného.
(3) Vodné a stočné má jednosložkovou nebo dvousložkovou formu. Jednosložková forma vodného a stočného je součinem ceny a množství odebrané nebo vypouštěné odpadní vody a srážkových vod stanoveným v souladu s touto Smlouvou. Dvousložková forma vodného a stočného obsahuje složku, která je součinem ceny podle cenových předpisů a množství odebrané nebo vypouštěné odpadní vody a srážkových vod, a pevnou složku stanovenou v souladu s platnými právními předpisy.
Stanoví-li tak platné právní předpisy, je Provozovatel v případě dvousložkové formy vodného a stočného povinen poskytnout na základě žádosti Odběratele přiměřenou slevu z pevné složky, pokud bude vodovodní nebo kanalizační systém nefunkční po dobu delší než 24 hodin. Je-li stanovena dvousložková forma vodného a stočného, a Odběratel neodebere v příslušném zúčtovacím období dodávanou vodu nebo nevypustí žádné odpadní vody, je povinen zaplatit Provozovateli pevnou složku vodného a stočného.

(4) Provozovatel je oprávněn započíst případný přeplatek Odběratele na uhrazení veškerých splatných pohledávek na jiných odběrných místech téhož Odběratele. O takto provedených zápočtech bude Provozovatel Odběratele informovat.
(5) Povinnost Odběratele zaplatit Provozovateli peněžité plnění podle této Smlouvy je splněna okamžikem připsání příslušné částky ve prospěch bankovního účtu Provozovatele uvedeného na faktuře nebo rozpisu záloh, a to tehdy, je-li platba označena správným variabilním symbolem. Neidentifikovatelné platby je Provozovatel oprávněn vrátit zpět na účet, z něhož byly zaslány, čímž není dotčena povinnost Odběratele splnit závazky dle této Smlouvy.
(6) Provozovatel je oprávněn jednostranně změnit výši a četnost zálohových nebo pravidelných plateb, četnost odečtů a četnost konečného vyúčtování podle článku II. této Smlouvy tak, aby jejich výše a četnost odpovídala předpokládané výši vodného a stočného placeného Odběratelem v následujícím zúčtovacím období. Předpokládanou výši vodného a stočného placeného Odběratelem v následujícím zúčtovacím období stanoví Provozovatel na základě množství vody dodané Odběrateli a množství odpadních vod odvedených pro Odběratele v předcházejícím zúčtovacím období a na základě platné ceny a formy vodného a stočného.

VII. Odpovědnost za vady, reklamace

(1) Odběratel je oprávněn uplatnit vůči Provozovateli práva z odpovědnosti za vady v souladu s obecně závaznými právními předpisy a Reklamačním řádem Provozovatele. Platné znění Reklamačního řádu je zveřejněno na webových stránkách Provozovatele a je k dispozici v jeho zákaznickém centru. Odběratel tímto prohlašuje, že byl s Reklamačním řádem Provozovatele seznámen, a že mu porozuměl v plném rozsahu.
(2) Jakost pitné vody je určena platnými právními předpisy, kterými se stanoví požadavky na zdravotní nezávadnost pitné vody a rozsah a četnost její kontroly.
(3) Orgán ochrany veřejného zdraví může povolit na časově omezenou dobu užití vody v souladu s platnými právními předpisy, která nesplňuje mezní hodnoty ukazatelů vody pitné, s výjimkou mikrobiologických ukazatelů za podmínky, že nebude ohroženo veřejné zdraví. Podle místních podmínek mohou být stanoveny odchylné provozně závazné parametry jakosti a tlaku s přihlédnutím k technologickým podmínkám vodárenských zařízení, a to na časově vymezenou dobu. V takovém případě budou dotčené ukazatele jakosti vody posuzovány ve vztahu k maximálním hodnotám dotčených ukazatelů stanovených v rozhodnutí orgánu ochrany veřejného zdraví.
(4) Vzniknou-li chyby nebo omyly při účtování vodného nebo stočného nesprávným odečtem, použitím nesprávné ceny vodného a stočného, početní chybou apod., mají Odběratel a Provozovatel právo na vyrovnání nesprávně účtovaných částek. Odběratel je povinen uplatnit reklamaci nesprávně účtovaných částek bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit, a to písemně nebo osobně v zákaznickém centru Provozovatele.
(5) Provozovatel reklamaci přezkoumá a výsledek písemně oznámí Odběrateli ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy reklamaci obdržel. Je-li na základě reklamace vystavena opravná faktura, považuje se současně za písemné oznámení o výsledku reklamace.
(6) V případě, že Odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u Provozovatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

VIII. Další práva a povinnosti Smluvních stran

(1) Odběratel se zavazuje bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 15 dnů ode dne, kdy se o změně dozvěděl, oznámit Provozovateli písemně každou změnu skutečností v této Smlouvě uvedených rozhodných pro plnění, jež je předmětem této Smlouvy. Za rozhodné skutečnosti se považují zejména identifikační údaje o Odběrateli a/nebo o Odběrném místě a/nebo údaje pro fakturaci vodného a stočného.
(2) Provozovatel je oprávněn provádět kontrolu limitů znečištění odpadních vod podle podmínek platného Kanalizačního řádu, případně povolení vodoprávního úřadu. K výzvě Odběratele je Provozovatel povinen poskytnout Odběrateli informace o jakosti pitné vody, povolené míře znečištění odpadní vody a povinnostech Smluvních stran vyplývajících z Kanalizačního řádu, včetně závazných hodnot ukazatelů limitů znečištění odpadní vody.
(3) Odběratel je povinen užívat vnitřní vodovod a vnitřní kanalizaci takovým způsobem, aby nedošlo k ohrožení jakosti vody ve vodovodu. Odběratel je povinen užívat vnitřní vodovod a vnitřní kanalizaci v souladu s technickými požadavky na vnitřní vodovod a vnitřní kanalizaci, zejména ve vztahu k používání materiálů pro vnitřní vodovod. Potrubí vodovodu pro veřejnou potřebu včetně jeho přípojek a na ně napojených vnitřních rozvodů nesmí být propojeno s vodovodním potrubím z jiného zdroje vody, než je vodovod pro veřejnou potřebu. Odběratel je dále povinen řídit se při vypouštění odpadních vod platným Kanalizačním řádem a dodržovat závazné hodnoty limitů ukazatelů znečištění odpadní vody v tomto Kanalizačním řádu uvedené. Odběratel je dále povinen v místě a rozsahu stanoveném Kanalizačním řádem kontrolovat limity znečištění vypouštěných odpadních vod do kanalizace. Odběratel, kterému je kanalizačním řádem stanovena a/nebo ve smlouvě sjednána povinnost předkládat Provozovateli protokoly o výsledcích kontroly limitů znečištění vypouštěných odpadních vod, je povinen doručit Provozovateli v originále nebo ověřené kopii protokol o výsledcích takové kontroly provedené k tomu oprávněnou osobou do 30 dnů ode dne doručení takového protokolu Odběrateli. Neprovede-li Odběratel tuto kontrolu v souladu s Kanalizačním řádem, je Provozovatel oprávněn provést takovou kontrolu sám nebo prostřednictvím třetí osoby a výsledek takové kontroly použít jako podklad pro případné stanovení smluvní pokuty dle čl. IX. této Smlouvy. Odběratel je v takovém případě povinen uhradit Provozovateli náklady takové kontroly.
(4) Vodoměr ke zjišťování množství odebírané vody a měřicí zařízení Odběratele ke zjišťování množství vypouštěných odpadních a odváděných srážkových vod podléhá úřednímu ověření podle platných právních předpisů. Ověřování je povinen zajistit v případě vodoměru na své náklady Provozovatel a v případě měřicího zařízení Odběratele ke zjišťování množství vypouštěných odpadních a odváděných srážkových vod Odběratel. Dodávky a služby související se zřízením, provozem a zrušením měřicího zařízení ve vlastnictví Odběratele provede Provozovatel za úplatu a v rozsahu a za podmínek stanovených dohodou Smluvních stran.
(5) Osazení, údržbu a výměnu vodoměru provádí Provozovatel. Jeho povinnosti je oznámit Odběrateli výměnu vodoměru alespoň 15 dní předem, současně s vymezením času v rozsahu maximálně 3 hodin, a to i v případě, že vodoměr je pro Provozovatele přístupný bez účasti Odběratele, pokud se s Odběratelem nedohodne jinak.
Odběratel je povinen tyto činnosti umožnit a v případech potřeby poskytnout potřebnou součinnost. Odběratel nebo jím pověřená osoba má právo být při výměně vodoměru přítomen a ověřit si stav vodoměru a neporušenost plomb. Pokud tohoto svého práva Odběratel nevyužije, nemůže později provedení těchto úkonů zpochybňovat.
(6) Provozovatel je oprávněn účtovat paušální náklady v souvislosti s uplatněním pohledávky z této Smlouvy, které jsou stanoveny v ceníku Provozovatele a Odběratel je povinen je Provozovateli uhradit. Ceník, ve kterém jsou uvedeny úhrady i za další výkony a činnosti Provozovatele v souvislosti s touto Smlouvou, je k dispozici na webových stránkách Provozovatele a v zákaznických centrech Provozovatele. Odběratel tímto prohlašuje, že byl s ceníkem Provozovatele před podpisem této Smlouvy seznámen a že mu porozuměl v plném rozsahu.
(7) Smluvní strany se dohodly, že má-li být tato Smlouva, nebo dohoda jí měnící či doplňující (dále jen "Dodatek"), v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS"), uveřejněna prostřednictvím registru smluv, pak její uveřejnění se zavazuje zajistit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uzavření, na své náklady postupem stanoveným v ZRS Odběratel. V případě, že Odběratel nesplní závazek uvedený v předchozí větě, je Provozovatel oprávněn Smlouvu nebo Dodatek v registru smluv uveřejnit sám. V případě porušení povinnosti Odběratele uvedené v tomto ustanovení, odpovídá tento Provozovateli za majetkovou i nemajetkovou újmu.

IX. Zajištění závazků Smluvních stran

(1) Pro případ prodlení kterékoliv Smluvní strany s plněním peněžitého závazku podle této Smlouvy, se povinná Smluvní strana zavazuje zaplatit oprávněné Smluvní straně za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši stanovené v souladu s platnými právními předpisy.
(2) Pro případ prodlení Provozovatele s plněním peněžitého závazku si Smluvní strany sjednávají, vedle povinnosti zaplatit Odběrateli úrok z prodlení podle odstavce 1 výše, povinnost zaplatit Odběrateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
(3) Odběratel se zavazuje zaplatit Provozovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý zjištěný případ neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod.
(4) Odběratel se zavazuje zaplatit Provozovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý případ porušení povinností uvedených v čl. V. odst. (4) této Smlouvy, jakož i za každý případ porušení své povinnosti podle čl. VIII. odst. (1) této Smlouvy nebo čl. VIII. odst. (3) této Smlouvy.
(5) Smluvní pokuty podle tohoto článku jsou splatné bez zbytečného odkladu poté, co povinná Smluvní strana obdrží písemnou výzvu oprávněné Smluvní strany k jejich zaplacení.
(6) Zaplacením smluvní pokuty podle tohoto článku není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu škody, včetně náhrady škody přesahující smluvní pokutu. Odběratel odpovídá za škodu, kterou způsobil Provozovateli porušením právní povinnosti; touto škodou jsou i náklady, které vznikly Provozovateli v souvislosti se zjišťováním neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod.

X. Doba platnosti a ukončení Smlouvy

(1) Tato Smlouva nabývá platnosti v den podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle ZRS a uzavírá se na dobu **neurčitou.**

(2) Tuto Smlouvu jsou obě Smluvní strany oprávněny jednostranně písemně vypovědět s výpovědní dobou tří měsíce. Výpovědní doba začíná běžet první den kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.

(3) Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna od této Smlouvy odstoupit v případech stanovených zákonem a touto Smlouvou. Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy v případě, že soud na majetek druhé Smluvní strany prohlásí konkurz.
(4) V případě, že je Smlouva uzavřena distančním způsobem, nebo je uzavřena mimo obchodní prostory Provozovatele, je Odběratel, který je spotřebitelem dle ustanovení § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník"), oprávněn od této Smlouvy odstoupit ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne jejího uzavření. Vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy je k dispozici na webových stránkách Provozovatele. Pokud Odběratel odstoupí od Smlouvy po předložení žádosti o zahájení dodávky vody již v průběhu lhůty pro odstoupení podle § 1824a odst. 3 nebo § 1828 odst. 5 občanského zákoníku, uhradí Provozovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Provozovatel tímto informuje Odběratele, že zahájením dodávky vody na základě výše uvedené žádosti zaniká právo Odběratele odstoupit od Smlouvy podle § 1837 písm. a) občanského zákoníku.
(5) Tato Smlouva zaniká odpojením vodovodní i kanalizační přípojky od vodovodu nebo kanalizace nebo odpojením jen jedné z nich, je-li předmětem Smlouvy jen dodávka vody/odvádění odpadních vod.
(6) Uzavřením nové smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod mezi Smluvními stranami pro Odběrné místo uvedené v článku I. této Smlouvy se tato Smlouva považuje za ukončenou. Uzavřením této Smlouvy se ruší všechny, mezi Smluvními stranami dříve uzavřené, smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod pro stejné Odběrné místo.
(7) Smluvní strany se dohodly, že pro případ, že Odběratel tuto Smlouvu řádně neukončí v souvislosti se změnou vlastnictví připojené nemovitosti (Odběrného místa), zaniká tato Smlouva dnem, kdy nový vlastník připojené nemovitosti prokáže Provozovateli nabytí vlastnického práva k ní a uzavře novou smlouvu o dodávce vody a odvádění odpadních vod k témuž Odběrnému místu.
(8) Smluvní strany se dohodly, že při jakémkoliv ukončení této Smlouvy, je Odběratel povinen na své náklady umožnit Provozovateli provést konečný odečet vodoměru a kontrolu měřicího zařízení Odběratele, je-li množství vypouštěných odpadních vod a odváděných srážkových vod měřeno. Pokud bezprostředně po skončení této Smlouvy nenabude účinnosti obdobná smlouva o dodávce vody a odvádění odpadních vod vztahující se k témuž Odběrnému místu, je Odběratel povinen na své náklady umožnit Provozovateli také případnou demontáž vodoměru a další činnosti nezbytné k ukončení dodávky vody a odvádění odpadních vod. Dojde-li k ukončení této Smlouvy, je Provozovatel současně oprávněn provést odpojení vodovodní nebo kanalizační přípojky.
(9) V případě, že Provozovatel za dobu trvání této Smlouvy pozbude právo uzavírat s odběrateli smluvní vztahy, jejichž předmětem je dodávka vody a/nebo odvádění odpadních vod, přecházejí práva a povinnosti z této Smlouvy na vlastníka vodovodu a kanalizace a Odběratel s tímto přechodem práv a převzetím povinností uzavřením této Smlouvy výslovně souhlasí.

XI. Ostatní a závěrečná ujednání

(1) Smluvní strana zasílá písemnosti druhé Smluvní straně na adresu pro doručování uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo na poslední adresu písemně oznámenou druhou Smluvní stranou. Zřídí-li si Odběratel elektronický zákaznický účet provozovaný na webových stránkách Provozovatele, souhlasí s doručováním písemností i jeho prostřednictvím. Uvedl-li Odběratel výše ID své datové schránky, souhlasí s doručováním písemností i prostřednictvím datových zpráv do této datové schránky v souladu s ustanovením zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů. Písemnosti doručované dle této Smlouvy prostřednictvím provozovatele poštovních služeb jako doporučené zásilky, do vlastních rukou nebo s dodejkou (dále jen „doporučená zásilka") jsou považovány za doručené okamžikem jejich převzetí. Doporučená zásilka se považuje za doručenou i v případě, že adresát její přijetí odmítne nebo si ji adresát nevyzvedne v úložní lhůtě a současně neprokáže, že si zásilku nemohl z objektivních důvodů vyzvednout. Taková zásilka se považuje za doručenou poslední den úložní lhůty. Ostatní (nedoporučené) zásilky odeslané s využitím provozovatele poštovních služeb se považují za doručené okamžikem, kdy se zásilka dostane do sféry dispozice adresáta; má se za to, že došlá zásilka došla třetí pracovní den po odeslání na území České republiky či patnáctý pracovní den po odeslání do zahraničí. Povinnost odesílatele doručit písemnost adresátovi je splněna také okamžikem vrácení zásilky jako nedoručitelné provozovatelem poštovních služeb nebo v případě, že adresát svým jednáním nebo opomenutím doručení zmařil (např. neoznámením změny doručovací adresy druhé smluvní straně).
(2) Záhlaví článků a části v této Smlouvě se uvádějí pouze pro přehlednost a v žádném ohledu neomezují nebo neslouží k výkladu pojmů a ustanovení této Smlouvy.
(3) Pokud je v článku I. této Smlouvy uvedeno, že předmětem této Smlouvy je pouze dodávka vody nebo pouze odvádění odpadních vod kanalizací, jsou ustanovení o odvádění odpadních vod kanalizací v prvním případě, respektive ustanovení o dodávce vody v druhém případě neúčinná.
(4) Ve všech ostatních otázkách, výslovně neupravených touto Smlouvou, se postupuje podle právních předpisů platných na území České republiky, zejména podle zákona o vodovodech a kanalizacích a občanského zákoníku. Případné spory ze Smlouvy se Smluvní strany zavazují řešit především smírnou cestou. Nebude-li smírného řešení dosaženo, jsou k řešení sporů ze Smlouvy příslušné české soudy.
(5) Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá Smluvní strana obdrží jedno.
(6) Změnu Smlouvy lze provést pouze písemnou formou. Adresu sídla (bydliště), adresu pro doručování, jména osob jednajících za Smluvní strany, telefonní čísla a e-mailové adresy, vlastníka vodovodní/kanalizační přípojky, počty trvale připojených osob pro dodávku pitné vody / odvádění odpadních vod lze měnit i jednostranným písemným oznámením; Smluvní strany se zavazují neprodleně oznamovat změny uvedených údajů druhé Smluvní straně.
(7) Pokud jakýkoliv závazek vyplývající z této Smlouvy, avšak netvořící její podstatnou náležitost je, nebo se stane neplatným nebo nevymahatelným jako celek nebo jeho část, je plně oddělitelným od ostatních ustanovení této Smlouvy a taková neplatnost nebo nevymahatelnost nebude mít žádný vliv na platnost a vymahatelnost jakýchkoliv ostatních závazků z této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují v rámci této Smlouvy nahradit formou dodatku k této Smlouvě tento neplatný nebo nevymahatelný oddělený závazek takovým novým platným a vymahatelným závazkem, jehož předmět bude v nejvyšší možné míře odpovídat předmětu původního oddělného závazku. Pokud však jakýkoliv závazek vyplývající z této Smlouvy a tvořící její podstatnou náležitost je, nebo kdykoliv se stane neplatným nebo nevymahatelným jako celek nebo jeho část, Smluvní strany nahradí neplatný nebo nevymahatelný závazek v rámci nové smlouvy takovým novým platným a vymahatelným závazkem, jehož předmět bude v nejvyšší možné míře odpovídat předmětu původního závazku obsaženému v této Smlouvě.

V PRAZE dne 22-09-2023

Odběratel Miloslav Brc

KRAJSKÉ ŘEDITELSTVÍ POLICIE STŘEDOČESKÉHO KRAJE 921

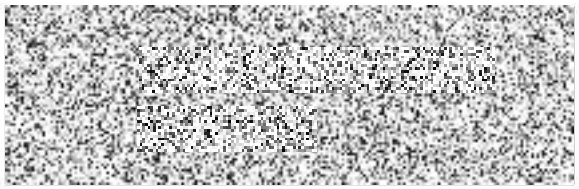
Provozov
zastoupen
funkce: pr

Česká republika - Krajské ředitelství
policie Středočeského kraje
Na Baních 1535
Praha-Zbraslav - Zbraslav
156 00 Praha 516

Rakovník dne: 7.9.2023

Vážený zákazníku,

při podpisu/aktualizaci Vaší smlouvy Vám byl zřízen osobní přístup do Vašeho zákaznického účtu na internetových stránkách portal.ravos-sro.cz. Tento přístup je zabezpečen a pro první přihlášení je potřeba zadat následující údaje:



V případě, že uvedené přihlašovací údaje nepoužijete do 90 dní od podpisu/aktualizace smlouvy, bude přístup na Váš účet z bezpečnostních důvodů automaticky zablokován.

Pro aktivaci Vašeho internetového účtu je nutné přihlášení do portálu pomocí uvedených údajů, odsouhlasení podmínek používání a následná změna hesla. V případě, že po aktivaci Vašeho účtu heslo zapomenete, vyžádejte si ho na našich internetových stránkách portal.ravos-sro.cz.

Výhodou Vašeho osobního zákaznického účtu je snadný a časově neomezený přístup ke všem aktuálním informacím. Z pohodlí domova získáte přehled:

- o Vaší spotřebě vody
- o fakturovaných službách (vodného a stočného) k Vašemu účtu
- o odečtech stavu vodoměru
- o Vašich úhradách
- o smluvních údajích

Díky Vašemu internetovému účtu budete mít také možnost Vaše smluvní údaje změnit, stejně jako výši placených záloh nebo nahlásit samoodečet vodoměru. Nově si také můžete požádat o zasílání Vaší faktury ve formátu PDF přímo do Vaší e-mailové schránky.

Máte-li zájem o včasné informace o plánovaných odstávkách a poruchách dodávky vody nebo aktuálních cenách vodného a stočného, zaregistrujte se ke službě SMS Info na portal.ravos-sro.cz a my Vám zdarma budeme zasílat veškeré aktuální údaje přímo do Vašeho mobilního telefonu.

Věřím, že tyto zákaznické novinky Vás potěší a uvedené služby přispějí k Vaší větší spokojenosti.

S přátelským pozdravem

RAVOS, s.r.o.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Společnost RAVOS s.r.o. jako provozovatel vodovodů a kanalizací (dále jen "provozovatel") vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen "zákon č. 274/2001 Sb.") tento reklamační řád. Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývajících z odpovědnosti provozovatele.

II. Rozsah odpovědnosti

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci:

a. u dodávky pitné vody
   - na jakost dodávané pitné vody a
   - na množství dodané pitné vody;

b. u odvádění odpadních vod
   - na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod a
   - na množství odváděných odpadních vod.

c. u vyúčtování
   - na nespravně zúčtované zálohy,
   - na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Odběratel uplatní reklamaci:

a. písemně, e-mailem nebo prostřednictvím datové schránky (tyto kontakty na provozovatele jsou uvedeny ve Smlouvě a webových stránkách provozovatele);

b. osobně v zákaznickém centru provozovatele na adrese: Františka Diepolta 1870, 269 01 Rakovník, v provozní době po-pá 7:00-15:00 (provozní doba se může měnit, aktuální je uvedena na webu provozovatele); mimo úřední hodiny po předchozí telefonické dohodě

c. telefonicky pouze v případě, že se jedná o reklamaci jakosti dodané vody na telefonním čísle call centra (zákaznické linky) provozovatele 840 111 116, 601 278 278.

2. V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele pověřený sepsáním reklamace povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu.

3. Reklamace musí obsahovat:

a. jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČO, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby, telefonického a faxového spojení;

b. bydliště nebo sídlo odběratele;

c. adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod;

d. popis vady nebo reklamace;

e. datum podání reklamace.

4. V případě, že reklamace odběratele nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace již bezpředmětná.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznickém a kontaktním centru přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.

2. Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací.

3. V případě reklamace, týkající se dodávky vody, je odběratel povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při přešetřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

4. V případě reklamace, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvaděných odpadních vod.

5. Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne zaměstnanec provozovatele pověřený přešetřením reklamace, 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 zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění (dále jen "zákon č. 258/2000 Sb."), schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na odběrném místě, kterého se reklamace jakosti pitné vody týká. Současně provozovatel zajistí analýzu odebrané reklamované pitné vody v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem provozovatele předložen přehled výsledků rozborů vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví a reklamace bude po provedení rozboru pitné vody kvalifikována jako neopravněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

6. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými provozovatelem.

7. Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních právních předpisů. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Provozovatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů ode dne doručení jeho žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel, přičemž odběratel je povinen poskytnout provozovateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžadaném odběratelem, že údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem (zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění) nebo pozbylo platnosti ověření vodoměru podle tohoto zvláštního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a provozovatel hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením. V opačném případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel. Množství skutečně dodané vody se v takovém případě stanoví způsobem podle odstavce 9 tohoto článku níže.

8. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje.

9. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění bude vodoměr považován za nefunkční. Stanovení množství skutečně dodané vody se v takovém případě provede podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu 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 provozovatel s odběratelem nedohodne jinak. Za období k vyporádání se přitom považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě kterého došlo k výměně vodoměru do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádostí o jeho přezkoušení.

10. Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které provozovatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky provozovatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

11. V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru a má možnost si telefonicky, osobně či písemně domluvit jiný termín ve lhůtě 1 měsíce, v případě, že termín oznámený provozovatelem je pro odběratele nevyhovující. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou.

12. Vadu vyúčtování služeb (faktury) může odběratel reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit. Provozovatel je povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Opravněnou reklamací fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. V případě neopravněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.

13. V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u provozovatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na webových stránkách ČOI www.coi.cz.

V. 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. 252/2004 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.

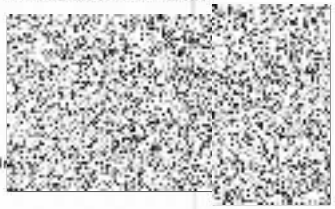
2. V případě opravněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona. V případě neopravněné reklamace budou náklady vzniklé provozovateli vyúčtovány odběrateli. Provozovatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod.

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

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

V Rakovníku dne 15. 1. 2018



Ověřovací doložka

Převod dokumentu z analogové do digitální podoby podle § 69a z. č. 499/2004 Sb.

Subjekt, který převod dokumentu provedl:

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY
Krajské ředitelství policie Středočeského kraje
Odbor správy majetku
Oddělení správy nemovitého majetku
Na Baních 1535
Praha 5 Zbraslav

Datum vyhotovení:

22.09.2023 13:59:27

Jméno a příjmení osoby, která převod dokumentu provedla:

Soňa Nováková

Viditelný (zajišťovací) prvek:

Počet listů převáděného dokumentu:

5