

# **Podmínky ke smlouvě o dodávce vody a o odvádění odpadních vod**

(dále jen smluvní podmínky)

## **I. Úvodní ustanovení**

1. Tyto smluvní podmínky upravují vztahy mezi dodavatelem a odběratelem vznikající při dodávání pitné vody a odvádění odpadních vod a stávají se součástí 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 (zákon o vodovodech a kanalizacích), v platném znění.
2. Dodavatel a odběratel se zavazují při plnění smlouvy postupovat v souladu s těmito smluvními podmínkami, smlouvou a právními předpisy.
3. Pokud se ustanovení smluvních podmínek nebo smlouvy odchyly od právního pravidla, které nemá donucující povahu, má přednost ustanovení těchto podmínek nebo smlouvy. Při rozporu ustanovení smluvních podmínek a smlouvy má přednost smlouva.
4. Práva a povinnosti odběratele vykonávaná 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. Definice některých pojmů**

1. Vodné je úplata za pitnou vodu a za službu spojenou s jejím dodáním.
2. Stočné je úplata za službu spojenou s odváděním, čištěním, případně zneškodňováním odpadních vod.

## **III. 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, míře znečištění a bilanci znečištění stanovených v platném kanalizačním řádu dané lokality a ve smlouvě.
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 jejím provozovatelem smluvně sjednaný limity specifické. Sjednání specifických limitů musí být řešeno doplněním a schválením přílohy kanalizačního řádu a dodatkem ke smlouvě. Provozovatel kanalizace přitom takové vypouštění umožní jen tehdy, neohrozí-li to provoz ČOV a likvidaci čistírenských kalů. Vypouštění odpadních vod do kanalizace dle specifických limitů je pro konkrétního producenta zpravidla spojeno s poplatkem.
4. Odpadní vody se zbytkovým obsahem zvláště nebezpečné závadné látky vyžadující k dodržení nejvyšší možné míry znečištění předchozí čištění nebo odpadní vody z kuchyňských drtičů je možné vypouštět do kanalizace jen s písemným souhlasem dodavatele na základě podepsaného dodatku ke smlouvě.
5. 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 nebo obdobná zařízení.
6. Je zakázáno do kanalizace vypouštět závadné látky, které nejsou odpadními vodami, zejména: koncentrované ropné látky, ředidla, organická rozpouštědla, náterové hmoty nebo jiné těkavé, výbušné a hořlavé látky, smažiči a fritovací oleje nebo tuky, jedy a žíraviny, posypové a jiné soli, koncentrované silážní šťavy, statkova 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.
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 kanalizačním řádem, nebo
  - c) přes měřicí zařízení neschválené provozovatelem nebo přes měřicí zařízení, které v důsledku zásahu odběratele množství vypouštěných odpadních vod nezaznamenává nebo zaznamenává množství menší, než je množství skutečné.

## **IV. Některá ujednání týkající se měření dodané vody a odváděných odpadních vod**

1. Množství dodané vody se měří vodoměrem, který 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 vypouštěných do kanalizace měří odběratel svým měřicím zařízením, toto zařízení podléhá kontrole úředním měřením podle zvláštních předpisů, nebo úředním ověřením, jde-li o stanovené měřidlo. Toto úřední měření nebo úřední ověření zajišťuje na své náklady odběratel. Dodavatel má právo po odběrateli požadovat přezkoušení měřidla ve vlastnictví odběratele. Pokud je potřeba měřidlo demontovat za účelem úředního ověření, je odběratel povinen informovat pracovníky dodavatele, kteří jsou povinni ověřit neporušenost plomba a zajistit odečet měřidla. Po osazení měřidla splatným úředním ověřením dojde k jeho zaplombování pracovníky dodavatele na náklady odběratele. Odběratel je povinen zajistit, aby měřidlo mělo platné úřední ověření. Během doby, kdy je měřidlo demontováno, nebude odběratel odvádět odpadní vodu do kanalizace bez písemného souhlasu dodavatele. Pokud dodavatel zjistí porušení výše uvedeného postupu, porušení plomby na měřidle, poškození měřidla nebo prošlou dobu platnosti úředního ověření měřidla, je oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu v souladu s odst. VII.1. těchto smluvních podmínek a odmítnout fakturaci stočného dle tohoto měřidla. Fakturace stočného bude poté provedena v souladu se zákonem č. 274/2001 Sb. a prováděcích předpisů, vše v platném znění. Odečet měřidla ve vlastnictví odběratele a fakturace budou prováděny v souladu s odečtovými cykly dodavatele a to na náklady odběratele. Obdobným způsobem se postupuje i při osazení jiných měřidel ve vlastnictví odběratele, zejména u vodoměrů měřících vodu odebranou z vlastního zdroje.
3. Odběratel je povinen umožnit dodavateli na jeho žádost přístup k měřidlu, k přípojce a zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace, jinak dodavatel může dodávku vody a odvádění odpadních vod přerušit (omezit).
4. Dodavatel má právo jednotlivě části měřidla (a to i měřidla ve vlastnictví odběratele) zajistit proti neoprávněné manipulaci.

5. Jakýkoliv zásah do měřidla ze strany jiné než dodavatele je nepřipustný. Odběratel je povinen měřidlo, jeho plomby, hlavní uzavěr 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 vodoměru nebo poškození vodoměru (zvláště mrazem) způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel.
6. Povinnosti odběratele je dodržet podmínky umístění měřicího zařízení stanovené dodavatelem. Pokud je vodoměr umístěn 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 přípojka nebo vnitřní vodovod nevyhovuje požadavkům pro montáž vodoměru, je odběratel povinen na vyzvání dodavatele provést v přiměřené lhůtě potřebné úpravy.
7. Termín odečtu stanovuje dodavatel. Pokud není měřidlo v době odečtu přístupné, je odběratel povinen ohlásit dodavateli přesný stav počítadla měřicího zařízení (dále jen „samodečet“) 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 vody přerušit. Dodavatel není povinen přijmout opakovaně samodečet.
8. Dodavatel může měřicí zařízení kdykoliv vyměnit nebo opravit.
9. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Žádost o přezkoušení vodoměru nezprostřuje odběratele povinnosti včas zaplatit dlužné vodné a stočné.
10. Jestliže odběratel vodu dodanou vodovodem zčásti spotřebuje bez vypuštění do kanalizace a toto množství je prokazatelně větší než 30m<sup>3</sup> za rok, má právo na fakturovaného množství odváděných odpadních vod. Množství vypouštěné 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.
11. 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 porušení ustanovení smlouvy a dodavatel je oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu v souladu s odst. VII.1. těchto smluvních podmínek.
12. Uliční uzavěry vodovodních přípojek jsou v majetku vlastníka vodovodu. Odběrateli je zakázáno jakkoli manipulovat s uličními uzavěry či umožnit manipulaci jinému.

## **V. Cena pro vodné a stočné, pravidla pro její stanovení a způsob vyúčtování, platební podmínky**

1. Cenu pro vodné a stočné stanovuje vlastník vodovodu a kanalizace podle 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.  
Vodné a stočné má jednosložkovou formu, pokud není stanovena dvousložková forma. O úhradě vodného a stočného je 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 dvouřetinové většině drží obec. Obec v tomto případě rozhoduje obecně závaznou vyhláškou vydanou v samostatné působnosti, u právnické osoby má tuto kompetenci její nejvyšší orgán. Ceník vodného a stočného je k dispozici u dodavatele a vlastníka vodovodu a kanalizace, jeho případné změny budou zveřejněny způsobem v místě obvyklým.
2. Dodavatel je oprávněn předepsat odběrateli úhradu vodného a stočného formou zálohových plateb, jejichž četnost a výše se řídí výši 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 vodného a stočného nebo při změně dodaného (odvedeného) množství vody upravit výši záloh tak, aby odpovídala alikvótnímu podílu z předpokládané fakturace za příslušné období.
3. Zúčtování záloh a vyúčtování vodného a stočného bude provedeno fakturou (daňovým dokladem) s uvedenou lhůtou splatnosti, na základě odečtu měřidel (u neměřených odběrů na základě přiznaných skutečností), který probíhá podle odečtových cyklů dodavatele.
4. V případě, že dojde k úpravě ceny vodného a stočného a nebude proveden fyzický odečet stavu vodoměru, provede se fakturace na základě průměrné denní spotřeby doporučené počtem dní za původní cenu, respektive počtem dní od doby platnosti nové ceny do doby provedení fyzického odečtu.
5. 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. Je-li stanovena dvousložková forma vodného a stočného a odběratel neodbere v příslušném zúčtovacím období dodávanou vodu, je povinen zaplatit dodavateli pevnou složku vodného případně vodného a stočného.

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

1. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod bez předchozího upozornění jen v případech živelní pohromy, při havárii vodovodu či kanalizace, vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky nebo při možném ohrožení zdraví lidí nebo majetku.
2. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody a odvádění odpadních vod do doby, než pomine důvod přerušeni nebo omezení:
  - a) při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních pracích,
  - b) nevyhovuje-li zařízení odběratele technickým požadavkům tak, že jakost vody ve vodovodu může ohrozit zdraví a bezpečnost osob a způsobit škodu na majetku,
  - c) neumožní-li odběratel provozovateli přístup k přípojce nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace,
  - d) bylo-li zjištěno neoprávněné připojení vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky,
  - e) neodstraní-li odběratel závady na vodovodní přípojce nebo kanalizační přípojce nebo na vnitřním vodovodu nebo vnitřní kanalizaci zjištěné provozovatelem ve lhůtě jí stanovené, která nesmí být kratší než 3 dny,

- f) při prokázání neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod, nebo
- g) v případě prodlení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného po dobu delší než 30 dnů.
3. Přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle předchozího odstavce je dodavatel povinen oznámit odběrateli v případě přerušeni nebo omezení dodávek vody nebo odvádění odpadních vod
- a) podle odst. 2 písm. b) až g) alespoň 3 dny předem,
- b) podle odst. 2 písm. a) alespoň 15 dnů předem současně s oznámením doby trvání provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací.
4. V případě přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce VI.1. a VI.2. písm. a) těchto smluvních podmínek je dodavatel oprávněn stanovit podmínky tohoto přerušeni nebo omezení a je povinen zajistit náhradní zásobování pitnou vodou nebo náhradní odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek. Osoby, které tyto služby využívají, budou dodavatelem nebo jím pověřenou osobou informovány způsobem v místě obvyklým.
5. V případě přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce VI.2 písm. b) – g) těchto smluvních podmínek 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 přerušeni a obnovením dodávky vody a odvádění odpadních vod, popřípadě odstranění důvodů, které k přerušeni vedly.

## **VII. Následky porušení povinností**

1. V případě, že odběratel poruší svou smluvní nebo zákonnou povinnost tím, že:
- při sjednávání smlouvy uvede nesprávné nebo neúplné údaje, případně později neohlásí změnu těchto údajů
  - nechrání před poškozením měřidlo, jeho plomby a technická opatření proti manipulaci s měřidlem (zejména znemožněním nebo zkeslením jeho správné funkce),
  - manipuluje s měřidlem nebo manipulaci umožní jinému
  - manipuluje s uličními uzávěry nebo manipulaci umožní jinému
  - poškodí měřicí zařízení nebo jeho plomby,
  - neumožní přístup dodavatele k měřidlu, přípojce a zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace,
  - neoprávněně odebere vodu nebo neoprávněně vypustí odpadní vody,
  - překročí stanovené limity znečištění odpadních vod,
  - poruší plomby na požárním obtoku, aniž by tak jednal v souvislosti s hašením požáru nebo při požárních revizích
  - vypouští závadné látky (viz. článek III. odst. 6 smluvních podmínek)

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, je rovna výši vzniklé škody, kterou způsobil odběratel dodavateli, pokud je tato vyčíslitelná, minimálně však 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. Pro případ včasného nezaplacení vodného nebo stočného je odběratel povinen zaplatit dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Pokud se jedná o obchodní závazkový vztah, smluvní strany dále sjednávají pro případ prodlení s úhradou peněžitého dluhu úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

## **VIII. 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 výši dle platného ceníku dodavatele, který je k dispozici u dodavatele.
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 pozbuje 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.

## **IX. Reklamační**

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:
- a) u dodávky vody
- na jakost dodané vody
  - na množství dodané vody
- b) u odvádění odpadních vod
- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
  - na množství odváděných odpadních vod.

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě
- b) osobně v sídle dodavatele, v obchodní kanceláři dodavatele nebo na příslušném provozním středisku dodavatele v době vymezených hodin pro veřejnost s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen na vyzvání sepsat o tomto písemný záznam
- c) telefonicky na tel.: 800120112 pouze v případě reklamace jakosti dodávané vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, zaměstnanec dodavatele je povinen na vyzvání sepsat o tomto písemný záznam

Písemná reklamační nebo záznam o reklamaci musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace

V případě písemnosti zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

2. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání (osobní návštěva), je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

3. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamaci, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti,

zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do přípojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

4. Jednotlivé reklamace se řídí následujícími ustanoveními:

- a) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zkal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb. v platném znění schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku vody pro kontrolu pitné vody stanovených orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku u 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. v platném znění nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

b) Na základě reklamace množství dodané vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

c) V případě reklamace množství dodané vody z důvodu pochybností o správnosti měření dodané vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.

d) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

e) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen prověřit údaje, na základě kterých bylo množství stanoveno.

f) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

g) Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování nesprávným odečtem, početní chybou a podobně, má odběratel i dodavatel nárok na vyrovnání nesprávně vyúčtovaných částek. Odběratel může uplatnit reklamaci nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na fakturu. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.

5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

a) V případě dodávky vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nevyhovuje stanoveným nebo povoleným požadavkům ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. a zároveň na základě této skutečnosti zakázal orgán ochrany veřejného zdraví používání této vody, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

b) V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.

c) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

## **X. 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,
- pokud je to nezbytné pro ochranu práv a právem chráněných zájmů dodavatele, příjemce nebo jiné dotčené osoby.

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 vlastníkovi vodovodu a kanalizace, a to výlučně v souladu s výše uvedenými účely.

2. 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.

## **XI. Ustanovení přechodná a závěrečná**

1. Smluvní strany se dohodly, že dodavatel má právo smluvní podmínky 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 smluvní podmínky, vč. termínu účinnosti změny, a to formou zveřejnění znění změněných smluvních podmínek na webových stránkách dodavatele po dobu minimálně dvou měsíců před plánovaným začátkem účinnosti změny. Nové smluvní podmínky budou po tuto dobu též k dispozici na kontaktních místech dodavatele, popř. na žádost zasílány např. poštou nebo e-mailem. Dodávka vody a odvádění odpadních vod se ode dne účinnosti změny smluvních podmínek 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 smluvních podmínek, vč. uvedení konkrétních ujednání, s jejichž změnou nesouhlasí. Na základě tohoto oznámení se smluvní strany zavazují jednat za účelem dosažení dohody o změně.

2. Tyto smluvní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 7. 2009.