



Číslo smlouvy: PS240142

SMLOUVA O DODÁVCE VODY, ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

(dále jen „Smlouva“) uzavřená v souladu s platnými právními předpisy zejména občanským zákoníkem, zákonem č. 274/2001Sb., o vodovodech a kanalizacích a jeho prováděcí vyhláškou č. 428/2001 Sb., v platném znění.

Dodavatel

Provozovatel:	Vodovody a kanalizace Hodonín, a.s. Purkyňova 2933/2, 695 11 Hodonín Číslo účtu: Bankovní spojení: Komerční banka, a.s. pobočka Hodonín IČ: 49454544, DIČ: CZ49454544 Zápis v OR Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 1168 Telefon: 518 305 911
Provozovatel je oprávněný za vlastníka k jednání, k uzavření smlouvy dle § 8 odst. 6 a odst. 2 zákona číslo 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích k výkonu všech práv a povinností vlastníka ve vztahu k odběrateli.	
Dodavatel zastoupený na základě pověření - vedoucí oddělení odbytu	

Odběratel – Vlastník připojené stavby:

Odběratel – Plátce (nájemce připojené stavby):

Obchodní jméno / Příjmení, jméno, titul: Město Hodonín	Obchodní jméno / Příjmení, jméno, titul: Základní škola Hodonín, Mírové náměstí 19, příspěvková organizace
Zastoupený: Libor Střecha - starosta	Zastoupený: Mgr. Alena Řeháková - ředitelka
Adresa: Masarykovo nám. 53/1 695 01 Hodonín	Adresa: Mírové nám. 19 695 01 Hodonín
Zasílací adresa: Masarykovo nám. 53/1 695 01 Hodonín	
IČ / Datum narození: 00284891	IČ / Datum narození: 70284857
DIČ: CZ699001303	DIČ:
Číslo účtu / kód banky:	Číslo účtu / kód banky:
SIPO – spojovací číslo:	SIPO – spojovací číslo:

Vlastník vodovodní přípojky:

Vlastník kanalizační přípojky:

Příjmení, jméno, titul: Město Hodonín	Příjmení, jméno, titul: Město Hodonín
Adresa: Masarykovo nám. 53/1 69501 Hodonín	Adresa: Masarykovo nám. 53/1 69501 Hodonín
IČ / Datum narození: 00284891	IČ / Datum narození: 00284891

Zasílací adresa pro daňový doklad:

Příjmení, jméno, titul:	Základní škola Hodonín, Mírové náměstí 19, příspěvková organizace
Adresa:	Mírové nám. 19 69501 Hodonín
e-mail:	podatelna@zshodonin.cz
Datová schránka	

Způsob fakturace a plateb:

Fakturační období:	<input type="checkbox"/> měsíční	<input checked="" type="checkbox"/> čtvrtletí	<input type="checkbox"/> rok
Způsob placení vyúčtování nedoplatku:	<input checked="" type="checkbox"/> převodním příkazem	<input type="checkbox"/> inkasním příkazem	
Způsob placení vyúčtování přeplatku:	<input checked="" type="checkbox"/> převodním příkazem	<input type="checkbox"/> složenkou	
Zálohy ve výši Kč	Variabilní symbol zálohy:		
Cyklus zálohování	<input type="checkbox"/> měsíc	<input type="checkbox"/> čtvrtletí	
Způsob placení záloh	<input type="checkbox"/> SIPO	<input type="checkbox"/> převodním příkazem	<input type="checkbox"/> inkasním příkazem

Cena pro vodné a stočné je k dispozici v sídle dodavatele a na místně příslušném obecním či městském úřadu. Změny cen dodavatel oznámí písemně místně příslušným obecním či městským úřadům a ve sdělovacích prostředcích. Pokud v průběhu fakturačního období dojde ke změně ceny pro vodné nebo stočné, bude proveden poměrný přepočít. Cena pro vodné a stočné odpovídá platným cenovým předpisům a rozhodnutím orgánů společnosti.

Stanovení ceny: věcně usměrňovaná cena je navržena cenovým oddělením VaK Hodonín, a.s. a schválena představenstvem a. s.

Ukazatele jakosti dodané pitné vody jsou:

Dusičnaný: nejvyšší mezní hodnota = 50 mg/l

Vápník: doporučená hodnota = 40 – 80 mg/l

Hořčík: doporučená hodnota = 20 – 30 mg/l

Aktuální hodnoty ukazatelů jakosti dodávané pitné vody jsou k dispozici na webových stránkách dodavatele: www.vak-hod.cz

Tlakové poměry v místě vodovodní přípojky:

V souladu s vyhláškou 428/2001 Sb. § 15) odst. 4) Maximální přetlak v nejnižších místech vodovodní sítě každého tlakového pásma nesmí převyšovat hodnotu 0,6 MPa. V odůvodněných případech se může zvýšit na 0,7 MPa. Odst. 5) Při zástavbě do dvou nadzemních podlaží hydrodynamický přetlak v rozvodné síti musí být v místě napojení vodovodní přípojky nejméně 0,15 MPa. Při zástavbě nad dvě nadzemní podlaží nejméně 0,25 MPa.

Touto smlouvou se ruší dosud platná smlouva č.22219

Smlouva se uzavírá na dobu určitou do _____, nebo neurčitou a nabývá platnost dnem podpisu dodavatelem a odběratelem. Výpovědní lhůta je podle § 1999 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Dodavatel tímto informuje odběratele, v souladu se zákonem číslo 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, který zpracovává příslušné předpisy Evropské unie tak, jak je uvedeno v Obchodních podmínkách této Smlouvy v čl. XII. Ochrana osobních údajů, že shromažďuje, zpracovává a uchovává jeho osobní údaje, které odběratel uvedl v této smlouvě.

Obchodní podmínky a podmínky pro uzavírání písemných smluv o dodávce vody, odvádění odpadních vod s odběratelem

I. Úvodní ustanovení

1. Vzájemný vztah mezi dodavatelem a odběratelem o dodávce pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu se řídí obecně závaznými právními předpisy.
2. Tyto podmínky jsou po schválení statutárním orgánem společnosti Vodovody a kanalizace Hodonín, a.s., Purkyňova 2933/2, 695 11 Hodonín (dále jen VaK Hodonín, a.s.) zveřejněny v sídle společnosti a v obci, v jejímž obvodu společnost zajišťuje provoz.
3. Smlouva se řídí českým právem a české soudy jsou příslušné k rozhodování veškerých případných sporů.

II. Vymezení pojmů

Odběratel - je vlastník pozemku nebo stavby připojené na vodovod nebo kanalizaci, není-li ve smlouvě stanoveno jinak, dále pak v případech uvedených v zákoně organizační složka státu, popř. společenství vlastníků. Pokud uzavírá smlouvu společný zástupce spoluvlastníků pozemků nebo stavby má se za to, že jedná po dohodě a ve shodě s nimi. Pokud je zásobováno přípojkou více vlastníků pozemků nebo staveb, pak se má za to, že odběratelem je vlastník prvního pozemku nebo stavby, který je na vodovod nebo kanalizaci připojen, není-li dohodnuto jinak.

Dodavatel - vlastník vodovodu nebo kanalizace, popřípadě provozovatel, pokud byl k uzavírání smluv o dodávce vody a odvádění odpadních vod smluvně pověřen.

Vodné – je úplata za pitnou vodu a za službu spojenou s jejím dodáním.

Stočné – je úplata za službu spojenou s odváděním a čištěním, případně zneškodňováním odpadních vod.

Vodovod – je provozně samostatný soubor staveb a zařízení zahrnující vodovodní řády a vodárenské objekty, jimiž jsou zejména stavby pro jímání a odběr povrchové nebo podzemní vody, její úpravu a shromažďování.

Kanalizace – je provozně samostatný soubor staveb a zařízení zahrnující kanalizační stoky k odvádění odpadních vod a srážkových vod, kanalizační objekty včetně čistíren odpadních vod, jakož i stavby k čištění odpadních vod před jejich vypouštěním do kanalizace.

Vodovodní přípojka – je samostatná stavba tvořená úsekem potrubí od odbočení z vodovodního řádu k vodoměru, a není-li vodoměr, pak k vnitřnímu uzávěru připojeného pozemku nebo stavby.

Kanalizační přípojka – je samostatná stavba tvořená úsekem potrubí od vyústění vnitřní kanalizace stavby nebo odvodnění pozemku k zaústění do stokové sítě.

Přerušeni odběru vody – je dohodnuté (stanovené) ukončení dodávky pitné vody na dobu určitou.

Přerušeni odvádění odpadních vod – je dohodnuté (stanovené) ukončení odvádění odpadních vod na dobu určitou.

Převod odběru vody – je ukončení odběru pitné vody s původním odběratelem a uzavření smlouvy s novým odběratelem.

Převod odvádění odpadních vod – je ukončení odvádění odpadních vod s původním odběratelem a uzavření smlouvy s novým odběratelem.

Zrušení přípojky – je fyzické odstranění připojení v bodu napojení na vodovod nebo kanalizaci, vždy na náklady vlastníka připojené nemovitosti.

Závada na přípojce – je technický stav přípojky, který nedovoluje další její provoz.

Reklamační řád – je stanovení podmínek uplatnění požadavku odběratele na závady při dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod.

Kanalizační řád - je stanovení nejvyšší přípustné míry znečištění odpadních vod vypouštěných do kanalizace, popřípadě nejvyšší přípustné množství těchto vod a další podmínky provozu kanalizace.

Odběrné místo – je samostatný provozně uzavřený vodárenský nebo kanalizační propojený celek stavby nebo pozemky pro dodávku pitné vody nebo odvádění odpadních vod jedním odběratelem, i když má více přípojek a používá více měřidel.

Oprava vodovodní a kanalizační přípojky – je odstranění částečného fyzického opotřebení nebo poškození zařízení za účelem uvedení do původního stavu nebo jinak provozu schopného stavu, nikoliv však totálního poškození zařízení, či provedení změn, které by měly vliv na jeho funkci a vlastnosti.

Předčisticí zařízení – je zařízení vnitřní kanalizace, zajišťující přípustnou míru znečištění odpadních vod.

Odečtová období – je období mezi odečty ve stanoveném časovém úseku.

Vlastník vodovodní nebo kanalizační přípojky – je vlastník pozemku nebo stavby připojené na vodovod nebo kanalizaci neprokáže-li se opak, u nově zřizovaných přípojek osoba, která na své náklady přípojku pořídila.

Nemovitost určená k trvalému bydlení – je stavba, u níž převažuje trvale funkce bydlení (bytové domy, rodinné domky).

Domácnost – je trvalé spolužití fyzických osob, které společně hradí náklady na své potřeby.

Ukončení odběru - je ukončení dodávky vody vodovodní přípojkou nebo ukončení odvádění odpadních vod kanalizační přípojkou. Provádí jej dodavatel na žádost a na náklady odběratele. Smluvní vztah trvá do doby odpojení přípojky od vodovodu nebo kanalizace, nebo do doby převodu odběru na nového odběratele.

Převodem odběru – je ukončení smlouvy s původním odběratelem a uzavření smlouvy s novým odběratelem. Oba odběratele písemně potvrdí datum převodu a stav měřidla při převodu.

III. Společná ustanovení

1. Pokud je pozemek nebo stavba připojena na vodovod nebo kanalizaci v souladu s právními předpisy, vzniká odběrateli nárok a dodavateli povinnost na uzavření písemné smlouvy na dodávku vody a odvádění odpadních vod. Tento nárok nevzniká, pokud se okolnosti, za kterých došlo k povolení připojení na vodovod nebo kanalizaci, změnily na straně odběratele natolik, že nejsou splněny podmínky pro uzavření této smlouvy. Smluvní strany se zavazují poskytnout přiměřenou součinnost.
2. Ve výjimečných případech při uzavírání smlouvy se mohou strany dohodnout, že:
 - a) odběratelem je třetí osoba v souladu s § 8 odst. 7) zákona 274/2001 Sb., v platném znění
 - b) příjemcem zdanitelného plnění (plátcem faktur) je třetí osoba, odběratel však zůstává plně zodpovědný za závazky ze smlouvy, včetně povinnosti ručit za všechny pohledávky vzniklé v souvislosti se smluvním vztahem. Odběratel zmocňuje plátce faktur k úkonům spojeným s běžným provozem přípojky vůči dodavateli (vstup na pozemek, kontrola a výměna vodoměrů apod.)
3. Určení množství odebrané pitné vody nebo odváděné odpadní vody se stanoví měřidlem. Není-li měřidlo osazeno nebo je-li nefunkční, určí se směrnými čísly spotřeby vody nebo se vypočte dle srovnatelného období předcházejícího roku případně odborným výpočtem.
4. Odečty měřícího zařízení jsou buď fakturační, které slouží k vystavení daňového dokladu, nebo kontrolní tj. ke kontrole funkce měřidla, nebo k pomocnému určení množství, které nezakládají vznik zdanitelného plnění.
5. Pokud není měřidlo v době odečtu přístupné a odběratel na ponechaném tiskopise nenahlásil jeho stav do

data stanoveného v písemné výzvě, je dodavatel oprávněn vyúčtovat (vyfakturovat) množství dodané vč. popř. odvedené odpadní vody vycházející z průměrné dodávky vody za minulé období popř. jiným způsobem, podle zákona.

6. Nenahlásí-li odběratel stav vodoměru ani po další výzvě, má právo dodavatel přerušit dodávku pitné vody.
7. Při fakturačním odečtu je odběratel povinen (nejméně 1 x za dva roky) umožnit dodavateli přístup k přípojce, vodoměru. Termín odečtu stanovuje jednostranně dodavatel.
8. Smluvní strany se dohodly, že smlouva bude měněna nebo doplňována formou oznámení druhé smluvní straně, aniž by se uzavíral písemný dodatek nebo nová smlouva v případech, kdy:
 - a) dochází ke změně způsobu úhrady faktur nebo záloh,
 - b) dochází ke změně cyklu záloh nebo výše záloh,
 - c) dochází ke změně bankovního spojení dodavatele,
 - d) dochází ke změně telefonního čísla, čísla faxu nebo e-mailu,
 - e) dochází ke změně korespondenční adresy odběratele,
 - f) dochází ke změně osoby oprávněné k zastupování odběratele,
 - g) dochází ke změně DIČ odběratele, názvu obchodní firmy odběratele, sídla firmy nebo místa podnikání odběratele,
 - h) dochází ke změně příjmení odběratele.

V případě dle písm. f), g) a h) se odběratel zavazuje zaslat dodavateli písemné oznámení s žádostí o uvedenou změnu. V případě dle písm. f) se odběratel zavazuje dále doložit plnou moc či jiný doklad, ze kterého vyplývá zmocnění pro osobu oprávněnou jednat za odběratele. V případě telefonického oznámení odběratele dle písmen a) až f) se odběratel prokazuje minimálně třemi identifikátory OM (např. jméno a příjmení, adresa OM, číslo místa spotřeby, číslo Smlouvy atd.). Telefonní hovory mohou být nahrávány, na což bude odběratel upozorněn. V ostatních případech se uzavírá písemný Dodatek ke stávající Smlouvě nebo nová Smlouva.

9. V případě pochybností se za doručení písemnosti příslušné smluvní straně považuje její předání do dispoziční sféry této smluvní strany, kterým se rozumí i umístění písemnosti anebo oznámení o jejím uložení u držitele poštovní licence do náležitě označené poštovní schránky této smluvní strany. Smluvní strany zároveň výslovně sjednávají, že každá písemnost se považuje za doručenu druhé smluvní straně 15. den ode dne jejího prokazatelného odeslání smluvní stranou na zaslací adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě, pokud k jejímu doručení prokazatelně nedojde dříve dle předchozí věty.
10. Odběratel je povinen dbát právních předpisů a technických norem vydaných k zajištění správné funkce vnitřního vodovodu a vnitřní kanalizace a řídit se při zajišťování funkce vnitřního vodovodu a vnitřní kanalizace pokyny dodavatele. Dodavatel má právo provést prohlídku a kontrolu odběrného místa, není-li v rozporu s právními předpisy (technickými normami). V případě, že technický stav odběratelova zařízení neodpovídá právním předpisům (technickým normám) tak, že může způsobit pokles nebo kolísání tlaku vody ve vodovodní síti, zpětné vniknutí vody z jiného zdroje do zařízení dodavatele, ohrozit zdraví, bezpečnost osob nebo majetek, je povinen odběratel tyto závady ve stanovené lhůtě vlastním nákladem odstranit.

IV. Práva a povinnosti odběratele

1. Odběratel je povinen prokázat vlastnictví pozemku nebo stavby připojené na vodovod nebo kanalizaci.
2. Vodoměrná šachta je součástí vnitřního vodovodu. Zřizuje ji podle podmínek dodavatele odběratel na připojované nemovitosti. Šachta musí být umístěná (pokud je to technicky možné) na pozemku vlastníka nemovitosti – odběratele. Vodoměrná šachta musí být vybudována tak, aby byla chráněna proti vnikání vody, plynů a nečistot. Musí být odvodněna, větratelná a bezpečně přístupná.
3. Každá připojená nemovitost je osazena jedním samostatným vodoměrem, který je ve vlastnictví dodavatele.
4. Odběratel je povinen před uzavřením smlouvy poskytnout dodavateli potřebnou majetkovou a technickou dokumentaci objektů a zařízení v souvislosti s dodávkou vody a odváděním odpadních vod. Dále pak údaje o rozdělení spotřeby na domácnost a ostatní a výměry odkanalizovaných ploch pro srážkovou vodu. Odběratel je povinen do 15 dnů hlásit všechny technické, účetní, daňové, evidenční, majetkové a právní změny v souvislosti se smlouvou.
5. Odběratel je povinen umožnit dodavateli přístup k přípojce a měřidlu, chránit je před poškozením a bez zbytečného odkladu oznámit dodavateli jejich závady. Jakýkoliv zásah do měřidla bez souhlasu dodavatele je nepřipustný a dodavatel má právo jednotlivé části měřidla zajistit proti neoprávněné manipulaci. Poškození tohoto zajištění je hodnoceno jako porušení smlouvy. Byla-li nefunkčnost přípojky nebo měřidla způsobena nedostatečnou ochranou nebo přímým zásahem odběratele, hradí škodu a náklady spojené s výměnou nebo opravou odběratel.
6. Pokud přípojka prochází před připojením na vodovod nebo kanalizaci přes pozemek, stavbu nebo přes přípojku jiného vlastníka (s výjimkou veřejného prostranství) je odběratel povinen dodavateli výkon práv vyplývajících z předchozího odstavce zajistit.
7. Odběratel si může na svůj náklad osadit na vnitřním vodovodu vlastní podružný vodoměr. Odpočet z podružného vodoměru nemá vliv na určení množství dodané vody dodavatelem.
8. Pokud není uvedeno jinak, odběratel může odebírat vodu z vodovodu nebo vypouštět odpadní vody do kanalizace pouze pro potřebu připojené nemovitosti a v souladu se smlouvou.

9. Odběratel je povinen pro zprovoznění přípojky splnit se souhlasem dodavatele podmínky stanovené v požadavcích na „Technické podmínky připojení“ a v dokumentu „Vodovodní a kanalizační standardy“.
10. Pokud je vodoměr umístěn v šachtě, je odběratel povinen, aby tato šachta byla přístupná, odvodněná a musí vyhovovat „Technické podmínky připojení“.
11. Ukončení odběru/odvádění odpadních vod ohlásí odběratel dodavateli písemně nejméně 5 dní předem a umožní dodavateli v tomto termínu přístup dodavateli k měřicímu zařízení, uzávěrům a šachtě přípojky. Ukončení odběru/odvádění odpadních vod provede dodavatel na náklady odběratele. Smluvní vztah trvá až do ukončení smlouvy nebo převedení odběru na jiného odběratele. Další odběr/odvádění odpadních vod bez souhlasu dodavatele je porušením smlouvy.
12. Odběratel je povinen uhradit všechny své závazky vzniklé do doby ukončení smlouvy nebo převedení odběru vody/odvádění odpadních vod.
13. Odběratel je oprávněn písemně požádat o poskytnutí dalších služeb, které jsou uvedeny v ceníku dodavatele uvedeném na jeho webových stránkách.

V. Práva a povinnosti dodavatele

1. Dodavatel nesmí při uzavírání smlouvy jednat v rozporu s dobrými mravy, zejména nesmí odběratele diskriminovat. Dodavatel je oprávněn údaje uvedené odběratelem ve smlouvě přezkoumat a má právo požadovat změnu smlouvy v souladu se zjištěnými skutečnostmi.
2. Dodavatel je povinen ze svých prostředků provádět opravy a údržbu vodovodních a kanalizačních přípojek uložených v pozemcích, které tvoří veřejné prostranství. Opravy jsou hrazeny v těch případech, kdy se nezvyšuje hodnota hmotného majetku. Jde tedy pouze o drobné opravy.
3. Dodavatel je povinen osadit na vodovodní přípojku odběratele vodoměr podle technických podmínek odběru vody, zejména podle výše průměrného a maximálního průtoku. Vlastníkem vodoměru je dodavatel, který na své náklady provádí jeho osazení, údržbu a výměnu.
4. Na žádost odběratele schvaluje a provádí dodavatel zrušení přípojky (pokud je to technicky možné), a to na náklady žadatele. Ukončení smlouvy popř. převod odběru/odvádění odpadních vod na jiného odběratele se zpětnou platností lze provést jen s písemným souhlasem dodavatele.
5. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod bez předchozího upozornění jen v případech živelné pohromy, při havárii vodovodu či kanalizace, vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky nebo při možném ohrožení zdraví lidí nebo majetku. Přerušit nebo omezit dodávku vody je dodavatel povinen bezprostředně oznámit územně příslušnému orgánu hygienické služby, vodoprávnímu úřadu, nemocnicím, operačnímu středisku Hasičského záchranného sboru kraje, dotčeným obcím a klíčovými odběrateli. Tato povinnost se nevztahuje na přerušit nebo omezení dodávky vody pouze u havárie vodovodní přípojky.
6. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod do doby, než pomine důvod přerušit nebo omezení:
 - a) v případě provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních prací,
 - b) nevyhovuje-li zařízení odběratele technickým požadavkům tak, že jakost nebo tlak vody ve vodovodu může ohrozit zdraví a bezpečnost osob a způsobit škodu na majetku,
 - c) neumožní-li odběratel provozovateli po jeho opakované písemné výzvě přístup k vodoměru, přípojce nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace za podmínek uvedených v uzavřené 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 provozovatelem ve lhůtě jím stanovené, která nesmí být kratší než 3 dny,
 - f) při prokázání neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod, nebo
 - g) v případě prodlení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného po dobu delší než 30 dnů.
7. Přerušit nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 6 je dodavatel povinen oznámit odběrateli v případě přerušit nebo omezení dodávek vody nebo odvádění odpadních vod:
 - a) podle písm. b) až g) alespoň 3 dny předem,
 - b) podle písm. a) alespoň 15 dnů předem současně s oznámením doby trvání provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací.
8. V případě přerušit nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 5. a 6. písm. a) těchto podmínek je dodavatel oprávněn stanovit podmínky tohoto přerušit nebo omezení a je povinen zajistit náhradní zásobování pitnou vodou nebo náhradní odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek.
9. Dodavatel je povinen neprodleně odstranit příčinu přerušit nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 5. a 6. písm. a) těchto podmínek a bezodkladně obnovit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod. V případě, že k přerušit nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod došlo podle odstavce 6 písmen b) až g), hradí náklady s tím spojené odběratel.
10. Dodavatel neodpovídá odběrateli za škody a ušlý zisk vzniklé nedostatkem tlaku vody při omezeném zásobování vodou pro poruchu na vodovodu, při přerušit dodávky elektrické energie, při nedostatku vody

nebo z důvodu, pro který je vlastník nebo provozovatel oprávněn dodávku vody omezit nebo přerušit.

11. Dodávatel nenese odpovědnost za případné škody vzniklé přerušením nebo omezením dodávky vody nebo odváděním odpadních vod podle § 9 odstavce 6) písmen b) až g) zákona 274/2001 Sb., v platném znění.

VI. Dodávka vody, stanovení jejího množství

1. Právo na dodávku vody vzniká uzavřením písemné smlouvy na dodávku vody a uhrazením závazků dodavateli souvisejících se zřízením přípojky. Povinnost dodávky vody je splněna vtokem vody z vodovodu do vodovodní přípojky.
2. Voda dodávaná odběratelům vodovodem musí splňovat požadavky na zdravotní nezávadnost pitné vody stanovené zákonem o ochraně veřejného zdraví (zákon č. 258/2000 Sb., vyhláška č. 252/2004Sb. v platném znění – viz www.vak-hod.cz).
3. Množství dodané vody měří dodavatel zásadně vodoměrem, který je stanoveným měřidlem a podléhá úřednímu ověření v souladu se zvláštními právními předpisy (zejména zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii a vyhláška č. 125/2015 Sb. v platném znění).
4. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo písemně požádat o jeho přezkoušení. Tiskopis žádosti je k dispozici v sídle dodavatele nebo na www.vak-hod.cz. **Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru.** Dodavatel je povinen do 30 dnů ode dne doručení žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel, přičemž odběratel je povinen poskytnout dodavateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. **Žádost o přezkoušení neodkládá povinnost úhrady vyúčtovaného vodného.** V případě, že zkušebna sdělí, že měřidlo „Vyhovuje“, náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením hradí odběratel. Pokud údaje vodoměru nespĺňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem (zákon č. 505/1990 Sb. a vyhlášky č. 125/2015 Sb. v platném znění) nebo pozbylo-li platnosti ověření vodoměru podle tohoto zvláštního právního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru hradí dodavatel. Stanovení množství dodané vody se v tom případě provádí 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 vypořádání se 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.

VII. Odvádění odpadních vod a jejich měření

1. Právo na odvádění odpadních vod vzniká uzavřením písemné smlouvy na odvádění odpadních vod a uhrazením závazků dodavateli souvisejících se zřízením přípojky. Odvedení odpadních vod z pozemku nebo stavby je splněno okamžikem vtoku odpadních vod z kanalizační přípojky do kanalizace.
2. Kanalizací mohou být odváděny odpadní vody jen v míře znečištění a v množství stanoveném v kanalizačním řádu a ve smlouvě o odvádění odpadních vod. V případě, že je kanalizace ukončena čistírnou odpadních vod, není dovoleno vypouštět do kanalizace odpadní vody přes septiky ani přes žumpy. Nedodržení této povinnosti je klasifikováno jako závada na přípojce.
3. Množství odpadních vod vypouštěných do kanalizace měří odběratel svým měřicím zařízením, jestliže to stanoví kanalizační řád.
4. Není-li množství vypouštěných odpadních vod měřeno, předpokládá se, že odběratel, který odebírá vodu z vodovodu, vypouští do kanalizace takové množství vody, které podle zjištění na vodoměru nebo podle směrných čísel roční potřeby vody z vodovodu odebral s připočtením množství vody získané z jiných zdrojů.
5. Jestliže odběratel vodu dodanou veřejným vodovodem, popř. vlastním zdrojem zčásti spotřebuje bez vypuštění do kanalizace a toto množství je prokazatelně větší než 30 m³ za rok, zjistí se množství vypouštěné odpadní vody do kanalizace buď měřením, nebo odborným výpočtem podle technických propočtů předložených odběratelem a ověřených dodavatelem, pokud se předem dodavatel s odběratelem nedohodli jinak. Odběratel je oprávněn uplatňovat odpočet stočného na základě písemné žádosti v případech, kdy vodu dodanou z veřejného vodovodu zčásti spotřebuje bez vypuštění (bazény, závlahy a jiný způsob spotřeby) do veřejné kanalizace a jde o množství prokazatelně větší než 30 m³ za rok.
6. Vypouští-li odběratel do kanalizace vodu z jiných zdrojů než z vodovodu a není-li možno zjistit množství vypouštěné odpadní vody měřením, odběratel osadí vlastní zdroj vodoměrem, který musí mít cejch a musí být zajištěn neporušenou plombou dodavatele. Náklady spojené s osazením a údržbou vodoměru nese odběratel. V případě porušení plomby má dodavatel právo uplatnit smluvní pokutu.
7. Výpočet množství neměřených srážkových vod odváděných do jednotné kanalizace musí být uveden ve smlouvě o odvádění odpadních vod. Odvedené srážkové vody jsou vypočítávány za každou nemovitost, ze které jsou tyto vody odvedeny přímo přípojkou, nebo přes volný výtok do uliční vpusti do kanalizace. Povinnost platit za odvádění srážkových vod se nevztahuje na plochy dálnic, silnic, místních komunikací a účelových komunikací veřejně přístupných, plochy drah celostátních a regionálních včetně pevných zařízení potřebných

pro přímé zajištění bezpečnosti a plynulosti drážní dopravy s výjimkou staveb, pozemků nebo jejich částí využívaných pro služby, které nesouvisí s činností provozovatele dráhy nebo drážního dopravce, zoologické zahrady a plochy nemovitostí určených k trvalému bydlení a na domácnosti.

8. Odběratel je povinen v místě a rozsahu stanoveném kanalizačním řádem kontrolovat míru znečištění vypouštěných odpadních vod do kanalizace. Charakter, požadované ukazatele a místo odběru vzorků (dále jen stanovení parametrů) určuje provozovatel veřejné kanalizace. Případné stanovení parametrů je nedílnou součástí smlouvy a provozovatel veřejné kanalizace ho stanovuje jednostranně.
9. V případě, že je nemovitost připojena na veřejný vodovod, odpadní vody jsou předčištěny v septiku a přepadová voda ze septiku je odváděna kanalizační přípojkou do veřejné kanalizace, která není ukončena čistírnou odpadních vod, stanoví se stočné v plné výši, tj. v množství vody dodané veřejným vodovodem zjištěným vodoměrem nebo stanoveném podle ročních směrných čísel spotřeby vody dle trvale bydlících obyvatel v nemovitosti.
10. Jsou-li odpadní vody z WC odváděny do žumpy a z ní poté vyváženy, zatímco ostatní odpadní vody (z koupelny, kuchyně apod.) jsou odváděny kanalizační přípojkou do veřejné kanalizace, stanoví se stočné rovněž v plné výši. Vývoz je proveden na náklady odběratele jen ve výši přepravného. Množství vody dodané se určuje podle vodoměru nebo na základě ročních směrných čísel spotřeby vody.
11. Není-li nemovitost vzhledem k vlastnímu zdroji vody připojena na veřejný vodovod a odpadní voda je odváděna z části do žumpy anebo z části do septiku, z něhož je přepadová voda spolu s ostatní odpadní vodou odváděna do veřejné kanalizace, stanoví se stočné v plné výši. Množství odvedené odpadní vody se stanoví podle ročních směrných čísel spotřeby vody, příp. měřením na shora uvedeném vlastním zdroji vody.
12. V případě havárie vnitřního vodovodu, která způsobí únik vody mimo veřejnou kanalizaci, poskytne VaK Hodonín, a.s. odběrateli dobropis za množství odvedené odpadní vody zjištěné na základě kontrolního odečtu spotřeby vody, provedeného po odstranění havárie. Odběratel však musí prokázat a technicky zdůvodnit únik a množství vody neodvedené kanalizací.
13. Dodavatel prostřednictvím oprávněné organizace provede kontrolní odběr vzorků vypouštěných odpadních vod. Překročení stanovených limitů je porušením smlouvy a dodavatel může výsledek rozborů použít jako podklad pro stanovení smluvní pokuty. Náklady na odběr a rozbor hradí v tomto případě odběratel.
14. Odpadní vody, které k dodržení nejvyšší míry znečištění podle kanalizačního řádu vyžadují předchozího čištění, mohou být do kanalizace vypouštěny jen přes čistící zařízení nebo s povolením vodoprávního úřadu. Povolení může být uděleno jen tehdy, bude-li zajištěno vyčištění těchto vod na míru znečištění.

VIII. Cena, platební podmínky, doručování

1. Vodné a stočné má dvousložkovou formu a je stanoveno v souladu s platnými právními předpisy. Výši vodného a stočného schvaluje statutární orgán dodavatele. Konkrétní výše a forma vodného a stočného je stanovena platným ceníkem. Ceník je zveřejněn na internetové adrese www.vak-hod.cz.
2. Pokud není při změně ceny proveden kontrolní odečet, stanoví se spotřeba poměrným způsobem na část za starou a novou cenu z denního průměru za dané období při následujícím fakturačním odečtu.
3. Odběratel je povinen v průběhu ročního zúčtovacího období platit dodavateli zálohy dle uzavřené smlouvy. Zálohy jsou splatné k poslednímu dni měsíce. Při sjednaném zálohovém způsobu platby může dodavatel oznámením výši zálohy upravit.
4. Daňový doklad (dále jen faktura) je vystaven za každé odběrní místo zvlášť. Po dohodě s dodavatelem je možno platit více faktur najednou na tzv. souhrnný variabilní symbol platby.
5. Odběratel se zavazuje platit za dodávku vody a odvádění odpadních vod 'zálohy' dle dohodnutého způsobu, cyklu a splatnosti, a to 1/12 z celkové výše předpokládané roční spotřeby (včetně DPH) a následně částku uvedenou ve vyúčtování (nedoplatek).
6. V případě, že dodavatel poskytne odběrateli další služby (čištění kanalizace, vývoz jímk, žump, vybudování přípojek, opravy přípojek, dovoz pitné vody cisternou, poskytnutí dat z GISu, atd.), a to na základě písemného požadavku odběratele, zavazuje se odběratel za tuto službu dodavateli zaplatit cenu dle ceníku dodavatele, platného v době poskytnutí služby. Seznam služeb poskytovaných dodavatelem je zveřejněn na internetových stránkách dodavatele.
7. Odběratel je seznámen s výší záloh na následující zúčtovací období, s počtem záloh a s termíny splatnosti záloh na předpisu splátek záloh. Předpis splátek záloh je odeslán ze strany dodavatele společně s fakturou za roční vyúčtování.
8. Výše zálohy pro první zúčtovací období je sjednána ve smlouvě, stanovuje z předpokládané spotřeby za příslušné zúčtovací období, minimálně však ve výši 1/12 ročního vyúčtování za služby a dodávku vody a odvádění odpadních vod v příslušném zúčtovacím období a je splatná do konce následujícího měsíce po uzavření smlouvy.
9. V dalším zúčtovacím období se výše záloh automaticky stanovuje podle spotřeby za předchozí zúčtovací období a s ohledem na skutečnosti, které ovlivní výši zúčtování (změna cen vodného a stočného nebo daňových předpisů).
10. Odběratel je oprávněn požádat dodavatele o změnu výše záloh, jestliže nastaly skutečnosti, které ovlivní výši zúčtování, především v případě změny výše spotřeby.
11. Podkladem pro úhradu vodného a stočného je faktura vyhotovená dodavatelem, jejíž splatnost je 14 dnů.

Požadavky odběratele na způsob fakturace, popř. její změny, stejně jako změny splatnosti faktur musí předem písemně odsouhlaseny dodavatelem. Odběratel může zvolit libovolný způsob platby schválený dodavatelem.

12. Zaplacením plateb se rozumí připsání celé fakturované nebo předepsané částky na bankovní účet dodavatele.
13. Zaplacené zálohy jsou vypořádány ve faktuře. Rozdíl mezi celkovou vyúčtovanou částkou a zaplacenými zálohami je vyrovnán na základě vystavené faktury s tím, že doplatek hradí odběratel v termínu splatnosti tak, aby byl v den splatnosti připsán na účet dodavatele. Případné přeplatky nad 300 Kč vrátí dodavatel odběrateli v termínu splatnosti faktur na účet odběratele nebo si je odběratel může vyzvednout složenkou u přeprážky České pošty, případně v pokladně společnosti.
14. Přeplatek nebo nedoplatek do 300 Kč bude převeden do záloh následujícího fakturačního období.
15. V bankovním styku se používají variabilní symboly uvedené na příslušné faktuře nebo na předpisu splátek záloh. Konstantní symboly budou používány dle platných bankovních pravidel.
16. Pokud odběratel poukáže platbu s nesprávným variabilním symbolem, než je uvedeno na faktuře, je dodavatel oprávněn mu platbu vrátit jako neidentifikovatelnou a účtovat mu úrok z prodlení za opožděné placení od data splatnosti až do obdržení správně poukázané platby.
17. V případě prodlení s plněním peněžitých závazků vyplývajících ze smluvních vztahů řídicích se režimem občanského zákoníku, se smluvní strana, která je v prodlení, zavazuje uhradit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nesplacené částky za každý započatý den prodlení.
18. V případě nezaplacení pohledávky do data její splatnosti bude odběrateli zaslána upomínka. Za zaslání písemné upomínky včetně jejího vyhotovení a poštovního dodavatel odběrateli vyúčtuje tyto náklady, nejméně však 100 Kč za každý jednotlivý případ. Pro případ prodlení s úhradou plateb má právo dodavatel sjednat úrok z prodlení dle smlouvy.
19. V případě, že je na odběratele zahájeno insolvenční řízení, stávají se dnem vyhlášení insolvenčního řízení splatné všechny stávající pohledávky dodavatele za odběratelem.
20. Dodavatel neodpovídá za škodu a ušlý zisk vzniklé nesprávným označením platby, nebo nedoručením platby třetí osobou.
21. Dodavatel do 30. dubna běžného roku zveřejní informace o zúčtování položek kalkulovaných do ceny pro vodné a stočné uplynulého roku v porovnání s dosaženou skutečností.

IX. Neoprávněný odběr vody a vypouštění odpadních vod

1. Neoprávněným odběrem vody z vodovodu je odběr:
 - a) před vodoměrem,
 - b) bez uzavřené smlouvy 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, dále přes vodoměr s poškozenou nebo chybějící plombou, která zajišťuje vodoměrnou sestavu před neoprávněnou manipulací.
2. Neoprávněným vypouštěním odpadních vod do kanalizace je vypouštění:
 - a) bez uzavřené smlouvy o odvádění odpadních vod,
 - b) v rozporu s podmínkami stanovenými 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.

X. Zajištění závazků

1. Smluvní pokuta se sjednává ve výši 3 000 Kč v případě, že odběratel:
 - a) poruší plombu vodoměru nebo užívá vědomě nefunkční měřidlo,
 - b) neoprávněně manipuluje zařízením dodavatele.
2. V případě uplatňování dvousložkové ceny vodného a stočného je dodavatel povinen na žádost odběratele poskytnout mu přiměřenou slevu z pevné složky za každý započatý den kromě prvních 24 hodin nefunkčnosti vodovodního nebo kanalizačního systému.

XI. Reklamacce

Odběratel je povinen své požadavky uplatňovat v souladu s reklamačním řádem, který obdrží při podpisu smlouvy. Reklamační řád je uveřejněn i na www.vak-hod.cz. Na základě změny zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, který byl novelizován zákonem zák. č. 378/2015 Sb., ze dne 09.12.2015, dle ust. § 20e písm. d) subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve smyslu tohoto zákona je Česká obchodní inspekce (ČOI).

XII. Ochrana osobních údajů

Provozovatel jako správce osobních údajů informuje odběratele – fyzickou osobu jako subjekt údajů dle Nařízení

Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 (GDPR), že veškeré osobní údaje o odběrateli, příp. jeho zástupci, budou zpracovávány pouze za účelem splnění této smlouvy, za účelem splnění právních povinností, které se vztahují na správce a za účelem ochrany oprávněných zájmů správce, a to pouze po dobu, která je pro tyto účely nezbytná. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou k dispozici na oddělení odbytu v sídle správce a na internetové adrese správce www.vak-hod.cz. Odběratel podpisem této smlouvy potvrzuje, že mu výše uvedené informace ze strany provozovatele – správce osobních údajů byly řádně poskytnuty a bere je na vědomí.

XIII. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou případně na dobu neurčitou. Platnost smlouvy končí dohodou nebo výpovědí. Podle § 1999 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zavazuje-li smlouva ujednaná na dobu neurčitou alespoň jednu stranu k nepřetržité nebo opakované činnosti, anebo zavazuje-li alespoň jednu stranu takovou činností strpět, lze závazek zrušit ke konci kalendářního čtvrtletí výpovědí podanou alespoň tři měsíce předem.
2. Smlouva může být změněna nebo zrušena pouze písemnou formou s výjimkou stanovení ceny a s výjimkou dle čl. III. bodu 8) této smlouvy nebo stanovení ukazatelů a místa odběru vzorků vypouštěných odpadních vod, která jsou pro odběratele závazná.
3. Pokud je ve smlouvě uvedeno, že předmětem smlouvy je pouze dodávka pitné vody nebo pouze odvádění odpadních vod do kanalizace, jsou ustanovení o odvádění odpadních vod kanalizací v prvním případě, respektive ustanovení o dodávce vody v druhém případě neúčinná.
4. Vztahy mezi dodavatelem a odběratelem, které nejsou výslovně smlouvou s obchodními podmínkami upraveny, se řídí občanským zákoníkem.
5. Smlouva nabývá platnosti podpisem osob oprávněných (pověřených) zastupovat smluvní strany. Smlouva nabývá účinnosti dnem uvedeným ve smlouvě.
6. Později uzavřená smlouva ruší a nahrazuje předcházející smlouvu, na základě které byla dosud uskutečňována dodávka vody nebo odvádění odpadních vod.
7. Podmínky pro uzavírání písemných smluv o dodávce vody a odvádění odpadních vod jsou platné pro všechny smlouvy na dodávku vody a odvádění odpadních vod dodavatelem uzavřené po datu 1.1.2002 a nabývají účinnosti schválením statutárního orgánu společnosti.
8. Dodavatel má právo obchodní podmínky, které jsou součástí smlouvy, jednostranně měnit. Nové obchodní podmínky, které jsou součástí smlouvy, dodavatel zveřejní na svých internetových stránkách a budou k dispozici na obchodním oddělení v místě sídla dodavatele, a to ve lhůtě minimálně 30 dnů před začátkem účinnosti změny. Dodávka pitné vody a odvádění odpadních vod poskytnutí dalších služeb se ode dne účinnosti změny uskutečňuje v souladu s provedenou změnou, nedojde-li mezi smluvními stranami k jiné dohodě.

Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva nebyla ujednána v omylu, tísni, či za jednostranně nevýhodných podmínek. Obě smluvní strany potvrzují, že právní jednání, vyplývající z této smlouvy, byla učiněna svobodně, vážně a v souladu s dobrými mravy i právním řádem ČR.

Účastníci smlouvy s obchodními podmínkami přečetli, s jejich obsahem souhlasí včetně příloh a na důkaz toho připojili své podpisy. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdržel po jednom vyhotovení.

V Hodoníně, dne: **20. 05. 2024**

V *Hodoníně*

dne: *13. 5. 2024*

Pod

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Společnost Vodovody a kanalizace Hodonín, a.s., Purkyňova 2933/2, 695 11 Hodonín jako dodavatel pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod (dále jen dodavatel) 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 a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje

- a) rozsah a podmínky odpovědnosti za vady:
 - pitné vody dodané vodovodem,
 - služeb poskytovaných v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací,
- b) způsob a místo uplatnění reklamace odběratelem,
- c) nároky odběratele vyplývající z odpovědnosti dodavatele za vady.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 5 zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění a dále na ostatní práce a služby poskytované v souvislosti s dodávkou vody a odvádění odpadních vod.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel (úplné vymezení tohoto pojmu obsahují obchodní podmínky pro dodávku vody a odvádění odpadních vod) 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,
 - služby a práce,
- b) u odvádění odpadních vod: - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
 - na množství odváděných odpadních vod,
 - služby a práce,
- d) u odvádění srážkových vod: - na množství odváděných srážkových vod.

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- **písemně**
 - poštou na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod,
 - elektronickou poštou na adresu vedoucí oddělení odbytu: [redacted]
 - faxem na adresu: [redacted]
- **osobně** na oddělení odbytu společnosti na adrese: Vodovody a kanalizace Hodonín, a.s., Purkyňova 2933/2, 695 11 Hodonín, a to v hodinách určených pro styk s odběrateli s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec odbytového oddělení povinen sepsat o tomto písemný záznam,
- **telefonicky** lze uplatnit reklamaci v případech reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob a to na tel. čísle [redacted] nebo [redacted]. Rovněž o takovémto podání je zaměstnanec společnosti povinen sepsat písemný záznam.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele,
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
- číslo odběrného místa,
- číslo smlouvy,
- popis vady nebo reklamace.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně nebo telefonicky.

V případě písemností 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 stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

III. Způsob a lhůty vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou pracovní dobu byl přítomen zaměstnanec společnosti, který převezme reklamaci odběratele. V případě, že nebude možné vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na jiné lhůtě. Ve složitých případech, kdy k vyřízení je třeba předložení dalších úkonů (např. odborné vyjádření) se lhůta 30 dnů prodlužuje o dobu potřebnou k zajištění těchto úkonů.

2. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamaci, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.
- Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem ihned po jejím zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb. v platném znění schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. 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. a reklamáce bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku vody pro kontrolu pitné vody stanovených orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři.
 - Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a vyhotovení fotodokumentace stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
 - V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Nelze reklamovat vodoměr, který již v době podání reklamace nebyl osazen v síti. 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.:
 - zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel,
 - pokud údaje vodoměru nesplňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, nebo vodoměr je vadný, nefunkční, nebo již uplynula lhůta stanovená pro jeho pravidelné ověření, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru dodavatel.
 - V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamáce považována za bezpředmětnou.
 - V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, se může dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod umístěním měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
 - Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.
 - Při určování výše stočného pomoci ročních směrných čísel spotřeby vody je povinen odběratel oznámit změnu v počtu obyvatel nemovitosti a změnu ovlivňující použití jiného směrného čísla dodavateli do 30 dnů ode dne vzniku změny a řádně doložit. Nejpozději tak může učinit do dne vystavení faktury za období, v němž nastala předmětná změna. Na pozdější reklamace (po vystavení fakturace) již nebude brán zřetel a nové skutečnosti se zohlední až v příštím zúčtovacím období.
 - Při změně odběratele z titulu změny vlastníka k připojené nemovitosti je třeba postupovat způsobem uvedeným v obchodních podmínkách. Do doby ukončení odběru nebo převedení odběru na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel. Reklamáce uplatňované z důvodu nenahlášení změny vlastnictví jsou bezpředmětné.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody nebo oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody vystaví dodavatel k vydané faktuře dobropis na uznaný objem reklamace.
- Reklamáce z důvodu neoznámení změny odběratele nebo neoznámení změny v údajích odběratele bude považována za neodůvodněnou a nebude uznána.
- V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozní činností ve smyslu § 2924 občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.).

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.4.2014.