



Obchodní podmínky pro dodávku vody z vodovodu sloužícího veřejné potřebě a odvádění odpadních vod kanalizací sloužící veřejné potřebě a čištění odpadních vod

I. Úvodní ustanovení

1. Vzájemný vztah mezi dodavatelem a odběratelem vzniklý na základě smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění a čištění odpadní vody se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (dále jen Zákon) a vyhláškou č. 428/2001 Sb., kterou se provádí zákon č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (dále jen Vyhláška), smlouvou o dodávce pitné vody a odvádění a čištění odpadní vody (dále jen smlouva) a těmito obchodními podmínkami pro dodávku vody z vodovodu sloužícího veřejné potřebě a odvádění odpadních vod kanalizací sloužící veřejné potřebě (dále jen podmínky).
2. Tyto podmínky byly schváleny představenstvem společnosti Vodovody a kanalizace Vsetín, a.s. a jsou zveřejněny v sídle společnosti, na internetové adrese www.vakvs.cz a v obci, v jejímž obvodu společnost zajišťuje dodávku pitné vody a odvádění odpadní vody.

II. Vymezení pojmů

1. **Odběratel** – vlastník pozemku nebo stavby připojené na vodovod nebo kanalizaci, není-li Zákonem stanoveno jinak; u budov v majetku České republiky je odběratelem organizační složka státu, které přísluší hospodaření s touto budovou podle zvláštního zákona; u budov, u nichž spoluvlastník budovy je vlastníkem bytu nebo nebytového prostoru jako prostorově vymezené části budovy a zároveň podílovým spoluvlastníkem společných částí budovy, je odběratelem společenství vlastníků. U pozemků nebo budov předaných pro hospodaření příspěvkových organizací zřízených územními samosprávnými celky jsou odběratelem tyto osoby. V případě odvádění odpadních vod z jímky se za odběratele považuje vlastník pozemku, v němž se jímka nachází.
2. **Dodavatel** – vlastník vodovodu nebo kanalizace, popřípadě provozovatel, pokud byl k uzavírání smluv o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod vlastním zmocněn.
3. **Vodné** – úplata za pitnou vodu a za službu spojenou s jejím dodáním.
4. **Stočné** – úplata za službu spojenou s odváděním, čištěním, nebo jiným zneškodňováním odpadních vod.
5. **Vodovod** – provozně samostatný soubor staveb a zařízení zahrnující vodovodní řády a vodárenské objekty, jimiž jsou zejména stavby pro jímání a odběr povrchové nebo podzemní vody, její úpravu a shromažďování.
6. **Kanalizace** – provozně samostatný soubor staveb a zařízení zahrnující kanalizační stoky k odvádění odpadních vod a srážkových vod společně nebo odpadních vod samostatně a srážkových vod samostatně, kanalizační objekty, čistírny odpadních vod, jakož i stavby k čištění odpadních vod před jejich vypouštěním do kanalizace.
7. **Vodovodní přípojka** – samostatná stavba tvořená úsekem potrubí od odbočení z vodovodního řádu k vodoměru, a není-li vodoměr, pak k vnitřnímu uzávěru připojeného pozemku nebo stavby.
8. **Kanalizační přípojka** – samostatná stavba tvořená úsekem potrubí od vyústění vnitřní kanalizace stavby nebo odvodnění pozemku k zaústění do stokové sítě.
9. **Zrušení přípojky** – fyzické odstranění připojení v bodu napojení na vodovod nebo kanalizaci.
10. **Závada na přípojce** – technický stav přípojky, který nedovoluje další její provoz.
11. **Reklamační řád** – stanovení postupu uplatnění práv odběratele z vadné dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod.
12. **Vlastník vodovodní nebo kanalizační přípojky** – v případě přípojek zřízených před 1.1.2002 je vlastníkem přípojky vlastník pozemku nebo stavby připojené na vodovod nebo kanalizaci, neprokáže-li se opak. Vlastníkem přípojek zřízených od 1.1.2002 je osoba, která na své náklady přípojku pořídila.

III. Společná ustanovení

1. Pokud je pozemek nebo stavba připojena na vodovod nebo kanalizaci v souladu s právními předpisy, vzniká odběrateli nárok a dodavatel povinnost na uzavření písemné smlouvy na dodávku vody a odvádění odpadních vod. Tento nárok nevzniká, pokud se okolností, za kterých došlo k povolení připojení na vodovod nebo kanalizaci, změnily natolik, že nejsou splněny podmínky pro uzavření této smlouvy na straně odběratele. Smluvní strany se zavazují poskytnout si ve všech věcech týkajících se mezi nimi uzavřené smlouvy přiměřenou součinnost.
2. Strany se mohou dohodnout, že odběratelem je třetí osoba, vlastník nemovitosti však zůstává plně zodpovědný za závazky ze smlouvy a ručí za všechny závazky této třetí osoby (odběratele) vzniklé na základě smlouvy. Vlastník nemovitosti prohlašuje, že uspokojí dodavatele, jestliže odběratel dodavatelův svůj dluh vzniklý na základě smlouvy nesplní. Dodavatel přijímá vlastníka nemovitosti jako ručitele. Vlastník nemovitosti zmocňuje odběratele k úkonům spojeným s běžným provozem přípojky vůči dodavatelům (vstup na pozemek, kontrola a výměna vodoměrů apod.).
3. Určení množství odebrané vody nebo odváděných odpadních vod se stanoví měřidlem, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak. Není-li měřidlo osazeno, je-li nefunkční a při vypořádání rozdílu podle výsledků přezkoušení měřidla, se množství určí v souladu se Zákonem, smlouvou a těmito podmínkami.
4. Odečty měřícího zařízení jsou buď fakturační, které slouží k vystavení daňového dokladu, nebo kontrolní tj. ke kontrole funkce měřidla, nebo k pomocnému určení množství, které nezakládají vznik zdanitelného plnění. Odečty jsou prováděny osobně nebo dálkovým přístupem.
5. Pokud není měřidlo v době odečtu přístupné a odběratel na dodavatelem ponechaném tiskopise nenahlásil do tří pracovních dnů jeho stav, je dodavatel oprávněn vyúčtovat (vyfakturovat) množství dodané vody nebo odvedených odpadních vod nebo obojí na základě odhadu z průměrné spotřeby za minulé období popř. jiným způsobem dle vyhlášky. Období odečtu stanovuje jednostranně dodavatel.
6. Odběratel je povinen dbát právních předpisů a technických norem vydaných k zajištění správné funkce vnitřního vodovodu a vnitřní kanalizace a řídit se při zajišťování funkce vnitřního vodovodu a vnitřní kanalizace pokyny dodavatele. Dodavatel má právo provést prohlídku a kontrolu odběratelova zařízení za účelem zjištění, zda je v souladu s právními předpisy a technickými normami. V případě, že technický stav odběratelova zařízení neodpovídá právním předpisům a technickým normám tak, že může způsobit pokles nebo kolísání tlaku vody ve vodovodní síti, zpětné vniknutí vody z jiného zdroje do zařízení dodavatele, ohrožit zdraví, bezpečnost osob nebo majetek, je povinen odběratel tyto závady odstranit. Odběratel je povinen neohrozit kvalitu vody ve vodovodu provozováním vnitřního vodovodu a dodržovat kanalizační řád. V případě porušení těchto povinností uhradí odběratel dodavatelům způsobenou škodu.



IV. Práva a povinnosti odběratele

1. Odběratel je povinen prokázat vlastnictví pozemku nebo stavby připojené na vodovod nebo kanalizaci nebo vlastnictví pozemku, v němž se jímka nachází. Doklad o vlastnictví je přílohou smlouvy.
2. Odběratel je povinen před uzavřením smlouvy poskytnout dodavateli potřebnou technickou dokumentaci zařízení v souvislosti s dodávkou vody a odváděním odpadních vod, dále pak údaje o rozdělení objektu na domácnosti a ostatní a rozměry odkanalizovaných ploch pro srážkovou vodu. Odběratel je povinen do 10 dnů hlásit všechny technické, účetní, daňové, evidenční, majetkové a právní změny v souvislosti se smlouvou.
3. Odběratel je povinen umožnit dodavateli přístup k jímce, přípojce a měřidlu. Je povinen chránit je před poškozením a bez zbytečného odkladu oznámit dodavateli jejich závady. Jákýkoliv zásah do měřidla bez souhlasu dodavatele je nepřipustný a dodavatel má právo jednotlivé části měřidla zajistit proti neoprávněné manipulaci. Byla-li nefunkčnost nebo poškození měřidla způsobena nedostatečnou ochranou měřidla odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození měřidla, hradí újmu a náklady spojené s výměnou nebo opravou odběratelem.
4. Pokud přípojka prochází před připojením na vodovod nebo kanalizaci přes pozemek, stavbu nebo přípojku jiného vlastníka (s výjimkou veřejného prostranství), anebo pokud se jímka nachází v pozemku jiného vlastníka, je odběratel povinen dodavateli výkon práv vyplývajících z předchozího odstavce zajistit.
5. Odběratel si může na svůj náklad osadit na vnitřním vodovodu vlastní podružný vodoměr. Odpočet z podružného vodoměru nemá vliv na určení množství dodané vody dodavatelem.
6. Pokud není uvedeno jinak, odběratel může odebírat vodu z vodovodu nebo vypouštět odpadní vody do kanalizace pouze pro potřebu připojené nemovitosti a v souladu se smlouvou. Odběratel je oprávněn jen s písemným souhlasem dodavatele dodávat vodu nebo odvádět odpadní vody svým vodovodním a kanalizačním zařízením dalším odběratelům.
7. Pokud je vodoměr umístěn v šachtě, je odběratel povinen zajistit, aby tato šachta byla přístupná a odvodněná.
8. Ukončení odběru vody nebo odvádění odpadních vod oznámí odběratel dodavateli písemně nejméně 10 dní předem a umožní dodavateli přístup k měřicímu zařízení, uzávěrům a šachtě přípojky. Ukončení odběru vody nebo odvádění odpadních vod provede dodavatel na náklady odběratele.
9. Předchozí odběratel je povinen uhradit všechny závazky vzniklé do doby ukončení smlouvy.
10. V případě, že dojde k ukončení smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod kanalizací a současně nebude uzavřena nová smlouva o dodávce vody a odvádění odpadních vod kanalizací, je odběratel povinen na své náklady zajistit přerušeni napojení vodovodní nebo kanalizační přípojky na vodovod nebo kanalizaci.
11. Odběratel, který je současně spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smluvního vztahu s dodavatelem nebo sporu vzniklého v souvislosti s nabídkou služeb nebo v souvislosti s jednáním o uzavření smlouvy, a to včetně sporů týkajících se smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod. Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je Česká obchodní inspekce, internetová adresa www.coi.cz.

V. Práva a povinnosti dodavatele

1. Dodavatel nesmí při uzavírání smlouvy jednat v rozporu s dobrými mravy, zejména nesmí odběratele diskriminovat. Dodavatel je oprávněn údaje uvedené odběratelem ve smlouvě přezkoumat a má právo požadovat změnu smlouvy v souladu se zjištěnými skutečnostmi.
2. Dodavatel je povinen osadit na vodovodní přípojku odběratele vodoměr podle technických podmínek odběru vody zejména podle výše průměrného a maximálního průtoku. Vlastníkem vodoměru je dodavatel, který provádí jeho osazení, údržbu a výměnu.
3. Zrušení přípojky (pokud je to technicky možné) schvaluje a provádí dodavatel na žádost a náklady odběratele.
4. Provozovatel 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.
5. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo 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 nebo tlak vody ve vodovodu může ohrozit zdraví a bezpečnost osob a způsobit škodu na majetku,
 - c) neumožní-li odběratel provozovateli, po jeho opakované písemné výzvě, přístup k vodoměru, přípojce nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace za podmínek uvedených 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 provozovatelem ve lhůtě jim stanovené, která nesmí být kratší než 3 dny,
 - f) při prokázání neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod, nebo
 - g) v případě prodloužení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného po dobu delší než 30 dnů.
6. Přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 5 těchto podmínek je dodavatel povinen oznámit odběrateli v případě přerušeni nebo omezení dodávek vody nebo odvádění odpadních vod
 - a) podle odstavce 5 písm. b) až g) alespoň 3 dny předem,
 - b) podle odstavce 5 písm. a) alespoň 15 dnů předem současně s oznámením doby trvání provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací.
7. V případě přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle čl. V odst. 4 a 5 písm. a) těchto 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.
8. Dodavatel je povinen neprodleně odstranit příčinu přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle čl. V odst. 4 nebo 5 písm. a) těchto podmínek a bezodkladně obnovit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod. V případě, že k přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod došlo podle čl. V odst. 5 písm. b) až g) těchto podmínek, hradí náklady s tím spojené odběratel.
9. Dodavatel neodpovídá odběrateli za škody, újmy a ušlý zisk vzniklé nedostatkem tlaku vody při omezeném zásobování vodou pro poruchu na vodovodu, při přerušeni dodávky elektrické energie, při nedostatku vody nebo z důvodu, pro který je dodavatel oprávněn dodávku vody omezit nebo přerušit.
10. Dodavatel má právo započíst si jakékoliv pohledávky, které má vůči odběrateli, a to i peněžité proti nepeněžítým, splatné proti nesplatným.



VI. Dodávka vody, stanovení jejího množství

1. Právo na dodávku vody vzniká uzavřením písemné smlouvy na dodávku vody. Povinnost dodávky vody je splněna vtokem vody z vodovodu do vodovodní přípojky.
2. Voda dodávaná odběratelům vodovodem musí splňovat požadavky na zdravotní nezávadnost pitné vody stanovené zákonem o ochraně veřejného zdraví (č. 258/2000 Sb.).
3. Množství dodané vody měří dodavatel vodoměrem, který je stanoveným měřidlem podle zvláštních právních předpisů.
4. 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. Tiskopis žádosti je k dispozici u dodavatele. Dodavatel je povinen do 30 dnů ode dne doručení žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel, přičemž odběratel je povinen poskytnout dodavateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Žádost o přezkoušení neodkládá povinnost úhrady vyúčtovaného vodného.
5. Pokud dle výsledku přezkoušení budou údaje vodoměru splňovat stanovené požadavky, hradí náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru odběratel, v opačném případě hradí tyto náklady dodavatel.

VII. Odvádění, čištění a měření odpadních vod

1. Právo na odvádění odpadních vod vzniká uzavřením písemné smlouvy na odvádění odpadních vod. Odvedení odpadních vod z pozemku nebo stavby je splněno okamžikem vtoku odpadních vod z kanalizační přípojky do kanalizace nebo vyčerpáním odpadních vod z jímky odběratele v místě plnění fekálním vozem dodavatele a provedením svozu do kanalizace.
2. Kanalizaci mohou být odváděny odpadní vody jen v limitech znečištění a v množství stanoveném v kanalizačním řádu a ve smlouvě o odvádění odpadních vod. V případě, že je kanalizace ukončena čistírnou odpadních vod, není dovoleno vypouštět do této kanalizace odpadní vody přes septiky a čistírny odpadních vod, pokud se nejedná o čistírny odpadních vod k odstranění znečištění, které převyšuje limity znečištění uvedené kanalizačním řádem. Nedodržení této povinnosti je klasifikováno jako závada na přípojce.
3. Množství odpadních vod vypouštěných do kanalizace měří odběratel svým měřicím zařízením, jestliže to stanoví kanalizační řád. Umístění a typ měřicího zařízení se určí ve smlouvě, nedojde-li k dohodě, určí umístění a typ měřicího zařízení vodoprávní úřad. Dodavatel je oprávněn průběžně kontrolovat funkčnost a správnost měřicího zařízení.
4. Má-li dodavatel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřicím zařízení, má právo požádat o jeho přezkoušení. Odběratel je povinen na základě písemné žádosti dodavatele do 30 dnů od doručení žádosti zajistit přezkoušení měřicího zařízení u autorizované zkušebny. Výsledek přezkoušení oznámí písemně odběratel neprodleně dodavateli. Žádost o přezkoušení neodkládá povinnost úhrady vyúčtovaného stočného.
5. Pokud není množství vypouštěných odpadních vod měřeno, předpokládá se, že odběratel, který odebírá vodu z vodovodu, vypouští do kanalizace takové množství vody, které odpovídá zjištění na vodoměru nebo směrným číslem roční potřeby vody, pokud nejsou instalovány vodoměry. V případě, kdy je měřen odběr z vodovodu, ale je také možnost odběru z jiných zdrojů, použijí se ke zjištění spotřeby vody směrná čísla roční potřeby nebo se k naměřenému odběru z vodovodu připočte množství vody získané z jiných zdrojů.
6. Jestliže odběratel vodu dodanou vodovodem zčásti spotřebuje bez vypuštění do kanalizace a toto množství je prokazatelně větší než 30 m³ za rok, zjistí se množství vypouštěné odpadní vody do kanalizace buď měřením, nebo odborným výpočtem podle technických propočtů předložených odběratelem a ověřených dodavatelem, pokud se předem dodavatel s odběratelem nedohodli jinak. Nebude-li množství spotřebované dodané vody nevypouštěné do kanalizace měřeno vodoměrem odběratele umístěným na samostatné odbočce, je odběratel povinen prokázat dodavateli množství spotřebované dodané vody nevypouštěné do kanalizace jiným vhodným způsobem tak, aby bylo možné provést odborný výpočet.
7. Vypouští-li odběratel do kanalizace vodu z jiných zdrojů než z vodovodu a není-li možno zjistit množství vypouštěné odpadní vody měřením nebo jiným způsobem stanoveným prováděcím právním předpisem, zjistí se množství vypouštěných odpadních vod odborným výpočtem ověřeným dodavatelem.
8. Výpočet množství neměřených srážkových vod odváděných do kanalizace musí být uveden v příloze smlouvy. Odvedené srážkové vody jsou vypočítávány za každou nemovitost, ze které jsou tyto vody odvedeny přímo přípojkou, nebo přes volný výtok do uliční vpusti do kanalizace.
9. Odběratel je povinen v místě a rozsahu stanoveném kanalizačním řádem kontrolovat míru znečištění vypouštěných odpadních vod do kanalizace. Četnost, charakter, požadované ukazatele a místo odběru vzorků (dále jen stanovení parametrů) určuje dodavatel. Případné stanovení parametrů je součástí smlouvy a stanovuje ho dodavatel. Odběratel zajistí doručení výsledků rozboru zpracovaného akreditovanou laboratoří do 10 dnů od data vystavení protokolu.
10. Dodavatel může provést sám, je-li oprávněn, nebo prostřednictvím oprávněného subjektu, kontrolní odběr vzorků vypouštěných odpadních vod. Překročení stanovených limitů je porušením smlouvy a dodavatel může výsledek rozborů použít jako podklad pro stanovení smluvní pokuty. Náklady na odběr a rozbor hradí v tomto případě odběratel.
11. Odpadní vody, které k dodržení nejvyšší míry znečištění podle kanalizačního řádu vyžadují předchozího čištění, mohou být do kanalizace vypouštěny jen přes čistící zařízení nebo s povolením vodoprávního úřadu. Povolení může být uděleno jen tehdy, bude-li zajištěno vycištění těchto vod na míru znečištění.
12. Pokud se dodavatel zavázal smlouvou i k čištění odpadních vod, čistí odpadní vody prostřednictvím mechanicko – biologické čistírny odpadních vod.

VIII. Cena, platební podmínky, doručování

1. Právo na vodné vzniká vtokem vody do potrubí napojeného bezprostředně za vodoměrem, není-li vodoměr, vtokem vody do vnitřního uzávěru připojeného pozemku nebo stavby, popřípadě do uzávěru hydrantu nebo výtokového stojanu. Právo na stočné vzniká okamžikem vtoku odpadních vod do kanalizace nebo okamžikem vyčerpání odpadních vod z jímky odběratele v místě plnění fekálním vozem dodavatele.
2. Vodné a stočné má jednosložkovou nebo dvousložkovou formu a je stanoveno v souladu s platnými právními předpisy. Je-li stanovena dvousložková forma vodného a stočného a odběratel neodebere v příslušném účtovacím období dodávanou vodu nebo nevypustí žádné odpadní vody, je povinen zaplatit dodavateli pevnou složku vodného a stočného.
3. Výši vodného a stočného schvaluje statutární orgán dodavatele. Konkrétní výše a forma vodného a stočného je stanovena platným ceníkem.
4. Pokud není při změně ceny proveden dodavatelem odečet, stanoví se spotřeba poměrným způsobem na část za původní a novou cenu z denního průměru za dané období při následujícím fakturačním odečtu.
5. Splatnost faktur je 14 dnů od data vystavení. Způsob platby a zaslání faktur je sjednáno ve smlouvě. Dodavatel má právo stanovit zálohový způsob platby do výše předpokládaného odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod za příslušné období a při



změně ceny nebo výše odběru nebo vypouštění výši záloh upravit. Způsob platby záloh a vrácení přeplatku je sjednáno ve smlouvě. Přeplatek lze převést do dalšího fakturačního období.

- Požadavky odběratele na zálohový, splátkový způsob platby nebo jeho změny, změnu splatností faktur – daňových dokladů, musí být předem písemně dohodnuty s dodavatelem. Dodavatel neodpovídá za škodu a ušlý zisk vzniklé nesprávným označením platby, nebo nedoručením platby třetí osobou.
- Písemnosti jsou zasílány na doručovací adresu odběratele (plátce faktur), určenou ve smlouvě. Má se za to, že došla zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání, pokud k doručení prokazatelně nedošlo už dříve.

IX. Neoprávněný odběr vody a vypouštění odpadních vod

- Neoprávněným odběrem vody z vodovodu je odběr
 - před vodoměrem,
 - bez uzavřené písemné smlouvy o dodávce vody nebo v rozporu s ní,
 - přes vodoměr, který v důsledku zásahu odběratele odběr nezaznamenává nebo zaznamenává odběr menší, než je odběr skutečný, nebo
 - přes vodoměr, který odběratel nedostatečně ochránil před poškozením.
- Neoprávněným vypouštěním odpadních vod do kanalizace je vypouštění
 - bez uzavřené písemné smlouvy o odvádění odpadních vod nebo v rozporu s ní,
 - v rozporu s podmínkami stanovenými pro odběratele kanalizačním řádem, nebo
 - přes měřicí zařízení neschválené dodavatelem nebo přes měřicí zařízení, které v důsledku zásahu odběratele množství vypuštěných odpadních vod nezaznamenává nebo zaznamenává množství menší, než je množství skutečné.

X. Zajištění závazků

- Za neoprávněný odběr podle čl. IX. odst.1. těchto podmínek zaplatí odběratel dodavateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každý druh neoprávněného odběru a každý zjištěný případ zvlášť.
- Za vypouštění látek, jejichž vniknutí do veřejné kanalizace musí být zabráněno nebo látek, které nejsou odpadními vodami (viz kanalizační řád) zaplatí odběratel dodavateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč, a to za každý druh takové látky zvlášť a za každý zjištěný případ. Uvedené platí i pro vypouštění odpadních vod do jímky v případě smluvně sjednaného svozu.
- Za neoprávněné vypouštění odpadních vod do kanalizace podle čl. IX. odst. 2. těchto podmínek (vyjma případy uvedené v čl. X. odst. 2 obchodních podmínek) nebo vypouštění odpadních vod do kanalizace bez možnosti kontroly jejich kvality a za vypouštění odpadních vod ve vyšší než sjednané teplotě zaplatí odběratel dodavateli smluvní pokutu 5 000,- Kč za každý druh vypouštění a každý zjištěný případ zvlášť.
- Pokud odběratel vypustí do kanalizace tak znečištěné odpadní vody, že dodavatel na základě tohoto vypouštění odpadních vod zaplatí poplatek za znečištění odpadních vod, zavazuje se odběratel zaplatit dodavateli částku ve výši poplatku, který dodavatel zaplatil (§ 90 zák. 254/2001 Sb.)
- Odběratel zaplatí dodavateli smluvní pokutu ve výši 3 000,- Kč jestliže:
 - neumožní oprávněnému pracovníkovi dodavatele přístup k měřicímu zařízení, prověření jeho stavu a řádný odečet nebo,
 - neumožní oprávněnému pracovníkovi dodavatele přístup ke kontrolnímu profilu směrodatnému pro kontrolu kvality odpadních vod a odběr jejich vzorku nebo,
 - uvede nesprávné údaje ve smlouvě nebo,
 - poruší plombu vodoměru nebo,
 - neoprávněně manipuluje vodoměrem nebo hlavním uzávěrem vody nebo,
 - nezajistí dostatečně vodoměr tak, aby s ním nemohla manipulovat třetí osoba, nebo neochrání vodoměr dodavatele před manipulací třetí osobou.
- Dodavatel má právo vedle sjednané smluvní pokuty i na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje. Oba nároky může dodavatel uplatnit vůči odběrateli v celém rozsahu.
- Pokud bude odběratel v prodlení s placením vodného, stočného nebo jiné platby, ke které je povinen na základě smlouvy nebo na základě těchto podmínek, pak je odběratel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- V případě, kdy bude odběratel v prodlení s placením vodného, stočného nebo jiné platby, ke které je povinen na základě smlouvy nebo těchto podmínek a na základě tohoto prodlení ho písemně vyzve dodavatel k dodatečnému zaplacení, zavazuje se odběratel zaplatit dodavateli kromě úroku z prodlení i smluvní pokutu ve výši 150,- Kč.
- V případě, že vlastník nemovitosti je osoba odlišná od odběratele, ručí vlastník nemovitosti za závazky odběratele vzniklé v souvislosti s touto smlouvou.

XI. Reklamacce

Odběratel má právo uplatňovat u dodavatele práva z vadné dodávky vody nebo z vadného odvádění vody nebo z vadného čištění odpadní vody. Odběratel přitom postupuje v souladu s reklamačním řádem, který je zveřejněný na internetové stránce dodavatele www.vakvs.cz.

XII. Závěrečná ustanovení

- Vztahy mezi dodavatelem a odběratelem, které nejsou výslovně upraveny smlouvou, těmito podmínkami, Zákonem nebo Vyhláškou se řídí obecně závaznými právními předpisy.
- Smlouva nabývá platnosti podpisem osob oprávněných zastupovat smluvní strany. Smlouva nabývá účinnosti dnem uvedeným ve smlouvě.
- Při uzavření smlouvy vycházely smluvní strany z informací platných a aktuálních ke dni uzavření smlouvy. Aktuální informace zveřejňuje dodavatel na své internetové stránce www.vakvs.cz.
- Tyto obchodní podmínky pro dodávku vody z veřejného vodovodu a odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací byly schváleny představenstvem společnosti dne 12. 9. 2017 s účinností od 1. 10. 2017.



REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1. Společnost **Vodovody a kanalizace Vsetín, a.s.**, Vsetín, Jasenická 1106, PSČ 755 01, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 682, IČ 47 67 46 52, DIČ CZ 47 67 46 52 (dále jen „dodavatel“) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“) tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje informace o rozsahu a podmínkách odpovědnosti za vady, způsobu a místě jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění a čištění odpadních vod realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6, 16 a 17 zákona č. 274/2001 Sb..

II. Rozsah odpovědnosti dodavatele

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:

- a) u dodávky pitné vody:
 - na jakost dodávané pitné vody,
 - na množství dodané pitné vody,
- b) u odvádění odpadních vod:
 - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
- c) u čištění odpadních vod:
 - na čištění dohodnutým způsobem.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění a čištění odpadních vod,
 - b) osobně v provozní době zákaznického centra v sídle společnosti Vsetín, Jasenická 1106,
 - c) telefonicky na reklamačním oddělení v provozní době zákaznického centra ve Vsetíně, Jasenická 1106,
 - d) elektronickou poštou na adresu obchodni@vakvs.cz,
 - e) sepsáním písemného záznamu na provozovně ve Valašském Meziříčí nebo v Rožnově pod Radhoštěm (záznam bude předán k vyřízení reklamačnímu oddělení zákaznického centra ve Vsetíně, Jasenická 1106).
2. V případě reklamace dodávané pitné vody nebo odvádění nebo čištění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit všemi dostupnými technickými prostředky (telefonicky, faxem, e-mail) na dispečinku, e-mail: vakvs@vakvs.cz.
3. Písemná reklamace musí obsahovat:
 - a) jméno a příjmení odběratele,
 - b) adresu odběratele,
 - c) číslo uzavřené smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění a čištění odpadní vody,
 - d) místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
 - e) popis vady nebo reklamace,
 - f) jaký způsob vyřízení reklamace odběratel požaduje.
4. Stejně údaje je odběratel povinen uvést při reklamaci uplatněné osobně, telefonicky nebo e-mailem.
5. V případě reklamaci, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak v dodavatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. V provozovnách uvedených v čl. III odst. 1 reklamačního řádu musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace. Dodavatel je povinen odběrateli vydat písemné potvrzení o tom, kdy odběratel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace odběratel požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. Potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace bude zasláno poštou nebo

- elektronicky. Dodavatel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne na delší lhůtě. Mámé uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
2. Dodavatel je povinen prověřit všechny skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.
 3. V případě reklamacie týkající se dodávky vody je odběratel povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamacie, 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, předkládat dodavateli potřebné doklady k prověřeni správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.
 4. V případě reklamacie týkající se odvádění odpadních vod odběratel je povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověřeni odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověřeni správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odváděných odpadních vod.
 5. Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, 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 zák. č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví (dále jen „zákon č. 258/2000 Sb.“) schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamacie s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři.
 6. Na základě reklamacie množství dodané pitné 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 reklamacie bude provedeno bez zbytečného odkladu.
 7. V případě reklamacie množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele přezkoušení vodoměru u autorizovaného metrologického střediska. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17 odst. 4 zák. č. 274/2001 Sb..
 8. Odběratel má 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 dodavatele na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právní předpis, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamacie se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a) zák. č. 274/2001 Sb.
 9. V případě reklamacie odvádění nebo čištění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamacie na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
 10. V případě, že je reklamacie uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli a reklamaci uplatnit před uplynutím lhůty splatnosti.
 11. Pokud není v tomto reklamačním řádě stanovena jiná lhůta pro uplatnění reklamacie, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.
 12. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli při vyřizování reklamacie veškerou potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamacie její jakosti prokázáno, že nespĺňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na teplou a pitnou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu z.č. 258/2000 Sb., prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
2. V případě oprávněné reklamacie množství dodané pitné vody z důvodu nesprávnosti měření bude postupováno dle § 17 zák. č. 274/2000 Sb., v případě reklamacie množství odvedené odpadní vody z důvodu nesprávnosti měření bude postupováno podle § 19 téhož zákona.
3. Dodavatel se zproští odpovědnosti, pokud odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.
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 odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele podle jiných právních předpisů.
6. Reklamační řízení se přiměřeně použije také na čištění odpadních vod, pokud se k němu dodavatel smluvně zavázal.



VI. Závěrečná ustanovení

I po ukončení poskytování služeb může odběratel uplatnit reklamaci u dodavatele způsobem a na adresách uvedených v čl. III odst. 1 reklamačního řádu a současně platí pro tento případ i ostatní informace uvedené v tomto reklamačním řádu.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 10. 2017

Ve Vsetíně, dne 12. 09. 2017

Bc. Robert Stržínek
předseda představenstva

Informace a kontakty:

Obchodní firma:	Vodovody a kanalizace Vsetín, a.s.	telefon	e-mail	provozní doba
Sídlo společnosti:	Vsetín, Jasenická 1106, PSČ 755 01	571 484 011	vakvs@vakvs.cz	
Zákaznické centrum:	Vsetín, Jasenická 1106, PSČ 755 01	571 484 026	obchodni@vakvs.cz	
			Po, St	8.00-11.00 a 11.30-16.30
			Út	dle objednávek
			Čt	7.00-11.00 a 11.30-14.30
Provozovny:				
Valašské Meziříčí, Smetanova 38:		571 621 642	Po-Pá	6.30-10.30 a 11.00-14.30
Rožnov pod Radhoštěm, Zátíši 1104		571 654 660	Po-Pá	6.30-11.30 a 12.00-14.30

Internetové stránky: www.vakvs.cz

