

**Příloha č. 1**

**OBCHODNÍ PODMÍNKY KE SMLouvĚ O Dodávce PITNÉ VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD  
(DÁLE JEN PODMÍNKY)**

**I. Úvodní ustanovení**

1. Tyto podmínky upravují vztahy mezi dodavatelem a odběratelem vznikající při dodávání pitné vody a odvádění odpadních příp. srážkových vod (dále jen „odpadních vod“) a stávají se přílohou smlouvy o dodávce pitné vody a o odvádění odpadních vod (dále též „smlouva“) uzavřené mezi dodavatelem a odběratelem v souladu s ustanovením § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, v platném znění (dále též jen „zákon o vodovodech a kanalizacích“).
2. Dodavatel a odběratel se zavazují při plnění smlouvy postupovat v souladu s těmito podmínkami, smlouvou a právními předpisy.
3. Pokud se ustanovení podmínek nebo smlouvy odchyluje od právního pravidla, které nemá donucující povahu, má přednost ustanovení těchto podmínek nebo smlouvy. Při rozporu ustanovení podmínek a smlouvy má přednost smlouva.
4. Práva a povinnosti odběratele na místě samém, zejm. při odečtech a výměnách měřidel, může za odběratele vykonávat jeho zástupce (člen domácnosti, nájemce a jiný uživatel, správce budovy, vedoucí provozovny apod.), a to aniž by k tomu musel být odběratelem výslovně zmocněn.

**II. Dodávka pitné vody a odvádění odpadních vod**

1. Dodavatel se zavazuje zajistit pro odběratele dodávku pitné vody z vodovodu v požadovaném množství a jakosti odpovídající obecně platným právním předpisům a zajistit plynulé odvádění odpadních vod kanalizací.
2. Do kanalizace může odběratel vypouštět pouze odpadní vody z nemovitosti specifikované ve smlouvě, a to v množství a míře znečištění stanovených v platném kanalizačním řádu dané lokality a ve smlouvě. Kanalizační řád je k dispozici na místě příslušném vodoprávním úřadě, u vlastníka kanalizace, u dodavatele a na webových stránkách dodavatele: [www.vschrudim.cz](http://www.vschrudim.cz).
3. V kanalizačním řádu jsou uvedeny standardní limity znečištění odpadních vod vypouštěných do kanalizace. Tyto standardní limity jsou závazné pro všechny producenty odpadních vod napojené na kanalizaci, pokud nemají s dodavatelem smluvně sjednány výjimky. Sjednání smluvních výjimek musí být řešeno dodatkem ke smlouvě a doplněním a schválením přílohy kanalizačního řádu. Dodavatel, jakožto provozovatel kanalizace, přitom takové vypouštění může umožnit jen tehdy, neohrozí-li to provoz čistíčky odpadních vod (ČOV) a likvidaci čistírenských kalů. Smluvní výjimky podléhají zpoplatnění nad rámec stočného.
4. Odvádění odpadních vod do kanalizace je možné pouze přes řádně zřízené kanalizační přípojky k tomuto účelu určené. Vypouštění přes uliční vpusti nebo poklapy kanalizačních šachet je zakázáno. V případě, že je kanalizace ukončena čistírnou odpadních vod, není dovoleno vypouštět do kanalizace odpadní vody přes septiky, malé domovní čistírny nebo obdobná zařízení.
5. Je zakázáno do kanalizace vypouštět závadné látky, které nejsou odpadními vodami, zejména: koncentrované ropné látky, ředidla, organická rozpouštědla, nátěrové hmoty nebo jiné těkavé, výbušné a hořlavé látky, smažící a fritovací oleje nebo tuky, jedy a žiraviny, posypové a jiné soli, koncentrované silážní šťávy, statková a průmyslová hnojiva, přípravky na ochranu rostlin a hubení škůdců - pesticidy, látky radioaktivní nebo infekční v koncentrované formě, látky intenzivně barevné, látky s nadměrným zápachem či dusivé, pevné předměty např. hadry, plasty, láhve, obaly, provazy, injekční stříkačky, produkty z drtičů odpadů, apod.
6. Uliční uzávěry vodovodních přípojek jsou v majetku vlastníka vodovodu. Odběrateli je zakázáno jakkoli manipulovat s uličními uzávěry či umožnit manipulaci jinému.
7. Neoprávněným odběrem vody z vodovodu je odběr:
  - a) před vodoměrem,
  - b) bez uzavřené písemné smlouvy 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
8. Neoprávněným vypouštěním odpadních vod do kanalizace je vypouštění:
  - a) bez uzavřené písemné smlouvy o odvádění odpadních vod nebo v rozporu s ní,
  - b) v rozporu s podmínkami stanovenými pro odběratele kanalizačním řádem, nebo
  - c) přes měřicí zařízení neschválené dodavatelem nebo přes měřicí zařízení, které v důsledku zásahu odběratele množství vypuštěných odpadních vod nezaznamenává nebo zaznamenává množství menší, než je množství skutečné.
9. Odběratel je povinen nahradit dodavateli ztráty vzniklé podle odstavců 7 a 8; způsob výpočtu těchto ztrát stanoví prováděcí právní předpis.

**III. Některá ujednání týkající se měření dodávané pitné vody a odváděných odpadních vod**

1. Množství dodané pitné vody se měří měřidlem ve vlastnictví vlastníka vodovodu, které je stanoveným měřidlem podle zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění (dále jen „zákon o metrologii“), pokud smlouva nestanoví jinak.
2. Pokud množství odpadních vod odvedených do kanalizace měří odběratel svým měřidlem, podléhá toto měřidlo kontrole posouzení funkční způsobilosti měřicího systému pro měření průtoků a proteklého množství (dále jen „posouzení funkční způsobilosti“) podle zvláštních předpisů, jde-li o nestanovené měřidlo, nebo úřednímu ověření, jde-li o stanovené měřidlo.
3. U nestanovených měřidel je odběratel povinen zajistit pravidelné posouzení funkční způsobilosti měřidla. Odběratel je povinen zajistit, aby měřidlo mělo platné úřední ověření nebo posouzení funkční způsobilosti po celou dobu trvání smlouvy. Vždy po kontrole funkčnosti měřicího systému je odběratel povinen neprodleně doložit dodavateli

- protokol o posouzení funkční způsobilosti měřicího systému, vypracovaný oprávněnou osobou (úředním měřičem). Posouzení funkční způsobilosti nebo úřední ověření zajišťuje na své náklady odběratel.
4. Odběratel je povinen umožnit dodavateli na jeho žádost přístup k měřidlu, k přípojce a zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace.
  5. Pokud je měřidlo umístěno v šachtě, je odběratel povinen zajistit, aby tato šachta byla přístupná a odvodněná. Je-li šachta umístěna na místě veřejnosti přístupném, odběratel má právo po dohodě s dodavatelem šachtu zajistit proti neoprávněnému vniknutí; tím není dotčena povinnost jejího zpřístupňování dodavateli. Pokud vodovodní přípojka nebo vnitřní vodovod nevyhovuje požadavkům pro měřidla, je odběratel povinen na vyzvání dodavatele provést v přiměřené lhůtě potřebné úpravy.
  6. Dodavatel má právo jednotlivé části měřidla (a to i měřidla ve vlastnictví odběratele) zajistit proti neoprávněné manipulaci.
  7. Pokud je potřeba měřidlo pro měření odvedených odpadních vod do kanalizace dodavatele demontovat za účelem úředního ověření, je odběratel povinen informovat pracovníky dodavatele, kteří jsou povinni ověřit neporušenost plomb a zajistit odečet měřidla. Po osazení měřidla s platným úředním ověřením dojde k jeho zaplombování pracovníky dodavatele na náklady odběratele. Během doby, kdy je měřidlo demontováno, nebude odběratel odvádět odpadní vodu do kanalizace bez písemného souhlasu dodavatele. U nestanoveného měřidla je odběratel povinen před zahájením posouzení funkční způsobilosti měřidla informovat pracovníky dodavatele, kteří jsou povinni zajistit odečet měřidla. Po dokončení posouzení funkční způsobilosti měřidla, je odběratel povinen neprodleně informovat pracovníky dodavatele, kteří jsou povinni zajistit odečet měřidla a případně zajistit měřidlo či jeho části proti neoprávněné manipulaci. Pokud dodavatel zjistí porušení výše uvedeného postupu, je oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu v souladu s odst. V.1. těchto podmínek.
  8. Jakýkoliv zásah do měřidla ze strany jiné než dodavatele je nepřipustný. Odběratel je povinen měřidlo, jeho plomby, hlavní uzávěr vody, přípojku a další technická zařízení zajistit proti neoprávněné manipulaci, chránit před poškozením (zejm. před zásahem jiné osoby, působením mechanické síly, ohněm, mrazem apod.) a bez odkladu oznámit dodavateli jejich závady či závady v měření. Byla-li nefunkčnost měřidla nebo poškození měřidla (zvláště mrazem) způsobena nedostatečnou ochranou měřidla odběratelem, hradí újmu a náklady spojené s výměnou měřidla odběratel.
  9. Obdobným způsobem se postupuje i při osazení jiných měřidel ve vlastnictví odběratele, zejména u měřidel, na jejichž základě ponižuje dodavatel odběrateli stočné a u měřidel měřících vodu odebranou z vlastního zdroje.
  10. Pokud dodavatel zjistí porušení výše uvedených pravidel, je oprávněn odmítnout fakturaci stočného dle měřidla. Fakturace stočného bude poté provedena v souladu se zákonem o vodovodech a kanalizacích a prováděcími předpisy, vše v platném znění.
  11. Termín odečtu měřidla stanovuje dodavatel. Pokud není měřidlo v době odečtu přístupné, je odběratel povinen ohlásit dodavateli přesný stav počítadla měřidla (dále jen „samoodečet“) do pěti dnů (tiskopis k ohlášení stavu zanechá u odběratele pracovník provádějící odečet). Pokud tak neučiní, je povinen umožnit pracovníkům dodavatele přístup k měřidlu, a to v termínu, o kterém dodavatel odběratele předem vyrozumí, jinak může dodavatel dodávku pitné vody či odvádění odpadních vod přerušit. Dodavatel není povinen přijmout opakovaný samoodečet. Odečet měřidla ve vlastnictví odběratele a následná fakturace jsou prováděny na náklady odběratele.
  12. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřidle vlastníka vodovodu, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně měřidla. Žádost o přezkoušení měřidla nezprošťuje odběratele povinnosti včas zaplatit dlužné vodné a stočné.
  13. Má-li dodavatel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřidle ve vlastnictví odběratele, má právo požádat o jeho přezkoušení. Odběratel je povinen na základě písemné žádosti dodavatele zajistit do 30 dnů od doručení žádosti přezkoušení měřidla u autorizované zkušebny nebo zajistit provedení posouzení funkční způsobilosti úředním měřičem.
  14. Jestliže odběratel vodu dodanou vodovodem zčásti spotřebuje bez vypuštění do kanalizace a toto množství je prokazatelně větší než 30 m<sup>3</sup> za rok, má právo na snížení fakturovaného množství odváděných odpadních vod. Tento nárok může odběratel uplatnit pouze jednou za kalendářní rok, a to na základě splnění podmínek v Žádosti o snížení množství odpadních vod vypouštěných do kanalizace. To platí i pro případy uplatnění nároku v následujících letech. Množství odváděné odpadní vody do kanalizace se zjistí buď měřením, nebo odborným výpočtem podle technických propočtů předložených odběratelem a ověřených dodavatelem, pokud se předem smluvní strany nedohodnou jinak.
  15. Pokud je součástí vodovodní přípojky a vodoměrné sestavy požární obtok, lze ho využívat výhradně pro odběr vody jednotkami požární ochrany při záchranných a likvidačních pracích. V případě požárních revizí a kontrol, které musí být prováděny k tomu oprávněnou osobou, je odběratel povinen ohlásit dodavateli tyto činnosti nejpozději 48 hodin předem. Pokud dojde k využití požárního obtoku a v souvislosti s tím k porušení plomby, je odběratel povinen tuto skutečnost bezprostředně po porušení plomby oznámit písemně dodavateli. Pokud tak neučiní, nebo dojde k porušení plomby z jiných důvodů, je toto porušením ustanovení smlouvy a dodavatel je oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu v souladu s odst. V.1. těchto podmínek.
  16. Vodovodní potrubí vodovodu se nesmí propojovat s potrubím užitkové a provozní vody a ani s vodovodním potrubím z jiného zdroje vody, který by mohl ohrozit jakost vody a provoz vodovodního systému.

#### **IV. Přerušeni nebo omezení dodávky vody a odvádění odpadních vod**

1. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod bez předchozího upozornění jen v případech živelní pohromy, při havárii vodovodu nebo kanalizace, vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky nebo při možném ohrožení zdraví lidí nebo majetku. Přerušeni nebo omezení dodávky vody je dodavatel povinen bezprostředně oznámit územně příslušnému orgánu ochrany veřejného zdraví, vodoprávnímu úřadu, nemocnicím, operačnímu středisku hasičského záchranného sboru kraje a dotčeným obcím. Tato povinnost se nevztahuje na přerušeni nebo omezení dodávky vody pouze havárií vodovodní přípojky.
2. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod do doby, než pomine důvod přerušeni nebo omezení, a to:
  - a) při provádění plánovaných oprav, údržovacích 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 dodavateli, po jeho opakované písemné výzvě, přístup k vodoměru, přípojce nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace za podmínek uvedených ve smlouvě,
  - d) bylo-li zjištěno neoprávněné připojení vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky,
  - e) neodstraní-li odběratel závady na vodovodní přípojce nebo kanalizační přípojce nebo na vnitřním vodovodu nebo vnitřní kanalizaci zjištěné dodavatelem ve lhůtě jím stanovené, která nesmí být kratší než 3 dny,
  - f) při prokázání neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod,
  - g) v případě prodloužení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného po dobu delší než 30 dnů.
3. V případech uvedených v odst. 2 písm. a) je toto dodavatel povinen oznámit odběrateli alespoň 15 dní předem současně s oznámením doby trvání plánovaných oprav. V případech uvedených v odst. 2 písm. b) až g) toto bude odběrateli oznámeno alespoň 3 dny předem.
  4. V případě přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 1 a odst. 2 písm. a) je dodavatel oprávněn stanovit podmínky tohoto přerušeni nebo omezení a je povinen zajistit náhradní zásobování pitnou vodou nebo náhradní odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek.
  5. Dodavatel je povinen neprodleně odstranit příčinu přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 1 nebo odstavce 2 písm. a) a bezodkladně obnovit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod.
  6. Obecné podmínky přístupu k odběrnému místu jsou následující:
    - a) na odběrném místě musí být na straně odběratele přítomna osoba starší 18 let,
    - b) odběratel zajistí odstranění fyzických překážek v přístupu k zařízení,
    - c) dodavatel provede kontrolu v nezbytně nutném rozsahu a čase,
    - d) v případě zjištění závady vystaví dodavatel o této skutečnosti zápis.

#### V. Následky porušení povinností

1. V případě, že odběratel poruší svou smluvní nebo zákonnou povinnost tím, že při sjednávání smlouvy uvede vědomě nesprávné nebo neúplné údaje, případně později neohlásí změnu těchto údajů, nechrání před poškozením měřidlo, jeho plomby a technická opatření proti manipulaci s měřidlem, manipuluje s měřidlem, nebo uličním uzávěrem nebo manipulaci umožní jinému, poškodí měřidlo nebo jeho plomby, neumožní přístup dodavatele k měřidlu, přípojce a zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace, neoprávněně odebere vodu nebo neoprávněně vypustí odpadní vody dle zákona o vodovodech a kanalizacích, překročí stanovené limity znečištění odpadních vod, nebo vypustí závadné látky, poruší plomby na požárním obtoku, aniž by tak jednal v souvislosti s hašením požáru nebo při požárních revizích je dodavatel oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu, čímž není dotčeno právo dodavatele na náhradu vzniklé škody v celé její výši. Výše pokuty, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, činí 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ při prvním porušení. Při každém dalším porušení téhož ustanovení nebo povinnosti odběratelem v následujících třech letech od předešlého porušení se minimální pokuta zvyšuje, a to vždy na pětinasobek původní výše pokuty.
2. V případě, že dodavatel nezašle odběrateli ve lhůtě stanovené reklamačním řádem stanovisko k jeho písemné reklamaci, přičemž reklamační žádost musí být prokazatelně doručena na adresu sídla dodavatele, je odběratel oprávněn uplatnit vůči dodavateli smluvní pokutu, čímž není dotčeno právo odběratele na náhradu vzniklé škody v celé její výši. Výše pokuty, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, činí 500,- Kč za každý jednotlivý případ.
3. V případě prodloužení smluvní strany s plněním peněžitého závazku je smluvní strana, která není v prodloužení oprávněna vyúčtovat druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodloužení.

#### VI. Ostatní podmínky

1. Odběratel je povinen dodavateli nahradit náklady, které mu vzniknou v souvislosti s upomínáním a vymáháním dluhu, zejména náklady osobní a věcné, a odměny vyplacené třetím osobám, a to ve fázi mimosoudního vymáhání ve výši dle platného ceníku dodavatele, který je k dispozici u dodavatele a ve fázi soudního vymáhání ve výši dle rozhodnutí věcně a místně příslušného soudu.
2. Pokud odběratel zmaří doručení doporučené zásilky dodavatele tím, že ji odmítne převzít či tuto nevyzvedne v úložní době nebo neoznámil dodavateli jinou adresu pro doručování, má se za to, že zásilka je doručena dnem, kdy byla doručovatelem vrácena odesílateli (dodavateli).
3. V případě existence více pohledávek odběratele budou z příchozích plateb přednostně hrazeny pohledávky s dřívějším datem splatnosti.
4. Dle vzájemné dohody účastníků smlouvy platí, že pokud v době trvání platnosti smlouvy pozbude dodavatel právo uzavírat smluvní vztahy s odběrateli, bude mít vlastník vodovodu a kanalizace nebo jím pověřená osoba stejná práva a povinnosti ze smlouvy jako dodavatel, a to okamžikem, kdy se smlouvou projeví souhlas. Pokud svůj souhlas neprojeví, platí smlouva jen mezi stranami, které ji uzavřely.

#### VII. Zpracování osobních údajů

1. Ve smyslu článku 13 a 14 Obecného nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, (dále jen GDPR) dodavatel INFORMUJE, že jako správce osobních údajů **ZPRACOVÁVÁ OSOBNÍ ÚDAJE ODBĚRATELŮ** získané od odběratelů jako subjektů údajů nebo získané z veřejného zdroje (např. z katastru nemovitostí):
  - a) osobní údaje jsou zpracovávány v rozsahu: jméno a příjmení, titul, podpis, datum narození, adresa bydliště, adresa místa podnikání, jméno a příjmení zmocněnce, jméno a příjmení statutárního zástupce, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa odběrného místa, číslo odběrného místa, číslo bankovního účtu, telefonní číslo, emailová adresa, číslo poštovní datové schránky, počet trvale připojených osob, výše a četnost záloh, informace o vlastním zdroji, údaj o výměře nemovitosti pro stanovení množství srážkových vod, údaje o množství odebrané vody/vypouštěné odpadní vody, informace online měření (smart metering), rodné číslo pouze ve veřejnoprávních listinách (např. výpis z katastru nemovitostí), v případě komunikace s call centrem v rozsahu audiozáznamu telefonického hovoru, v případě pohybu v areálu dodavatele v rozsahu kamerového záznamu;
  - b) právním důvodem zpracování osobních údajů je podle odst. 1 písm. b) čl. 6 GDPR plnění smlouvy, již je odběratel stranou, podle odst. 1 písm. f) čl. 6 GDPR ochrana oprávněných zájmů správce údajů a podle odst. 1 písm. c) čl. 6 GDPR plnění právní povinnosti;

- c) účelem zpracování je:
- plnění povinností ze Smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod,
  - ochrana majetku dodavatele a vlastníků vodárenské infrastruktury, vymáhání pohledávek,
  - plnění povinností v oblasti veřejného práva, zejména ve vztahu k resortním dozorovým orgánům, Policii ČR aj.),
- Dodavatel je oprávněn zpracovat osobní údaje i pro jiný účel, než pro který byly osobní údaje shromážděny, pouze pokud je zpracování pro jiný účel slučitelné s účely, pro něž byly osobní údaje původně shromážděny, a pokud dodavatel provede posouzení zákonnosti takového zpracování podle čl. 6 odst. 4 GDPR;
- d) osobní údaje nebudou předávány jinému správci, s výjimkou předávání údajů:
- vlastníkům vodovodu/kanalizace v lokalitě odběrného místa nebo dle jejich pokynu novému provozovateli vodárenské infrastruktury,
  - orgánům veřejné správy v souladu s plněním povinností dle právních předpisů,
  - v jednotlivých případech právnímu zástupci správce za účelem vymáhání pohledávek správce nebo pro zastupování ve správním nebo soudním řízení;
- e) osobní údaje nebudou předávány do třetích zemí;
- f) osobní údaje mohou být zpracovány zpracovatelem na základě smluvního vztahu se správcem;
- g) osobní údaje budou uchovávány v listinné podobě, v databázi v elektronické podobě, jako audiozáznamy a videozáznamy v elektronické podobě;
- h) ohledně osobních údajů nebude docházet k automatizovanému rozhodování a profilování;
- i) osobní údaje týkající se smluvních vztahů budou uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu + 10 let, audiozáznamy telefonických hovorů po dobu 60 dnů, videozáznamy kamerového systému po dobu 72 hodin. Pro uplatnění práv v případě vzniku občanskoprávního sporu nebo správního řízení bude v individuálním případě kopie audiozáznamu a videozáznamu uchována po dobu trvání sporu či řízení + 3 roky;
- j) odběratel jako subjekt údajů má právo na přístup ke svým údajům za účelem kontroly (jaké jeho údaje a v jakém rozsahu jsou zpracovávány) a na pořízení kopie. Má právo na opravu svých osobních údajů, omezení zpracování v případě nepřesností nebo protiprávnosti zpracování, uplatnění námítky, výmaz po skončení důvodu zpracování. Má právo podat stížnost dozorovému orgánu (Úřadu pro ochranu osobních údajů), pokud by nakládání s jeho osobními údaji bylo v rozporu s právními předpisy;
- k) kontaktní údaje správce jsou: Vodárenská společnost Chrudim, a.s., Novoměstská 626, Chrudim II, 537 01 Chrudim e-mail: vschrudim@vschrudim.cz, tel.: 469669911;
- l) pověřencem pro ochranu osobních údajů je smluvní partner společnost ENERGIE AG BOHEMIA s.r.o., IČ: 63908298, se sídlem Lazarská 11/6, 120 00 Praha 2, přičemž osobou oprávněnou zastupovat pověřence pro ochranu osobních údajů u správce je osoba, která je vždy aktuálně zveřejněna na webových stránkách dodavatele: [www.vschrudim.cz](http://www.vschrudim.cz) (sekce „kontakty“).

#### **VIII. Ustanovení na ochranu spotřebitele**

1. Odběratel, který je spotřebitelem, prohlašuje, že v případě předjímaném ustanovením § 1820 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „OZ“), jej dodavatel před uzavřením smlouvy seznámil se všemi informacemi specifikovanými v tomto ustanovení, když uvedl, že:
  - odběratel je povinen hradit faktury a zálohové platby,
  - smlouva je uzavírána na dobu neurčitou a zavazuje smluvní strany po celou dobu její platnosti,
  - smlouva obsahuje v článku VIII údaje o způsobu určení ceny, přičemž v ceně pro vodné a stočné jsou vždy zahrnuty veškeré daně, poplatky a náklady,
  - odběratel, který je spotřebitelem, má právo odstoupit od smlouvy, a to ve lhůtě 14 dnů ode dne podpisu smlouvy. Odstoupení od smlouvy musí být písemné a musí být odesláno dodavateli na adresu jeho sídla ve výše uvedené lhůtě. Dodavatel zveřejňuje na svých webových stránkách formulář pro odstoupení od smlouvy (§ 1820 odst. 2 OZ). Odběratel je oprávněn odstoupit od smlouvy vyplněním a odesláním vzorového formuláře ve výše uvedené lhůtě. Odběratel je v případě odstoupení povinen uhradit cenu za již dodanou vodu a za již poskytnuté služby odvádění odpadních vod,
  - pokud jde o podmínky uplatňování odpovědnosti za vadné plnění a mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů, jsou uvedeny v reklamačním řádu dodavatele.
2. Odběratel výslovně uvádí, že požádal/žádá dodavatele o zahájení poskytování služeb dle smlouvy ke dni nabytí účinnosti smlouvy.

#### **IX. Ustanovení závěrečná**

1. Dodavatel má právo podmínky jednostranně změnit, zejména z důvodu legislativních změn, inovace poskytovaných služeb, nutnosti ošetření rizik smluvního vztahu nebo změn podmínek na trhu s vodou. V případě změny se dodavatel zavazuje veřejně oznámit záměr změnit podmínky, včetně termínu účinnosti změny, a to formou zveřejnění znění změněných Podmínek na webových stránkách dodavatele po dobu minimálně dvou měsíců před plánovaným začátkem účinnosti změny. V případě, že odběratel nebude se změnami obchodních podmínek souhlasit, je oprávněn smlouvu před účinností nových obchodních podmínek vypovědět s výpovědní dobou 2 měsíce, která počíná běžet prvním kalendářním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi dodavateli.
2. Tyto smluvní podmínky nabývají účinnosti dne **1. 10. 2018**.

**Příloha č. 2****REKLAMAČNÍ ŘÁD****I. Obecná ustanovení**

Vodárenská společnost Chrudim, a.s., jako provozovatel vodárenské infrastruktury (dále jen dodavatel) zajišťující dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací, vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, v platném znění, a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění, a příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník tento reklamační řád:

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky uplatnění práva odběratele z vadného plnění, způsob a místo jeho uplatnění, včetně nároků vyplývajících z povinnosti dodavatele.

Právo z vadného plnění se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 výše uvedeného zákona o vodovodech a kanalizacích.

**II. Rozsah a podmínky reklamace**

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli reklamaci:

- a) u dodávek pitné vody:**
- na jakost dodávané pitné vody;
  - na množství dodané pitné vody;
  - na tlak dodávané pitné vody;
  - na správnost fakturace;
- b) u odvádění odpadních vod:**
- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem;
  - na množství odváděných odpadních vod;
  - na správnost fakturace.

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu: Vodárenská společnost Chrudim, a.s., Novoměstská 626, 537 01 Chrudim;
- e-mailem na adresu: vschrudim@vschrudim.cz;
- osobně na ústředí společnosti v Chrudimi (adresa viz výše) po předchozí telefonické domluvě s technologem společnosti (reklamace jakosti pitné vody), s vedoucím či referentem technického oddělení, vedoucím či technikem provozu (množství a tlak dodané pitné vody, odvádění odpadních vod), zákaznického oddělení (reklamace fakturace). O uplatnění reklamace musí být odběratelem podepsáno písemné vyhotovení reklamačního protokolu;
- telefonicky 24 hodin denně: pouze v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob. **Na zákaznické lince: 844 11 44 55**, nebo na nepřetržitý **dispečink společnosti** na tel. č. **469 66 99 11**.

Písemná reklamace musí obsahovat: jméno a příjmení odběratele, adresu odběratele, pokud možno telefonní číslo a e-mailovou adresu, adresu odběrného místa a 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 písemnosti zaslanych 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 vyřízení reklamace a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění (u reklamace jakosti dodávané vody neprodleně), 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, strpět několikadenní instalaci zařízení pro kontinuální záznam tlaku a průtoku, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků, 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 odváděných odpadních vod.

- 1) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od jejího zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly jakosti pitné vody vypracovaného dle zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Případný odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel v pracovních dnech nejpozději do 24 hodin (v době pracovního klidu v nejbližší pracovní den) od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele v místě závady či v nejbližším místě určeném pro kontrolu jakosti pitné vody orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů, a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
- 2) Reklamace množství dodané pitné vody, zajistí dodavatel ve lhůtě do 10 pracovních dnů od uplatnění reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele. Výsledek kontrolního odečtu vodoměru bude potvrzen podpisem odběratele. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po kontrolním opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
- 3) Při reklamaci množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem nebo závady na vodoměru:
  - a) má odběratel právo požádat dodavatele podle § 17 odst. 3 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění o přezkoušení vodoměru. Toto právo je oprávněn uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Žádost odběratele musí být písemná. Dodavatel je povinen zajistit ve lhůtě do 30-ti kalendářních dnů od doručení žádosti dodavateli a po úhradě finanční

zálohy přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli.

- b) odběratel si může zajistit na své náklady metrologickou zkoušku vodoměru na odběrném místě (místě instalace) podle § 16 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zkouška se provádí nezávislým měřidlem připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede autorizovaná zkušebna (Český metrologický institut) vždy za přítomnosti dodavatele.
- 4) V případě reklamace zjevného překročení mezních hodnot rozsahu tlaku dodávané vody v místě napojení vodovodní přípojky předepsaných vyhláškou č. 428/2001 Sb. v platném znění, zajistí dodavatel do 30-ti dní od podání písemné reklamace komplexní proměření tlakových poměrů v příslušné vodovodní přípojce. V případě nebezpečí vzniku škod na majetku neprodleně. Pokud není technicky možno provést měření tlaku v místě napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod, provede se měření tlaku v místě vodoměrné soupravy, nejčastěji pak instalací tlakového čidla na vypouštěcí kohoutek vodoměrné soupravy. Tlakový rozdíl mezi nadmořskou výškou umístění vodoměrné soupravy a místa napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod bude k výsledku měření připočten anebo odečten. Náklady spojené s měřením tlaku v rámci oprávněné reklamace budou hrazeny dodavatelem. V případě neoprávněné reklamace hradí tyto náklady odběratel.
- 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. Toto platí v případě úplného či částečného omezení odvádění odpadních vod (havarijní stav), v ostatních případech do 10 pracovních dnů.
- 6) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 10 pracovních 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 přenosného certifikovaného měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

#### IV. Nároky vyplývající z vadného plnění

- 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. ve znění pozdějších předpisů, má odběratel právo na odečet z fakturace takového množství vody (z pohyblivé složky ceny pro vodné), u jehož dodávky nebyla prokazatelně dodržena předepsaná jakost.
- 2) V případě reklamace MNOŽSTVÍ DODANÉ PITNÉ VODY bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů, tj. zjistí-li se, že údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem (včetně skutečnosti, že ověření vodoměru podle zvláštního předpisu pozbylo platnosti, nebo že vodoměr nezaznamenává údaje), vodoměr se považuje za nefunkční. Množství dodané vody se v tomto případě stanoví 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 dodavatel s odběratelem nedohodne jinak.
- 3) Za období k vypořádání (pro případnou opravu fakturace) se považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě kterého došlo k výměně vodoměru, do dne výměny vodoměru. Náklady na výměnu a přezkoušení vodoměru hradí dodavatel.
- 4) Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena odběratelem, tedy nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel.
- 5) Pokud údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, není reklamáce oprávněná, pak všechny náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru hradí odběratel.
- 6) V případě reklamace MNOŽSTVÍ ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD, kdy nedochází k měření množství odvádění odpadních vod, a vypuštěné množství se zjišťuje prostřednictvím měření dodané vody, popř. směrných čísel, bude reklamáce řešena podle odst. 2 až 3 tohoto článku.
- 7) Pokud je množství odvádění vod měřeno měřicím zařízením odběratele, postupuje se podle § 19 zákona č. 274/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů, tj. zjistí-li se, že údaje měřicího zařízení (ve vlastnictví odběratele) se odchylojí od skutečnosti více, než připouští technický předpis tohoto měřicího zařízení nebo v případě, že zařízení je vadné, považuje se měřicí zařízení za nefunkční. Náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřicího zařízení nese odběratel.
- 8) Zjistí-li se, že údaje měřicího zařízení (ve vlastnictví odběratele) se neodchylojí od skutečnosti více, než připouští příslušný technický předpis, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřicího zařízení dodavatel.
- 9) Vypouští-li odběratel do kanalizace vodu z jiných zdrojů než z vodovodu a není-li možno zjistit množství vypouštěné odpadní vody měřením nebo jiným způsobem stanoveným prováděcím právním předpisem, zjistí se množství vypouštěných odpadních vod odborným výpočtem ověřeným dodavatelem.
- 10) Vypořádání rozdílů z nefunkčního měření podle výsledku přezkoušení měřicího zařízení se provádí od odečtu, který předcházal tomu odečtu, který byl důvodem žádosti o přezkoušení měřicího zařízení.
- 11) V OSTATNÍCH PŘÍPÁDECH oprávněné reklamace je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- 12) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty její splatnosti vč. zdůvodnění. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Oprava faktury bude provedena následně po realizaci kontrolního odečtu stavu vodoměru (viz. Článek III., bod. 2) nebo při prokázání správného stavu jiným věrohodným způsobem.
- 13) Uplatněním nároku z práva odběratele z vadného plnění zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem svého zařízení, a to dle občanského zákoníku.
- 14) Odběratel, jakožto spotřebitel, je tímto v souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, informován, že pro **mimosoudní řešení** sporu spotřebitele s dodavatelem ve věci uplatnění práv spotřebitele z odpovědnosti za vadné plnění je příslušným orgánem **Česká obchodní inspekce**. Místně příslušné inspektoráty ČOI a jejich kontakty jsou uvedeny na adrese: [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

#### V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.10.2018.