



# AQUA SERVIS Smlouva o dodávce vody

č. [redacted]

uzavřená v souladu s ustanovením § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (dále jen „ZVK“), v platném znění (dále jen „Smlouva“)

## I. Smluvní strany

### Odběratel :

Příjmení, jméno, titul/firma

Česká republika - Hasičský záchranný sbor Královéhradeckého kraje

Zápis v OR

Datum narození

IČ

70882525

DIČ: CZ70882525

Adresa/sídlo

nábřeží U Přívozu 122/4, 500 03 Hradec Králové

Zastoupený

*plk. Ing. Davidem Poučem, ředitelem*

Kontaktní údaje

tel.: 950 530 111

kořespondeční email: *spisovna@hkk.izscr.cz*

ID datové schránky

### Zasílací adresa:

Hasičský záchranný sbor Rychnov nad Kněžnou, Na Spravedlnosti 2010  
516 01 Rychnov nad Kněžnou

Pokud uzavírá smlouvu spoluvlastník i za ostatní spoluvlastníky, pak tento spoluvlastník prohlašuje, že jedná po domluvě a ve shodě s nimi ve smyslu ust. § 1134 NOZ, jaktožto správce společné věci. Všichni spoluvlastníci jsou z právního jednání oprávněni a povinni společně a nerozdílně ve smyslu ust. § 1127 NOZ.

(dále jen „Odběratel“)

### Dodavatel :

Obchodní firma

AQUA SERVIS, a.s.

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové  
oddíl B, vložka 1114

Sídlo

Štemberkova 1094, 516 01 Rychnov nad Kněžnou

Zastoupený

Ing. Pavlem Linzerem, MBA – předsedou představenstva

Smluvně oprávněn jednat

Ing. Iveta Doležalová – GR

p. Jitka Müllerová – pracovníce ZC

IČ : 60914076, DIČ : CZ60914076

Bankovní spojení

Číslo účtu

Telefon

Email

ID datové schránky

5zjcu84

(dále jen „Dodavatel“)

## II. Předmět smlouvy

Předmětem Smlouvy je **úprava vztahů** mezi Dodavatelem a Odběratelem

- **při dodávkách vody z vodovodu** do připojené nemovitosti

### Adresa odběrného místa:

číslo odběru	Obec	ulice/část obce	č.p. /evidenční	katastrální území	číslo parcely
[redacted]	Dobruška	Solnická	791	Dobruška	[redacted]

## III. Úvodní ustanovení

Vlastníkem vodovodu je

: Město Dobruška

Dodavatel je

: provozovatel vodovodu

a byl k uzavření Smlouvy smluvně pověřen vlastníkem vodovodu. Dodavatel je ve vztahu k Odběrateli odpovědným za všechny závazky, které lze v souladu se smlouvou o provozování vodohospodářského majetku uzavřenou s vlastníkem vodovodu a dle zákona o vodovodech a kanalizacích převést z vlastníka vodovodu na provozovatele.



Zákaznická linka  
494 539 111



Místní kontakty  
494 539 110



E-mail  
aquaservis@aquaservis.cz

Naše voda. Naš život.

Vlastníkem vodovodní přípojky je: Česká republika - Hasičský záhranný sbor

Vlastníkem připojené stavby nebo pozemku je: Česká republika - Hasičský záhranný sbor

Odběratel prohlašuje, že počet trvale připojených (bydlících) osob v nemovitosti je: / (DOPLNIT)

#### IV. Účinnost smlouvy

Účinnost Smlouvy nastává připojením stavby nebo pozemku na vodovod, nejdříve však dnem podpisu této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že za dodávku vody poskytnutých Odběrateli přede dnem účinnosti této Smlouvy na výše specifikovaném odběrném místě je Dodavatel oprávněn fakturovat odběrateli vodné ve výši dohodnuté dle této Smlouvy a Odběratel se zavazuje toto vodné uhradit. Smluvní strany činí nesporným, že již přede dnem účinnosti této Smlouvy byla Dodavatelem dodána voda, a to s následujícími údaji:

Plnění poskytnuto ode dne: 08.01.2024

Stav měřidla k tomuto datu : 

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.

#### V. Dodávka vody

Dodavatel se zavazuje zajistit pro Odběratele dodávku pitné vody z vodovodu v jakosti vody odpovídající obecně platným právním předpisům, Odběratel se zavazuje vodu z vodovodu odebírat a hradit Dodavateli úplatu za dodávku pitné vody (dále jen „vodné“) podle této Smlouvy.

Množství dodávané vody bude zjišťováno:

**x Měřidlem – vodoměrem**

Limit dodávané vody je dán průměrem vodoměru DN: 25 mm 50 m<sup>3</sup>/den

Umístění měřidla: šachta u plotu

Výpočtem 0 m<sup>3</sup>/rok

dle Směrných čísel potřeby vody uvedených ve vyhlášce 428/2001 Sb., přičemž proměnné v tomto výpočtu podléhají změnám, a to tak, aby vždy odpovídaly skutečnému stavu (zejména pokud jde o počet obyvatel užívajících připojenou nemovitost)

Je součástí vodovodní přípojky a vodoměrné sestavy požární obtok: ANO / NE (nehodící se škrtněte)

Tlakové poměry v místě vodovodní přípojky: minimální 0,15 MPa maximální 0,70 MPa

Jakost dodávané vody odpovídá obecně platným právním předpisům.

Ukazatele jakosti dodávané pitné vody jsou: dusičnany: 3.00 mg/l vápník:119.00 mg/l hořčík: 9.85 mg/l

Po dobu trvání této Smlouvy tyto hodnoty mohou kolísat v rozmezí hodnot stanovených platnými právními předpisy, přičemž aktuální hodnoty jsou zjistitelné na [www.aquark.cz](http://www.aquark.cz).

#### VI. Odvádění odpadních vod

Dodavatel nezajišťuje odvádění odpadních vod.

#### VII. Cena a platební podmínky

- 1) Cenu pro vodné resp. stočné stanovuje vlastník vodovodu resp. kanalizace podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, a zákona o vodovodech a kanalizacích, a prováděcích předpisů těchto zákonů, vše v platném znění, případně podle předpisů je v budoucnu nahrazujících.
- 2) Aktuální ceny pro vodné resp. stočné jsou uvedeny v platném ceníku, který je k dispozici u Dodavatele a vlastníka vodovodu resp. kanalizace, jeho případné změny budou zveřejňovány prostřednictvím příslušných obecních úřadů, pracovišť Dodavatele (zákaznické centrum, provozní střediska) a na [www.aquark.cz](http://www.aquark.cz). Změna ceny pro vodné resp. stočné není považována za změnu této Smlouvy.
- 3) Vodné resp. stočné má jednosložkovou formu, pokud není stanovena dvousložková forma. Sjednání vodného resp. stočného ve dvousložkové formě je pro Odběratele účinné ode dne účinnosti obecně závazné vyhlášky obce nebo rozhodnutí nejvyššího orgánu právnické osoby zastupující vlastníka.

- 4) Četnost odečtu vodoměru zakládajícího vznik zdanitelného plnění i vyúčtování formou výpočtu dle Směrných čísel (není osazeno měřidlo) stanovuje jednostranně Dodavatel. Četnost vyúčtování (fakturace) je minimálně 1x za rok.
- 5) Vodné resp. stočné hradí plátce (Odběratel popř. Plátce faktur) formou **pravidelných plateb dle skutečné spotřeby** (odečet, paušál) na základě vystavené faktury. Vyúčtování bude provedeno fakturou (daňovým dokladem) s uvedenou lhůtou splatnosti, na základě odečtů měřidel (u neměřených Odběrů „paušálů“ na základě přiznaných skutečností), který probíhá na základě odečtových cyklů Dodavatele.
- 6) Dodavatel je oprávněn předepsat Odběrateli úhradu vodného resp. stočného formou zálohových plateb, jejichž četnost a výše se řídí výší předpokládaného odběru v zúčtovacím období. Zálohy mohou být stanoveny do výše max. 100% dodávek podle směrných čísel roční spotřeby vody nebo podle skutečně dodaného (odvedeného) množství v předchozím zúčtovacím období. Dodavatel je oprávněn při změně cen pro vodné resp. stočné nebo při změně dodaného (odvedeného) množství vody upravit výši záloh tak, aby odpovídala alikvótnímu podílu z předpokládané fakturace za příslušné období.
- 7) Pokud není při změně cen proveden kontrolní odečet, stanoví se spotřeba poměrným způsobem na část za starou a novou cenu z denního průměru za vyúčtované období při následujícím fakturačním odečtu.
- 8) Elektronický přenos účetních dokladů je sjednán na mailovou adresu: [spisovna@hkk.izscr.cz](mailto:spisovna@hkk.izscr.cz)

## VIII. Doba plnění

- 1) Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou a nabývá účinnosti dnem podpisu Smluvních stran.
- 2) Platnost Smlouvy končí dohodou smluvních stran, výpovědí uplynutím výpovědní lhůty nebo odstoupením od Smlouvy. Výpovědní lhůta se sjednává na dobu 3 měsíců a začíná běžet první den měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 3) Smluvní strany se dohodly, že pro případ, že Odběratel tuto Smlouvu řádně neukončí v souvislosti se změnou vlastnictví připojené stavby nebo pozemku (odběrného místa) dohodou s Dodavatelem, zaniká tato Smlouva ke dni, kdy nový vlastník připojené stavby nebo pozemku prokáže Dodavateli nabytí vlastnického práva k ní (popř. změnu vlastnictví ověří Dodavatel z katastru nemovitostí) a zároveň uzavře novou smlouvu o dodávce vody a odvádění odpadních vod k témuž odběrnému místu.
- 4) Tato Smlouva nahrazuje a ruší předchozí ujednání obou smluvních stran vztahující se k témuž odběrnému místu, a to dnem nabytí své účinnosti.
- 5) Smluvní strany ujednávají, že Dodavatel je oprávněn odstoupit do této Smlouvy ke dni, kdy bude na Odběratele prohlášen konkurz nebo soudem povoleno oddlužení podle § 397 odst. 2 zákona č. 182/2006 Sb. o úpadku a způsobech jeho řešení (Insolvenční zákon) v platném znění.

## IX. Ostatní ustanovení

- 1) Odběratel je povinen dodržovat povinnosti stanovené mu zákonem o vodovodech a kanalizacích a je povinen ve Smlouvě pravdivě uvést všechny pro tento smluvní vztah relevantní skutečnosti. Odběratel je povinen bezodkladně oznámit písemně Dodavateli každou změnu těchto skutečností. Za neoznámení jakékoliv změny skutečností uvedených ve Smlouvě se považuje i oznámení nepravdivých skutečností. Vznikne-li neoznámením takové změny Dodavateli újma, je Odběratel povinen ji v plné výši uhradit.
- 2) Nejdéle 14 dní před ukončením platnosti této Smlouvy (nebo dodávky vody z vodovodu a odvádění odpadních vod), je Odběratel povinen Dodavateli umožnit provést konečný odečet měřícího zařízení. Ještě před ukončením platnosti této Smlouvy je dále Odběratel povinen umožnit Dodavateli provést demontáž měřícího zařízení a další činnosti nezbytné k ukončení odběru vody a odvádění odpadních vod (včetně odpojení přípojky od vodovodu resp. kanalizace).
- 3) Tuto povinnost Odběratel nemá, pokud bezprostředně po skončení platnosti této Smlouvy nabude platnosti a účinnosti nová Smlouva o dodávce vody a odvádění odpadních vod s jiným Odběratelem na tomtéž odběrném místě. Smluvní strany se dohodly, že veškeré činnosti související s odběrem vody a odváděním odpadních vod provede Dodavatel na náklady Odběratele, přičemž je oprávněn požadovat k proplacení zálohy na provedení těchto činností, a to až do výše předpokládaných nákladů a Odběratel je povinen tyto náklady uhradit.
- 4) Provozovatel doručuje Odběrateli písemnosti zpravidla prostřednictvím držitele poštovní licence na adresu pro doručování (zasílací adresu) uvedenou v této Smlouvě. V případě nedoručení zásilky na zasílací adresu může být zásilka doručena na adresu odběrného místa. Písemnost se považuje za doručenu i v případě, že si Odběratel písemnost nevyzvedne ve lhůtě do 15 dnů nebo se vrátí zpět Provozovateli jako nedoručitelná.

## X. Úrok z prodlení

- 1) V případě prodlení kterékoli smluvní strany s plněním peněžitého závazku je smluvní strana, která není v prodlení oprávněna vyúčtovat druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

## XI. Závěrečná ustanovení

- 1) Tento smluvní vztah se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále též jen „OZ“), zákonem o vodovodech a kanalizacích a jeho prováděcími předpisy, vše v platném znění, Podmínkami ke smlouvě o dodávce vody a o odvádění odpadních vod (dále jen „podmínky“) a „Reklamačním řádem“ (dále „reklamační řád“). Znění podmínek a reklamačního řádu platné ke dni podpisu této Smlouvy je přílohou č. 1 a č. 2 Smlouvy. Odběratel svým podpisem stvrzuje, že se se Smlouvou s těmito podmínkami a reklamačním řádem seznámil a jejich obsahu porozuměl.

- 2) Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel má právo podmínky či reklamační řád jednostranně změnit z důvodu legislativních změn, inovace poskytovaných služeb, nutnosti ošetření rizik smluvního vztahu nebo změn podmínek na trhu s vodou. V případě změny se zavazuje Dodavatel veřejně oznámit záměr změnit podmínky či reklamační řád, vč. termínu účinnosti změny, a to formou zveřejnění znění změněných podmínek či reklamačního řádu na webových stránkách Dodavatele po dobu minimálně dvou měsíců před plánovaným začátkem účinnosti změny. Dodávka vody a odvádění odpadních vod se ode dne účinnosti změny podmínek či reklamačního řádu uskutečňuje v souladu s provedenou změnou, nedojde-li mezi smluvními stranami k jiné dohodě. V případě, že Odběratel se změnou nesouhlasí, oznámí tuto skutečnost písemně Dodavateli přede dnem účinnosti nových podmínek či reklamačního řádu, vč. uvedení konkrétních ujednání, s jejichž změnou nesouhlasí. Na základě tohoto oznámení se smluvní strany zavazují jednat za účelem dosažení dohody o změně. Pokud ke shodě nedojde, má Odběratel právo Smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta činí v tomto případě 3 kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po jejím doručení druhé smluvní straně. Výpověď je Odběratel oprávněn podat nejdéle v den, kdy má nabýt účinnosti předmětná změna podmínek či reklamačního řádu. Do doby ukončení Smlouvy se v tomto případě uplatní na daný smluvní vztah podmínky či reklamační řád ve znění nedotčeném předmětnou změnou.

Veškeré spory vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou nebo plnění závazků smluvních stran vyplývajících ze Smlouvy, včetně otázek platnosti nebo účinnosti Smlouvy, porušení závazků vyplývajících ze Smlouvy, budou rozhodovány u obecných soudů České republiky. V případě, že zákon připouští prorogaci, je k řešení veškerých těchto sporů z této Smlouvy místně příslušný soud určený podle sídla Dodavatele podle ust. § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

- 3) Je-li nebo stane-li se z důvodu nové právní úpravy některé ujednání Smlouvy v budoucnu neplatným nebo neúčinným a lze-li je oddělit od ostatního obsahu Smlouvy, nebude to mít vliv na platnost a účinnost ujednání ostatních. Smluvní strany jsou povinny v takovém případě nahradit neplatné nebo neúčinné ujednání ustanovením platným a účinným, které se nejvíce blíží hospodářskému účelu neplatného nebo neúčinného ujednání.
- 4) Dodavatel vylučuje ve smyslu ustanovení § 1740 odst. 3, věta druhá OZ přijetí nabídky s dodatky nebo odchylkami.
- 5) Pokud má Odběratel uzavřeny i jiné smlouvy o dodávce vody a o odvádění odpadních vod s Dodavatelem i na jiném odběrném místě, může Dodavatel postupovat podle § 9 odst. 6 zákona o vodovodech a kanalizacích i v případě porušení povinností Odběratele daných těmito smlouvami.
- 6) Jakékoliv změny Smlouvy lze činit pouze v písemné podobě na základě souhlasu obou smluvních stran.
- 7) Smlouva se vydává ve dvou stejnopisech, přičemž každá strana obdrží po jednom.

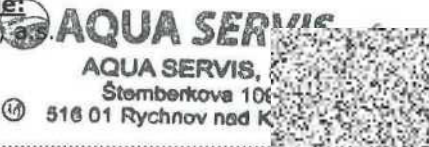
## XII. Zvláštní ujednání

V Rychnově nad Kněžnou dne 11-06-2024

v Hradci Králové dne 09-04-2024

za Dodavatele:

AQUA SERVIS



podpis: .....

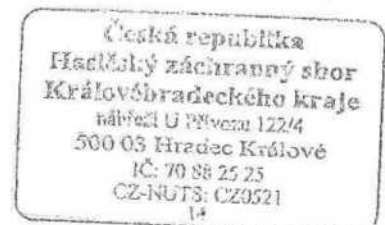
jméno a příjmení : JITKA MÜLLEROVÁ

za Odběratele:

podpis: .....

jméno a příjmení : plk. Ing. David Počů  
čitelně HŮLKOVÝM PÍSMEM

Přílohy: Podmínky ke smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod  
Reklamační řád



## Podmínky ke smlouvě o dodávce vody a o odvádění odpadních vod (dále jen „podmínky“) platné pro smlouvy uzavírané po 1.6.2018

### I. Úvodní ustanovení

1. Tyto podmínky upravují vztahy mezi dodavatelem a odběratelem vznikající při dodávání vody a odvádění odpadních příp. srážkových (dále jen „odpadních“) vod a stávají se přílohou smlouvy o dodávce 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 VaK“).
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 podmínek a smlouvy má přednost smlouva.
4. Práva a povinnosti odběratele, zejm. při odečtech a výměnách měřidel, může na místě samém vykonávat za odběratele 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 vody a odvádění odpadních vod

1. Dodavatel se zavazuje pro odběratele zajistit dodávku 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 příslušného vodoprávního úřadu, u vlastníka kanalizace, u dodavatele a na: [www.aquark.cz](http://www.aquark.cz). Sjednání specifických limitů a úhrady za toto nadlimitní znečištění musí být řešeno dodatkem ke smlouvě a doplněním a schválením kanalizačního řádu.
3. Odvádění odpadních vod do kanalizace je možné pouze přes řádně zřízené kanalizační přípojky k tomuto účelu určené. Vypouštění přes uliční vpusti nebo poklopy kanalizačních šachet je zakázáno. V případě, že je kanalizace ukončena čistírnou odpadních vod, není dovoleno vypouštět do kanalizace odpadní vody přes septiky nebo obdobná zařízení.
4. 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 apod.
5. Uliční uzávěry vodovodních přípojek jsou v majetku vlastníka vodovodu. Odběrateli je zakázáno jakkoli manipulovat s uličními uzávěry či umožnit manipulaci jinému. V případě přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod z důvodů na straně odběratele bude dodávka vody nebo odvádění odpadních vod obnoveno na žádost odběratele, a to podle provozních možností dodavatele, zpravidla do dvou pracovních dnů po zaplacení všech splatných pohledávek a náhrady nákladů spojených s přerušením a obnovením dodávky vody a odvádění odpadních vod, popřípadě odstranění důvodů, které k přerušení vedly.

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

1. Množství dodané 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 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 šachtu zajistit proti neoprávněnému vniknutí; tím není dotčena povinnost jejího zpřístupňování dodavateli.

3. Obdobným způsobem se postupuje i při osazení jiných měřidel ve vlastnictví odběratele, zejména u měřidel, na jejichž základě se stanovuje nebo ponižuje odběrateli stočné.
4. Jakýkoliv zásah do měřidla ze strany jiné než dodavatele je nepřípustný. 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.
5. 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 5 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 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.
6. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřidle (vodoměru), má právo požádat o jeho přezkoušení dle ust. § 17, odst. 3 zákona o VaK. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně měřidla. Žádost o přezkoušení měřidla nezprošťuje odběratele povinnosti včas zaplatit dlužné vodné a stočné.
7. Má-li dodavatel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřícím zařízení ve vlastnictví odběratele, má právo požádat o jeho přezkoušení dle ust. § 19, odst. 3 zákona o VaK.
8. Pokud je součástí vodovodní přípojky a vodoměrné sestavy 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 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. IV.1. těchto podmínek.

### IV. Následky porušení povinností

1. V případě, že odběratel poruší svou smluvní nebo zákonnou povinnost tím, že:
  - a) při sjednávání smlouvy uvede vědomě nesprávné nebo neúplné údaje, příp. později neohlásí změnu těchto údajů,
  - b) nechrání před poškozením měřidlo, jeho plomby a technická opatření proti manipulaci s měřidlem,
  - c) manipuluje s měřidlem, nebo uličním uzávěrem nebo manipulaci umožní jinému,
  - d) poškodí měřidlo nebo jeho plombu,
  - e) neumožní přístup dodavatele k měřidlu, přípojce a zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace,
  - f) neoprávněně odebere vodu nebo neoprávněně vypustí odpadní vody dle zákona o vodovodech a kanalizacích,
  - g) překročí stanovené limity znečištění odpadních vod, nebo vypouští závadné látky,
  - h) poruší plombu 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 2.000,-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,

příčemž reklamační 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 2.000,-Kč za každý jednotlivý případ.

#### V. 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.

#### VI. 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** popř. **OPRÁVNĚNÝCH OSOB (plátců faktur)** získané od odběratelů (plátců faktur) jako subjektů údajů nebo získané z veřejného zdroje (např. z katastru nemovitostí):

- 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 v dokumentu „výpis z katastru nemovitostí“, v případě komunikace se zákaznickým centrem v rozsahu audiozáznamu telefonického hovoru, v případě pohybu v areálu Dodavatele v rozsahu kamerového záznamu;*
- právním důvodem zpracování osobních údajů je podle odst. 1 písm. b) čl. 6 GDPR plnění smlouvy popř. dohody o přistoupení k platbám vodného a stočného, již je odběratel popř. oprávněná osoba 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;
- účelem zpracování je:
  - plnění povinností ze Smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod resp. Dohody o přistoupení k platbám vodného a stočného, vymáhání pohledávek
  - ochrana majetku dodavatele a vlastníků vodárenské infrastruktury,
  - plnění povinností v oblasti veřejného práva, zejména ve vztahu k 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;
- 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;
- osobní údaje nebudou předávány do třetích zemí;

- osobní údaje mohou být zpracovány zpracovatelem na základě smluvního vztahu se správcem;
- osobní údaje budou uchovávány v listinné podobě, v databázi v elektronické podobě, jako audiozáznamy a videozáznamy v elektronické podobě;
- ohledně osobních údajů nebude docházet k automatizovanému rozhodování a profilování;
- 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;
- odběratel popř. oprávněná osoba 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.
  - na opravu svých osobních údajů,
  - omezení zpracování v případě nepřesností nebo protiprávnosti zpracování,
  - uplatnění námítky,
  - výmaz po skončení důvodu zpracování.
  - obrátit se na dozorový orgán se svou stížností, pokud by nakládání s jeho osobními údaji bylo v rozporu s právními předpisy. Dozorovým orgánem je Úřad pro ochranu osobních údajů
- kontaktní údaje správce osobních údajů jsou: AQUA SERVIS, a.s., Štemberkova 1094, 516 01 Rychnov nad Kněžnou, e-mail: [poverenec@aquark.cz](mailto:poverenec@aquark.cz), tel.: 494 539 111;
- 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 [www.aquark.cz](http://www.aquark.cz) (sekce „kontakty“).

#### VII. Ustanovení na ochranu spotřebitele

- Odběratel popř. oprávněná osoba, který je spotřebitelem, prohlašuje, že v případě předjímaném ustanovením § 1820 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „NOZ“), jej dodavatel před uzavřením smlouvy seznámil se všemi informacemi specifikovanými v tomto ustanovení, když uvedl, že:
  - Odběratel popř. oprávněná osoba je povinen hradit zálohy, byly-li sjednány
  - smlouva je uzavírána na dobu neurčitou a zavazuje smluvní strany po celou dobu její platnosti,
  - smlouva obsahuje v článku VII 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 NOZ). 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 mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů, jsou uvedeny v reklamačním řádu dodavatele
- Odběratel výslovně uvádí, že žádá dodavatele o zahájení poskytování služeb dle této smlouvy ke dni nabytí účinnosti této smlouvy. Odběratel nemá právo odstoupit od smlouvy, pokud jde o taktó poskytnuté služby.

#### VIII. Ustanovení závěrečná

- Smluvní strany se dohodly, že pro případ vzniku jejich vzájemných závazků souvisejících s předmětem této smlouvy se použije ceník prací a výkonů, jehož aktuální znění je k dispozici u dodavatele a je též zveřejněno na webových stránkách dodavatele [www.aquark.cz](http://www.aquark.cz).

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### I. Obecná ustanovení

Společnost AQUA SERVIS, a.s. jako provozovatel vodárenské infrastruktury (dále jen „*dobavatel*“ nebo „*provozovatel*“) zajišťující dobavku pitné vody z veřejného vodovodu a odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací, vydává tento reklamační řád.

Právo z vadného plnění se vztahuje na dobavku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích (dále jen „Zákon o VaK“).

### II. Rozsah a podmínky reklamacce

Odběratel má právo uplatnit vůči dobavateli reklamacce:

#### a) u dobavek pitné vody:

- na jakost dobávané pitné vody,
- na množství dobávané pitné vody,
- na tlak dobávané 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.

Reklamacce uplatňuje odběratel:

a) písemně na adresu: AQUA SERVIS, a.s., Štemberkova 1094, 516 01 Rychnov nad Kněžnou;

b) e-mailem na adresu: [zc@aquark.cz](mailto:zc@aquark.cz);

c) osobně v sídle dobavatele v Rychnově nad Kněžnou v době vymezené pro veřejnost s tím, že v případě ústně uplatněné reklamacce je zaměstnanec dobavatele povinen na vyžádání sepsat o tom písemný záznam;

d) telefonicky 24 hodin denně (pouze v případech, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob):

- v případě reklamacce jakosti dobávané pitné vody – tel.: 724 207 360
- v případě reklamacce odvádění odpadních vod – tel.: 606 635 185

zaměstnanec dobavatele je povinen o tomto na vyžádání sepsat o tom písemný záznam.

Každá reklamacce musí být uplatněna neprodleně a musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele;
- adresu odběratele, pokud možno telefonní číslo a e-mailovou adresu;
- adresu odběrného místa;
- popis vady nebo reklamacce.

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dobavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamacce, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamacce je již bezpředmětná.

### III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamacce

Dobavatel je povinen zajistit vyřízení reklamacce a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamacce musí být vyřízena nejpozději do 30-ti kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění (u reklamacce jakosti dobávané vody neprodleně), pokud se dobavatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.

Odběratel je povinen poskytnout dobavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu 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 dobavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření stavu vodovodní nebo kanalizační přípojky nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace a předkládat dobavateli 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 neprodleně po jejím zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dobavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dobávaných 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 dobavatel v pracovních dnech nejpozději do 24 hodin (v době pracovního klidu v nejbližší pracovní den) od uplatnění reklamacce s tím, že odběr vzorku bude proveden za přítomnosti odběratele v místě závady či v nejbližším místě určeném pro kontrolu jakosti pitné vody orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně dobavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v oprávněné laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dobavatele předložen přehled výsledku rozboru vzorku 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 reklamacce bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

2) a) Na základě reklamacce množství dodané pitné vody, zajistí dobavatel ve lhůtě do 10 pracovních dnů od uplatnění reklamacce provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele. Výsledek kontrolního odečtu vodoměru bude potvrzen podpisem odběratele. Vyhodnocení reklamacce bude provedeno bezprostředně po kontrolním opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dobavatelem.

b) V případě reklamacce množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dobávané pitné vody vodoměrem dle § 17, odst. 3 Zákona o VaK, zajistí dobavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti kalendářních dnů od jejího doručení dobavateli přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dobavatel neprodleně písemně odběrateli. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že:

- I. údaje vodoměru:
    - nesplňují některý z požadavků stanovených zákonem o meteorologii a prováděcí vyhláškou /tj. technické a meteorologické vlastnosti vodoměru/, vodoměr se považuje za nefunkční,
    - splňují požadavky stanovené výše cit. předpisy (tj. technické a meteorologické vlastnosti), hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel;
  - II. pozbylo platnosti ověření vodoměru podle zvláštního právního předpisu (doba 6 let), považuje se vodoměr za nefunkční;
  - III. vodoměr je nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením provozovatel.
- c) V případě reklamace množství dodané pitné vody má odběratel právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti provozovatele vodovodu Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje.
  - 3) V případě reklamace zjevného překročení mezních hodnot rozsahu tlaku dodávané vody v místě napojení vodovodní přípojky předepsaných vyhláškou č. 428/2001 Sb., zajistí dodavatel do 30- ti dnů 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.
  - 4) 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 (*havarijný stav*), v ostatních případech do 10 pracovních dnů.
  - 5) 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.
  - 6) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty její splatnost i 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.

#### 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, u jehož dodávky nebyla prokazatelně dodržena předepsaná jakost.
- 2) V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17, odst. 4 až 6) Zákona o VaK, kdy 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 a za 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 s žádostí o přezkoušení.
- 3) V případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona, tj. zjistí-li se při přezkoušení měřicího zařízení vyžádaném provozovatelem, že I.) údaje měřicího zařízení se odchylojí od skutečnosti více, než připouští technický předpis tohoto měřicího zařízení, měřicí zařízení se považuje za nefunkční; v tomto případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřicího zařízení odběratel, II.) údaje měřicího zařízení se neodchylojí od skutečnosti více, než připouští příslušný technický předpis, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřicího zařízení provozovatel, III.) měřicí zařízení je vadné, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením odběratel, který je též povinen neprodleně zajistit jeho výměnu za správné a funkční měřicí zařízení.
- 4) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- 5) Uplatněním nároku z práva odběratele z vadného plnění zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem svého zařízení, a to dle občanského zákoníku.

#### V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2019



AQUA SERVIS, a.s.  
Štemberkova 1094  
516 01 Rychlov nad Kněžnou





