

Smlouva o dodávce pitné vody a o odvádění odpadních vod č. 60054607/3

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 (zákon o vodovodech a kanalizacích), v platném znění (dále jen smlouva)

I. SMLUVNÍ STRANY:

1. Odběratel:

Název právnické osoby: **Město Chrudim**
Identifikace: IČ: **00270211** Plátce DPH - DIČ: **CZ00270211**
Zápis v OR: **Český statistický úřad**
Adresa:
Stát: **Česká republika** Obec: **Chrudim**
Část obce: **Chrudim I** PSČ: **53701 Chrudim 1**
Ulice: **Resselovo náměstí** Č.p.: **77** Č.o.:
Telefon: **469 657 173 (p. Machová), 731 672 602 (ing. Stuchlík)** Fax:
E-mail:
ID datové schránky: **3y8b2pi**

Zasílací adresa:

Firma: **Město Chrudim**
Adresa:
Stát: **Česká republika** Obec: **Chrudim**
Část obce: **Chrudim I**
Ulice: **Resselovo náměstí** Č.p.: **77** Č.o.:
Dodací pošta: **Chrudim 1** PSČ: **53701**
Telefon: **469 657 173 (p. Machová), 731 672 602 (ing. Stuchlík)** Fax:
E-mail:

2. Dodavatel:

Firma: **Vodárenská společnost Chrudim, a.s.**
Adresa: **Novoměstská 626, Chrudim II, 537 01 Chrudim**
IČ: **27484211** Plátce DPH - DIČ: **CZ27484211**
Zápis v OR: **Krajský soud Hradec Králové, oddíl B, vložka 2471**
Telefon: **469 669 911** Fax:
E-mail: **vschrudim@vschrudim.cz** Internet: **www.vschrudim.cz**
ID datové schránky: **3b9gxrh**
Bankovní spojení: **1092006008/5500**

II. ODBĚRNÉ MÍSTO

Evidenční číslo odběrného místa (OM): **600000424** Spínač: **601063** Folio: **5650**
Obec: **Chrudim** Část obce: **Chrudim IV**
Ulice: **Palackého třída** Č.p.: **47** Č.o.:
Č.parc.: **355/1 S** Kat. území: **Chrudim**
Popis nemovitosti:

III. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Vlastníkem vodovodu a kanalizace je Vodovody a kanalizace Chrudim, a.s.
2. Dodavatel jako provozovatel vodovodu a kanalizace byl k uzavření smlouvy smluvně pověřen vlastníkem vodovodu a kanalizace. 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 kanalizace a dle zákona o vodovodech a kanalizacích, přenést z vlastníka vodovodu/kanalizace na provozovatele.
3. Odběratel prohlašuje, že je vlastníkem vodovodní a kanalizační přípojky.
4. Odběratel prohlašuje, že je vlastníkem připojené nemovitosti.
5. Odběratel prohlašuje, že počet trvale připojených osob je:

IV. PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem smlouvy je úprava vztahů mezi dodavatelem a odběratelem při dodávkách pitné vody z vodovodů a při odvádění odpadních (příp. srážkových) vod kanalizacemi do/z připojené nemovitosti.

V. ÚČINNOST SMLOUVY

1. Účinnost smlouvy nastává připojením nemovitosti na vodovod (kanalizaci), nejdříve však dnem podpisu této smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že za dodávku pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod poskytnutých odběrateli přede dnem účinnosti této smlouvy na výše specifikovaném odběrném místě je dodavatel oprávněn fakturovat odběrateli vodné / stočné ve výši dohodnuté dle této smlouvy a odběratel se zavazuje toto vodné / stočné uhradit. Smluvní strany činí nesporným, že již přede dnem účinnosti této smlouvy byla dodavatelem dodána voda/ odvedena odpadní voda, a to s následujícími údaji:
 - plnění poskytnuto ode dne: **01.09.2017**
 - čísla / stavy měřidel k tomuto datu:
8SEN01 00092254 / 927 m³
3. 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.

VI. DODÁVKA PITNÉ VODY

1. Dodavatel se zavazuje zajistit pro odběratele dodávku 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.
2. Množství dodané vody bude zjišťováno:
hlavním měřidlem
Umístění měřidla : **sklep**
3. Parametry pro dodávku pitné vody:

Limit množství dodávané vody je dán profilem přípojky a kapacitou měřidla.

Množství vody určující kapacitu měřidla: **2,5 m³/hod**

Ukazatele jakosti v dané lokalitě ke dni uzavření této smlouvy: vápník **65,20 mg/l**, hořčík **7,90 mg/l**, dusičnany **19,70 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.vschrudim.cz.

Tlakové poměry v místě přípojky: maximální **0,60 MPa (v odůvodněných případech 0,7 MPa)**
minimální **0,15 MPa**

VII. ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

Dodavatel se zavazuje zajistit pro odběratele odvádění odpadních (příp. srážkových) vod kanalizací, odběratel se zavazuje vypouštět odpadní vody do kanalizace a hradit dodavateli úplatu za odvádění odpadních (příp. srážkových) vod (dále jen stočné) podle této smlouvy

Množství odváděné odpadní vody bude stanoveno:

ve výši vody dodané (odebrané) z vodovodu

Odběratel prohlašuje, že na daném odběrném místě není žádný jiný zdroj vody, z něž by byla vypouštěna voda do kanalizace.

Určení množství dodané pitné vody výpočtem podle prováděcího předpisu může být použito i jako náhradní způsob zjištění množství dodané vody, nebude-li možno množství dodané vody zjistit jinak. Pro výpočet podle prováděcího předpisu platí následující: *roční hodnota (směrné číslo * počet jednotek * koeficient doby užívání)*

Množství srážkových vod odváděných do kanalizace bude stanoveno:

Druh plochy:		Plocha (m ²)	Zpoplatněná plocha (m ²)	Nezpoplatněná plocha (m ²)	Odtokový součinitel	Zpoplatněná redukováná plocha (m ²) (plocha krát odtokový součinitel)
A	zastavěné plochy	1 123	1 123	0	0,90	1 010,700
	těžce propustné zpevněné plochy	47	47	0	0,90	42,300
B	lehce propustné zpevněné plochy	0	0	0	0,40	0,000
C	plochy kryté vegetací	0	0	0	0,05	0,000
Součet zpoplatněných redukovaných ploch						1 053,000
Dlouhodobý srážkový normál (v m/rok) ke dni uzavření smlouvy platný do roku 2020						0,60
Roční množství zpoplatněných odváděných srážkových vod v m ³ = součet zpoplatněných redukovaných ploch v m ² krát dlouhodobý srážkový normál v m/rok.				632		

Dlouhodobý srážkový normál je zjišťován u regionální pobočky Českého hydrometeorologického ústavu jako jednotná hodnota pro oblast působnosti dodavatele (tj. okres Chrudim). V případě změny dlouhodobého srážkového normálu nebo změny právního předpisu upravujícího způsob výpočtu množství srážkových vod se smlouva automaticky v tomto rozsahu mění a výpočet uvedený v této smlouvě se bude řídit aktuální hodnotou dlouhodobého srážkového normálu nebo novým obecně závazným předpisem. O změně bude dodavatel informovat odběratele zveřejněním Ceníku podle čl. VIII. odst. 2 této smlouvy.

Limit množství odváděné odpadní vody není stanoven, pokud není v této smlouvě uvedeno jinak. Množství a míra znečištění vypouštěných odpadních vod jsou určeny platným kanalizačním řádem příslušné lokality, pokud není v této smlouvě uvedeno jinak. Odběratel svým podpisem stvrzuje, že se seznámil s platným kanalizačním řádem příslušné lokality, jeho obsahu porozuměl a vyslovuje s ním souhlas.

VIII. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Smluvní strany se dohodly, že cena za dodávku pitné vody a odvádění odpadních vod, včetně ceny za odvádění srážkových vod, (dále vodné a stočné) a ceny dalších služeb poskytovaných dodavatelem se sjednávají podle Ceníku dodavatele. Vodné a stočné stanoví dodavatel po schválení s vlastníkem vodovodu a kanalizace a podle podmínek zákona č. 526/1990 Sb., o cenách a zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, a prováděcích předpisů těchto zákonů, vše v platném znění, případně podle předpisů je v budoucnu nahrazujících.
- Aktuální výše a forma vodného a stočného, včetně ceny za odvádění srážkových vod a aktuální hodnoty dlouhodobého srážkového normálu, a ceny dalších služeb, jsou vždy uvedeny v platném Ceníku dodavatele. Ceník a jeho případné změny jsou dodavatelem zveřejňovány, a to na webových stránkách dodavatele a vlastníka vodovodu a kanalizace a dále na úřední desce příslušného městského nebo obecního úřadu a v regionálním tisku tak, aby to odpovídalo způsobu v místě obvyklému. Aktuální úplný Ceník je vždy k dispozici v sídle dodavatele.
- Vodné a stočné má k datu podpisu smlouvy dvousložkovou formu. V případě, že by nebyla dvousložková forma ceny stanovena, má vodné a stočné formu jednosložkovou. O úhradě vodného a stočného ve dvousložkové formě včetně druhu stanovení pevné složky může jako vlastník vodovodu a kanalizace rozhodnout pouze obec nebo právnická osoba, ve které výkon hlasovacích práv nejméně ve dvoutřetinové většině drží obec. Obec v tomto případě rozhoduje obecně závaznou vyhláškou vydanou v samostatné působnosti, u právnické osoby má tuto kompetenci její nejvyšší orgán.
- Smluvní strany si sjednávají zálohové platby ve výši a termínech dle platebního kalendáře nebo plánu záloh, který bude odběrateli zaslán. Zálohy mohou být sjednány do výše max. 100 % dodávek podle směrných čísel roční spotřeby vody stanovených v prováděcím předpisu nebo podle skutečně dodaného (odvedeného) množství v předchozím zúčtovacím období. Dodavatel je oprávněn při změně cen pro vodné a stočné nebo při změně dodaného (odvedeného) množství pitné vody upravit výši záloh tak, aby odpovídala alikvótnímu podílu z předpokládané fakturace za příslušné období.
- Případné zálohové platby za vodné a stočné budou hrazeny do termínu splatnosti uvedeného na příslušném dokladu zaslaném dodavatelem následujícím způsobem:
převodním příkazem
- Zúčtování záloh a vyúčtování vodného a stočného bude provedeno do 30 dnů po uplynutí zúčtovacího období fakturou (daňovým dokladem) se lhůtou splatnosti 14 dnů od vystavení, na základě odečtu měřidel (u neměřených odběrů na základě přiznaných skutečností), který probíhá podle odečtových cyklů dodavatele.

Odečtový cyklus: stanoví jednostranně dodavatel v rozsahu nepřesahujícím 12 měsíců. V případě sjednání záloh odpovídá tento cyklus zúčtovacímu období záloh.

- Faktury budou hrazeny následujícím způsobem:

převodním příkazem

- Smluvní strany se dohodly, že případné přeplatky a nedoplatky z vyúčtování do výše 100,- Kč může dodavatel převést do dalšího zúčtovacího období. Ostatní přeplatky vrací dodavatel odběrateli do 60 dnů od zúčtování, a to formou započtení oproti dalším zálohám. Není-li tento způsob možný, učiní tak dodavatel:

převodním příkazem na č. účtu 104109190/0300

- Elektronický přenos účetních dokladů: **nesjednán**

10. V případě, že dojde k úpravě ceny pro vodné a stočné (změně ceníku) a nebude proveden fyzický odečet stavu měřidla, provede se fakturace na základě průměrné denní spotřeby propočtené počtem dní za původní cenu, respektive počtem dní od doby platnosti nové ceny do doby provedení fyzického odečtu.
11. Odběratel bere na vědomí, že pokud tak stanoví platný právní předpis, má v případě nefunkčnosti vodovodního nebo kanalizačního systému nárok při uplatnění dvousložkové úhrady vodného a stočného na poskytnutí slevy z pevné složky za každý započatý den, kromě prvních 24 hodin, a to na základě písemné žádosti uplatněné u dodavatele.
12. Odběratel bere na vědomí, že pokud z důvodu spočívajících na jeho straně neodebere v příslušném zúčtovacím období dodávanou vodu nebo nevypustí odpadní vodu, a je-li stanovena dvousložková forma vodného a stočného, je odběratel povinen zaplatit dodavateli pevnou složku vodného a/nebo stočného.

IX. OSTATNÍ A 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, a Obchodními podmínkami ke smlouvě o dodávce pitné vody a o odvádění odpadních vod (dále jen „Podmínky“) a Reklamačním řádem (dále jen „Reklamační řád“). Znění Podmínek a Reklamačního řádu platné ke dni podpisu této smlouvy je přílohou č. 1 a č. 2 smlouvy a nedílnou součástí této smlouvy. Odběratel svým podpisem stvrzuje, že se s těmito Podmínkami a Reklamačním řádem seznámil, jejich obsahu porozuměl a vyslovuje s nimi souhlas.
2. Smluvní strany se dohodly, že dodavatel má právo Podmínky či Reklamační řád jednostranně změnit, zejména z důvodu legislativních změn, inovace poskytovaných služeb, nutnosti ošetření rizik smluvního vztahu nebo změn podmínek na trhu s vodou. V případě změny se dodavatel zavazuje veřejně oznámit záměr změnit Podmínky či Reklamační řád, včetně 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. V případě, že odběratel se změnou nesouhlasí, oznámí tuto skutečnost písemně dodavateli přede dnem účinnosti nových Podmínek či Reklamačního řádu, včetně uvedení konkrétních ujednání, s jejichž změnou nesouhlasí. Pokud nedojde ke shodě na novém znění, má odběratel právo smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta činí v tomto případě dva 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 nabytí 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.
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, s výjimkou doplnění osobních a kontaktních údajů odběratele.
5. 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.
6. Nejdéle 14 dnů před zamýšleným ukončením účinnosti této smlouvy (nebo dodávky pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod), je odběratel povinen dodavateli umožnit provést konečný odečet měřicího zařízení. Ještě před ukončením účinnosti této smlouvy je dále odběratel povinen umožnit dodavateli provést demontáž měřicího zařízení a další činnosti nezbytné k ukončení odběru pitné vody a odvádění odpadních vod (včetně odpojení přípojky od vodovodu a kanalizace). Tuto povinnost odběratel nemá, pokud bezprostředně po ukončení účinnosti této smlouvy nabude platnosti a účinnosti nová smlouva o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod s jiným odběratelem na totéž odběrném místě. Odběratel bere na vědomí, že v případě opětovné žádosti o připojení nemovitosti na veřejný vodovodní / kanalizační řád, ponese veškeré náklady spojené s tímto opětovným připojením.

7. Smluvní strany se dohodly, že pokud odběratel v souvislosti se změnou vlastnictví připojené nemovitosti (odběrného místa) tuto smlouvu řádně neukončí dohodou s dodavatelem nebo výpovědí, zaniká tato smlouva ke dni, kdy nový vlastník připojené nemovitosti (odběrného místa) prokáže dodavateli nabytí vlastnického práva k ní a uzavře novou smlouvu o dodávce pitné vody a o odvádění odpadních vod k odběrnému místu s účinností ke dni nabytí svého vlastnického práva. Do doby uzavření smlouvy s novým vlastníkem nemovitosti je odběratel z této smlouvy zavázán.
8. V případě, že odběratel neuhradí vodné a/nebo stočné do 30 dnů ode dne jejich splatnosti, je dodavatel oprávněn přerušit nebo omezit dodávku pitné vody a odvádění odpadních vod. Obnovení dodávky pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod provede dodavatel nejpozději do 3 pracovních dnů po pominutí důvodu přerušení nebo omezení dodávky. Dodavatel neodpovídá odběrateli za škody vzniklé odběrateli z důvodu přerušení dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod na základě výše uvedených důvodů. Odběratel bere na vědomí, že úkony dodatele vedoucí k obnovení dodávky vody, popř. odvádění odpadních vod, jsou zpoplatněny dle Ceníku dodavatele, jež je zveřejňován způsobem podle článku VIII. odst. 2 této smlouvy. Pokud má odběratel uzavřeny i jiné smlouvy o dodávce pitné 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.
9. Pokud je v názvu této smlouvy uvedeno, že se jedná pouze o smlouvu o dodávce pitné vody, resp. smlouvu o odvádění odpadních vod, stávají se ustanovení o odvádění odpadních vod v prvním případě, resp. dodávce pitné vody v druhém případě bezpředmětná.
10. V případě, že některý z účastníků smlouvy je osobou povinnou dle ustanovení § 2 odst. 1 písm. b) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v platném znění, dohodly se smluvní strany na tom, že odběratel bezodkladně po uzavření této smlouvy odešle smlouvu ve vyhovujícím formátu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeném Ministerstvem vnitra ČR. V souvislosti s tím smluvní strany prohlašují, že žádná část smlouvy nenaplní znaky obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
11. Tato smlouva nahrazuje a ruší předchozí ujednání obou smluvních stran vztahující se k témuž odběrnému místu, a to dnem nabytí své účinnosti.
12. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran nebo výpovědí, kterékoliv smluvní strany s výpovědní dobou dva měsíce. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi.
13. Jakékoliv změny smlouvy s výjimkou osobních a kontaktních údajů odběratele, změny ve způsobu úhrady faktur, změny ve způsobu zasílání faktur a změny v počtu trvale připojených osob lze, pokud tato smlouva nestanoví jinak, činit pouze na základě písemného dodatku podepsaného smluvními stranami.
14. Smlouva se vydává ve dvou stejnopisech, přičemž každá strana obdrží po jednom.
15. Přílohy, které jsou nedílnou součástí smlouvy:

Příloha č. 1 - Obchodní podmínky ke smlouvě o dodávce pitné vody a o odvádění odpadních vod

Příloha č. 2 - Reklamační řád

V _____ dne **26.09.2017**
za dodavatele:

podpis _____

jméno a příjmení _____

čitelně HŮLKOVÝM PÍSMEM

V _____ dne **04.10.2017**
za odběratele:

podpis _____

jméno a příjmení _____

čitelně HŮLKOVÝM PÍSMEM

Příloha č. 1

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

I. Úvodní ustanovení

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

II. Dodávka pitné vody a odvádění odpadních vod

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

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

1. Množství dodané pitné vody se měří měřidlem ve vlastnictví vlastníka vodovodu, které je stanoveným měřidlem podle zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění (dále jen „zákon o metrologii“), pokud smlouva nestanoví jinak.
2. Pokud množství odpadních vod odvedených do kanalizace měří odběratel svým měřidlem, podléhá toto měřidlo kontrole posouzení funkční způsobilosti měřicího systému pro měření průtoků a proteklého množství (dále jen „posouzení funkční způsobilosti“) podle zvláštních předpisů, jde-li o nestanovené měřidlo, nebo úřednímu ověření, jde-li o stanovené měřidlo.
3. U nestanovených měřidel je odběratel povinen zajistit pravidelné posouzení funkční způsobilosti měřidla. Odběratel je povinen zajistit, aby měřidlo mělo platné úřední ověření nebo posouzení funkční způsobilosti po celou dobu trvání smlouvy. Vždy po kontrole funkčnosti měřicího systému je odběratel povinen neprodleně doložit dodavateli protokol o posouzení funkční způsobilosti měřicího systému, vypracovaný oprávněnou osobou (úředním měřičem). Posouzení funkční způsobilosti nebo úřední ověření zajišťuje na své náklady odběratel.
4. Odběratel je povinen umožnit dodavateli na jeho žádost přístup k měřidlu, k přípojce a zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace.
5. Pokud je měřidlo umístěno v šachtě, je odběratel povinen zajistit, aby tato šachta byla přístupná a odvodněná. Je-li šachta umístěna na místě veřejnosti přístupném, odběratel má právo po dohodě s dodavatelem šachtu zajistit proti neoprávněnému vniknutí; tím není dotčena povinnost jejího zpřístupňování dodavateli. Pokud vodovodní přípojka nebo vnitřní vodovod nevyhovuje požadavkům pro měřidla, je odběratel povinen na vyzvání dodavatele provést v přiměřené lhůtě potřebné úpravy.
6. Dodavatel má právo jednotlivé části měřidla (a to i měřidla ve vlastnictví odběratele) zajistit proti neoprávněné manipulaci.
7. Pokud je potřeba měřidlo pro měření odvedených odpadních vod do kanalizace dodavatele demontovat za účelem úředního ověření, je odběratel povinen informovat pracovníky dodavatele, kteří jsou povinni ověřit neporušenost plomb a zajistit odečet měřidla. Po osazení měřidla s platným úředním ověřením dojde k jeho zaplombování pracovníky dodavatele na náklady odběratele. Během doby, kdy je měřidlo demontováno, nebude odběratel odvádět odpadní vodu do kanalizace bez písemného souhlasu dodavatele. U nestanoveného měřidla je odběratel povinen před zahájením posouzení funkční způsobilosti měřidla informovat pracovníky dodavatele, kteří jsou povinni zajistit odečet měřidla. Po dokončení posouzení funkční způsobilosti měřidla, je odběratel povinen neprodleně informovat pracovníky dodavatele, kteří jsou povinni zajistit odečet měřidla a případně zajistit měřidlo či jeho části proti neoprávněné manipulaci. Pokud dodavatel zjistí porušení výše uvedeného postupu, je oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu v souladu s odst. V.1. těchto podmínek.
8. Jakýkoliv zásah do měřidla ze strany jiné než dodavatele je nepřipustný. Odběratel je povinen měřidlo, jeho plomby, hlavní uzávěr vody, přípojku a další technická zařízení zajistit proti neoprávněné manipulaci, chránit před poškozením (zejm. před zásahem jiné osoby, působením mechanické síly, ohněm, mrazem apod.) a bez odkladu oznámit dodavateli jejich závady či závady v měření. Byla-li nefunkčnost měřidla nebo poškození měřidla (zvláště mrazem) způsobena nedostatečnou ochranou měřidla odběratelem, hradí újmu a náklady spojené s výměnou měřidla odběratel.
9. Obdobným způsobem se postupuje i při osazení jiných měřidel ve vlastnictví odběratele, zejména u měřidel, na jejichž základě poníží dodavatel odběrateli stočné a u měřidel měřících vodu odebranou z vlastního zdroje.
10. Pokud dodavatel zjistí porušení výše uvedených pravidel, je oprávněn odmítnout fakturaci stočného dle měřidla. Fakturace stočného bude poté provedena v souladu se zákonem o vodovodech a kanalizacích a prováděcími předpisy, vše v platném znění.
11. Termín odečtu měřidla stanovuje dodavatel. Pokud není měřidlo v době odečtu přístupné, je odběratel povinen ohlásit dodavateli přesný stav počítadla měřidla (dále jen „samoodečet“) do pěti dnů (tiskopis k ohlášení stavu zanechá u odběratele pracovník provádějící odečet). Pokud tak neučiní, je povinen umožnit pracovníkům dodavatele přístup k měřidlu, a to v termínu, o kterém dodavatel odběratele předem vyrozumí, jinak může dodavatel dodávku pitné vody či odvádění odpadních vod přerušit. Dodavatel není povinen přijmout opakovaný samoodečet. Odečet měřidla ve vlastnictví odběratele a následná fakturace jsou prováděny na náklady odběratele.
12. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřidle vlastníka vodovodu, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně měřidla. Žádost o přezkoušení měřidla nezprošťuje odběratele povinnosti včas zaplatit dlužné vodné a stočné.
13. Má-li dodavatel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřidle ve vlastnictví odběratele, má právo požádat o jeho přezkoušení. Odběratel je povinen na základě písemné žádosti dodavatele zajistit do 30 dnů od doručení žádosti přezkoušení měřidla u autorizované zkušebny nebo zajistit provedení posouzení funkční způsobilosti úředním měřičem.
14. Jestliže odběratel vodu dodanou vodovodem zčásti spotřebuje bez vypuštění do kanalizace a toto množství je prokazatelně větší než 30 m³ za rok, má právo na snížení fakturovaného množství odváděných odpadních vod. Tento nárok může odběratel uplatnit pouze jednou za kalendářní rok, a to na základě splnění podmínek v Žádosti o snížení množství odpadních vod vypouštěných do kanalizace. To platí i pro případy uplatnění nároku v následujících letech. Množství odváděné odpadní vody do kanalizace se zjistí buď měřením, nebo odborným výpočtem podle technických propočtů předložených odběratelem a ověřených dodavatelem, pokud se předem smluvní strany nedohodnou jinak.
15. Pokud je součástí vodovodní přípojky a vodoměrné sestavy požární obtok, lze ho využívat výhradně pro odběr vody jednotkami požární ochrany při záchranných a likvidačních pracích. V případě požárních revizí a kontrol, které musí být prováděny k tomu oprávněnou osobou, je odběratel povinen ohlásit dodavateli tyto

činnosti nejpozději 48 hodin předem. Pokud dojde k využití požárního obtoku a v souvislosti s tím k porušení plomby, je odběratel povinen tuto skutečnost bezprostředně po porušení plomby oznámit písemně dodavateli. Pokud tak neučiní, nebo dojde k porušení plomby z jiných důvodů, je toto porušením ustanovení smlouvy a dodavatel je oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu v souladu s odst. V.1. těchto podmínek.

16. Vodovodní potrubí se nesmí propojovat s potrubím užitkové a provozní vody a ani s vodovodním potrubím z jiného zdroje vody, který by mohl ohrozit jakost vody a provoz vodovodního systému.

IV. Přerušování nebo omezení dodávky vody a odvádění odpadních vod

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

V. Následky porušení povinností

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

VI. Ostatní podmínky

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

VII. Ochrana osobních údajů

1. Dodavatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje o odběrateli, resp. jeho zástupci, budou zpracovány pro účely uvedené v ustanovení § 5 odst. 2 písm. a), b) a e) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, tedy pro dodržení právní povinnosti dodavatele, pro účely plnění této smlouvy, nebo pro jednání o uzavření nebo změně této smlouvy uskutečněné na návrh odběratele a pokud je to nezbytné pro ochranu práv a právem chráněných zájmů dodavatele, příjemce nebo jiné dotčené osoby.
2. Odběratel bere tímto na vědomí, že pro takto stanovené účely nevyžaduje zpracování osobních údajů jeho souhlas. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, pro účely uzavření smlouvy je však nezbytné předání jména, příjmení, data narození, adresy trvalého pobytu odběratele a adresy odběrného místa. Odběratel je povinen jakékoliv změny předaných osobních údajů dodavateli ihned ohlásit. Odběratel souhlasí s tím, že osobní údaje mohou být zpřístupněny vlastníkovvi vodovodu a kanalizace, a to výlučně v souladu s výše uvedenými účely.
3. Odběratel tímto dává dle ustanovení § 13c odst. 1 písm. c) zákona č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel, ve znění pozdějších předpisů, dodavateli souhlas k využití svého rodného čísla, a to pro účely plnění této smlouvy.

VIII. Ustanovení na ochranu spotřebitele

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

IX. Ustanovení závěrečná

1. Dodavatel má právo podmínky jednostranně změnit, zejména z důvodu legislativních změn, inovace poskytovaných služeb, nutnosti ošetření rizik smluvního vztahu nebo změn podmínek na trhu s vodou. V případě změny se dodavatel zavazuje veřejně oznámit záměr změnit podmínky, včetně termínu účinnosti změny, a to formou zveřejnění znění změněných Podmínek na webových stránkách dodavatele po dobu minimálně dvou měsíců před plánovaným začátkem účinnosti změny. V případě, že odběratel nebude se změnami obchodních podmínek souhlasit, je oprávněn smlouvu před účinností nových obchodních podmínek vypovědět s výpovědní dobou 2 měsíce, která počíná běžet prvním kalendářním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi dodavateli.
2. Tyto smluvní podmínky nabývají účinnosti dne **1. 1. 2016.**

V Chrudimi dne

za dodavatele:

za odběratele:

.....

.....

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Příloha č. 2

I. Obecná ustanovení

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

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

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

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli reklamaci:

a) u dodávek pitné vody:

- na jakost dodávané pitné vody,
- na množství dodané pitné vody,
- na tlak dodávané pitné vody,
- na správnost fakturace;

b) u odvádění odpadních vod:

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

Reklamaci uplatňuje odběratel:

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

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele;
- adresu odběratele, pokud možno telefonní číslo a e-mailovou adresu;
- adresu odběrného místa;

- popis vady nebo reklamace.

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

V případě 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 stížnost.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

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

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu jeho stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, strpět několikadenní instalaci zařízení pro kontinuální záznam tlaku a průtoku, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření stavu vodovodní nebo kanalizační přípojky nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odváděných odpadních vod.

- 1) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od jejího zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejích zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly jakosti pitné vody vypracovaného dle zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Případný odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel v pracovních dnech nejpozději do 24 hodin (v době pracovního klidu v nejbližší pracovní den) od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele v místě závady či v nejbližším místě určeném pro kontrolu jakosti pitné vody orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů, a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
- 2) a) Na základě reklamace množství dodané pitné vody, zajistí dodavatel ve lhůtě do 10 pracovních dnů od uplatnění reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele. Výsledek kontrolního odečtu vodoměru bude potvrzen podpisem odběratele. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po kontrolním opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
b) V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem dle § 17, odst. 3 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti kalendářních dnů od jejího doručení dodavateli a po úhradě finanční zálohy přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Vyúčtování nákladů spojených s přezkoušením a výměnou vodoměru bude řešeno podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů
- 3) V případě reklamace zjevného překročení mezních hodnot rozsahu tlaku dodávané vody v místě napojení vodovodní přípojky předepsaných vyhláškou č. 428/2001 Sb. v platném znění, zajistí dodavatel do 30-ti dní od podání písemné reklamace komplexní proměření tlakových poměrů v příslušné vodovodní přípojce. V případě nebezpečí vzniku škod na majetku neprodleně. Pokud

není technicky možno provést měření tlaku v místě napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod, provede se měření tlaku v místě vodoměrné soupravy, nejčastěji pak instalací tlakového čidla na vypouštěcí kohoutek vodoměrné soupravy. Tlakový rozdíl mezi nadmořskou výškou umístění vodoměrné soupravy a místa napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod bude k výsledku měření připočten anebo odečten. Náklady spojené s měřením tlaku v rámci oprávněné reklamace budou hrazeny dodavatelem. V případě neoprávněné reklamace hradí tyto náklady odběratel.

- 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 (havarijní 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 splatnosti vč. zdůvodnění. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Oprava faktury bude provedena následně po realizaci kontrolního odečtu stavu vodoměru (viz. Článek III., bod. 2) nebo při prokázání správného stavu jiným věrohodným způsobem.

IV. Nároky vyplývající z vadného plnění

- 1) V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů, má odběratel právo na odečet z fakturace takového množství vody (z pohyblivé složky ceny pro vodné), u jehož dodávky nebyla prokazatelně dodržena předepsaná jakost.
- 2) V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů, v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.
- 3) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- 4) Uplatněním nároku z 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. 2017