

PODMÍNKY

pro dodávku pitné vody a odvádění splaškových odpadních vod

(dále jen podmínky)

1. Úvodní ustanovení

Šatavsko, svazek obcí vydává pro dodávku pitné vody a pro odvádění splaškových odpadních vod (dále jen vodovod a kanalizace) tyto podmínky. Podmínky se řídí zákonem č. 89/2014 Občanský zákoník, v platném znění, (dále jen NOZ), zákonem č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích v platném znění (dále jen Zákon) a jeho prováděcí vyhláškou č. 428/2001 Sb. v platném znění (dále jen Vyhláška) a dalšími obecně závaznými právními předpisy.

2. Vymezení pojmů

- 2.1 Odběratelem je vlastník(ci) pozemku nebo stavby připojené na vodovod a kanalizaci, není-li ve smlouvě o dodávce pitné vody a smlouvě o odvádění splaškových odpadních vod do kanalizace (dále jen Smlouva) dohodnuto jinak, dále pak v případech uvedených v Zákoně – organizační složka státu, popř. společenství vlastníků. Pokud Smlouvu uzavírá společný zástupce spoluvlastníků pozemku nebo stavby, má se za to, že jedná po dohodě a ve shodě s nimi.
- 2.2 Dodavatelem je vlastník nebo provozovatel, který provozuje vodovod a kanalizaci, pokud není sám vlastníkem, pak na základě nájemní a provozní smlouvy uzavřené s vlastníkem vodovodu a kanalizace. Provozovatel na základě smlouvy dle § 8, odst. 2 Zákona vykonává ve vztahu k odběrateli veškerá provozní práva a povinnosti vlastníka vodovodu a kanalizace.
- 2.3 Kanalizační řád stanovuje nejvyšší přípustnou míru znečištění odpadních vod, popřípadě nejvyšší přípustné množství těchto vod a další podmínky provozu kanalizace.
- 2.4 Vodovodní přípojka je samostatnou stavbou, tvořenou úsekem potrubí od odbočení z vodovodního řadu k vodoměru a není-li osazen vodoměr, pak k vnitřnímu uzávěru připojeného pozemku nebo stavby.
- 2.5 Kanalizační přípojka je samostatnou stavbou tvořenou úsekem potrubí od vyústění vnitřní splaškové kanalizace stavby k zaústění do stokové sítě.
- 2.6 Odběrné místo je samostatný prostorově uzavřený vodárensky nebo kanalizačně propojený celek na souvisejících pozemcích, z něhož odebírá pitnou vodu nebo odvádí odpadní vody jeden odběratel.
- 2.7 Vodné je cenou za pitnou vodu a službu spojenou s jejím dodáním. Právo na vodné vzniká okamžikem vtoku pitné vody do potrubí napojeného bezprostředně za vodoměrem a není-li vodoměr osazen, vtokem do vnitřního uzávěru připojeného pozemku nebo stavby, případně do uzávěru hydrantu nebo výtokového stojanu.
- 2.8 Stočné je cena za službu spojenou s odváděním a čištěním, případně zneškodňováním odpadních vod. Právo na stočné vzniká okamžikem vtoku odpadních vod do kanalizace.
- 2.9 Kanalizace a odpadní voda pokud se dále v těchto podmínkách a jejich přílohách uvádějí pojmy „Kanalizace“, rozumí se tímto pojmem oddílná splašková kanalizace pro veřejnou potřebu, do které nelze vypouštět jiné, nežli splaškové odpadní vody. V případě uvedení pojmu „Odpadní voda“ rozumí se analogicky pouze odpadní vody splaškové.

3. Práva a povinnosti dodavatele a odběratele

- 3.1 Pokud je pozemek nebo stavba připojena na vodovod nebo kanalizaci v souladu s právními předpisy, vzniká odběrateli nárok na uzavření písemné Smlouvy. Tento nárok nevzniká, pokud se okolnosti, za kterých došlo k povolení připojení na vodovod nebo kanalizaci, změnily natolik, že nejsou splněny podmínky pro uzavření této Smlouvy na straně odběratele. Dodavatel nesmí při uzavírání Smlouvy jednat v rozporu s dobrými mravy, zejména nesmí odběratele diskriminovat. Dodavatel je oprávněn přezkoušet údaje uvedené odběratelem a požadovat změnu smluvního vztahu tak, aby vždy odpovídal skutečnosti. Smluvní strany se zavazují vzájemně si poskytnout přiměřenou součinnost. Osoby oprávněné jednat za smluvní strany jsou povinné doložit oprávnění k jednání před podpisem Smlouvy.
- 3.2 Odběratel je povinen umožnit dodavateli přístup k vodoměru, chránit vodoměr před poškozením (mechanickým, ohněm, mrazem) včetně případného zařízení pro dálkový odečet a plomby, prokazující úřední ověření podle obecně závazných právních předpisů a bez zbytečného odkladu nahlásit dodavateli

jejich poškození a jakékoliv závady v měření. Pokud je vodoměr umístěn v šachtě, tato musí být odvodněna a přístupna pro provádění odečtů. V případě poškození vodoměru odběratelem, dodavatel vyúčtuje odběrateli náklady, spojené s jeho výměnou a náklady, spojené s jeho opravou a cejchováním. Spotřeba pitné vody bude do okamžiku výměny nového vodoměru vypočtena technickým propočtem v souladu se zákonem.

- 3.3 Při uzavírání písemné Smlouvy se mohou dodavatel s odběratelem – vlastníkem nemovitosti dohodnout podle § 8, odst. 6 Zákona, že odběratelem je třetí osoba.
- 3.4 Odběratel, který hodlá své zařízení připojit na vodovod a na kanalizaci, předloží dle požadavku dodavatele výkresovou dokumentaci včetně situačních výkresů prostor a polohy domu vůči zařízení dodavatele, další podklady a přihlášku k odběru.
- 3.5 Odběratel je povinen dbát předpisů a nařízení, vydaných k zajištění správné funkce vnitřního vodovodu a jeho součástí a řídit se pokyny dodavatele. Dodavatel má právo kdykoliv provést prohlídku a kontrolu odběrného místa, není-li v rozporu s technickými normami a připojovacími podmínkami. V případě, že technický stav odběratelova zařízení neodpovídá doporučující normě ČSN 755411 tak, že může způsobit pokles nebo kolísání tlaku ve vodovodní síti, ohrozit zdraví, bezpečnost osob nebo majetek, je odběratel povinen tyto závady odstranit. Pokud tak neučiní ve lhůtě pro odstranění závad, stanovené dodavatelem, je dodavatel oprávněn dodávku pitné vody z vodovodu přerušit. Lhůta, stanovená dodavatelem nesmí být kratší tří dnů.
- 3.6 V souladu s platnými předpisy je stanoveno, že maximální tlak v nejnižších místech vodovodní sítě každého tlakového pásma nesmí převyšovat hodnotu 0,6 MPa a v odůvodněných případech hodnotu 0,7 MPa. Hodnota minimálního hydrodynamického tlaku je 0,15 MPa pro zástavbu o dvou nadzemních podlažích. V případě, že tyto hodnoty nejsou na stávající síti dodrženy, odběratel realizuje příslušná technická opatření na vnitřní instalaci objektu.
- 3.7 Odběratel smí připojit vodovodní a kanalizační zařízení dalšího odběratele na svůj vnitřní vodovod a kanalizaci připojené na vodovod a kanalizaci jen s písemným souhlasem dodavatele.
- 3.8 Vodoměrem registrované množství dodané pitné vody může být podkladem pro vyúčtování (fakturaci) množství odvedených odpadních vod, není-li použito jiné metody.
- 3.9 Dodavatel osadí na vodovodní přípojku odběratele vodoměr podle technických podmínek odběru vody, zejména podle výše průměrného a maximálního průtoku.
- 3.10 Dodavatel má právo stanovit zálohový způsob plateb až do výše ceny za průměrnou (případně očekávanou) spotřebu pitné vody nebo vypouštění odpadní vody za příslušné období. Při změně ceny nebo výše odběru pitné vody (vypouštění odpadních vod) má dodavatel právo výši zálohy automaticky upravit, přičemž odběratel má právo při nesouhlasu s takto provedenou úpravou požadovat její korekci.

4. Dodávka pitné vody a stanovení množství dodané pitné vody

- 4.1 Povinnost dodávky pitné vody je splněna vtokem pitné vody z vodovodu do vodovodní přípojky. Množství dodávané pitné vody měří dodavatel vodoměrem, který je stanoveným měřidlem a podléhá úřednímu ověření v souladu se zvláštními právními předpisy. Vodoměr je vlastnictvím vlastníka vodovodu nebo dodavatele a je odběrateli pronajímán. Množství odebrané pitné vody v případě, že není osazen vodoměr, se stanoví podle směrných čísel roční spotřeby vody podle platných právních předpisů. Byla-li odebraná voda v předchozím období (minimálně 1 rok) měřena, určí se množství odebrané vody za období bez osazeného vodoměru podle výše předchozího odběru. To však platí jen pro případ, pokud nedošlo ke změnám podmínek u odběratele. Dodavatel zajišťuje jednotlivé části vodovodu proti neoprávněné manipulaci. Případný zásah odběratele do takového zajištění je považován za důvod k přerušení dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod do doby, než pomine důvod přerušení a může být současně klasifikován jako přestupek ve smyslu Zákona.
- 4.2 Má-li odběratel pochybnosti o správnosti údajů vykázaných vodoměrem, může v souladu s ustanovením § 17 Zákona dodavatele písemně požádat o jeho přezkoušení. Tiskopis žádosti je k dispozici u dodavatele. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Žádost o přezkoušení vodoměru nezprošťuje odběratele zaplatit předloženou fakturu za vodné (voda dodaná) a za stočné (odvedená odpadní voda) v případě, že měřítkem množství odvedených odpadních vod je údaj stavu vodoměru. Zjistí-li se při přezkoušení, že vodoměr nesplňuje požadavky platné pro ověření zkoušeného měřidla, považuje se tento za nefunkční a množství odebrané vody se stanoví v souladu s ustanovením § 17, odst. 4, písm. a) Zákona.

- V tomto případě hradí náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru dodavatel. V případě opačném – tj. nebyla-li prokázána vada vodoměru, náklady na jeho přezkoušení a výměnu hradí odběratel.
- 4.3 Dodavatel neodpovídá za škody a za ušlý zisk vzniklý nedostatkem tlaku vody při omezení zásobování vodou pro poruchu na vodovodu, při přerušení dodávky elektrické energie, při nedostatku vody nebo z důvodu, pro který je dodavatel oprávněn dodávku vody omezit nebo přerušit (§ 9, odst. 6 Zákona).
- 4.4 Osazení a údržbu vodoměru provádí výhradně dodavatel. Odběratele na odběrném místě zastupuje osoba, která je přítomna.

5. Odvádění odpadních vod a stanovení množství odvedené odpadní vody

- 5.1 Odvedení odpadních vod ze stavby či nemovitosti je splněno okamžikem vtoku odpadních vod z kanalizační přípojky do kanalizace.. Kanalizací mohou být odváděny odpadní vody jen v míře znečištění a v množství, stanoveném v kanalizačním řádu, případně v uzavřené Smlouvě. Odběratel je povinen v místě a rozsahu stanoveném kanalizačním řádem nebo vodoprávním rozhodnutím kontrolovat míru znečištění vypouštěných odpadních vod do kanalizace. Odpadní vody, které k dodržení stanovené nejvyšší míry znečištění podle kanalizačního řádu vyžadují předchozí čištění, mohou být do kanalizace vypouštěny jen s povolením vodoprávního úřadu. Povolení může být uděleno jen tehdy, bude-li zajištěno vyčištění těchto odpadních vod na míru znečištění, která je podle kanalizačního řádu přípustná k tomu, aby bylo možno tyto vody do kanalizace vypustit.
- 5.2 Do kanalizační soustavy není dovoleno vypouštět odpadní vody jejich průtokem přes kanalizační septiky nebo kanalizační žumpy. Tato zařízení musí být z vnitřní kanalizační soustavy odběratele vyřazena ještě před připojením objektu ke kanalizační soustavě.
- 5.3 Seznam látek, které nejsou považovány za odpadní vody a u nichž musí být zabráněno vniknutí do kanalizační soustavy je uveden v kanalizačním řádu.
- 5.4 Množství odpadních vod vypouštěných do kanalizace měří odběratel svým měřicím zařízením, jestliže mu to stanoví kanalizační řád nebo uzavřená Smlouva
- 5.5 Není-li množství odpadních vod měřeno, předpokládá se, že odběratel, který odebírá vodu z veřejného vodovodu jako jediného zdroje zásobování pitnou vodou, vypouští do kanalizace takové množství odpadních vod, které podle zjištění na vodoměru nebo podle směrných čísel spotřeby pitné vody z vodovodu odebral s připočtením množství pitné vody získané z jiných zdrojů na základě prokazatelného měření. Takto zjištěné množství vypouštěných odpadních vod je podkladem pro vyúčtování stočného, pokud dodavatel svým rozhodnutím nestanovil jiný způsob zjišťování množství vypouštěných odpadních vod.
- 5.6 Vypouští-li odběratel do kanalizace odpadní vody z jiných zdrojů, než z vodovodu a není-li možno zjistit celkové množství vypouštěných odpadních vod měřením nebo jiným způsobem stanoveným prováděcím právním předpisem, zjistí se množství odváděných odpadních vod odborným výpočtem, ověřeným dodavatelem.
- 5.7 Odběratel k písemné výzvě dodavatele a vztahují-li se na něj podmínky stanovené Zákonem nebo kanalizačním řádem i bez této výzvy, předloží dodavateli schéma vnitřní kanalizace s vyznačením profilů, směrodatných pro kontrolu odpadních vod vypouštěných do kanalizace. Odběratel, který vypouští odpadní vody do kanalizace více než jednou přípojkou, uvede u vyznačených směrodatných profilů procentuelní podíl z celkového množství odpadních vod odváděných z odběrného místa, který příslušným kontrolním profilem protéká, pokud není toto místo samostatně měřeno. Při provozu předčisticích zařízení na kanalizačním systému odběratele se kontrola vždy provádí na výtoku z těchto zařízení. K popsanému úkonu musí být ze strany odběratele vytvořeny potřebné technické podmínky tak, aby bylo možno provést fundovaný odběr vzorku.
- 5.8 Odběry a rozbory vzorků odpadních vod u odběratele zabezpečuje dodavatel. Kontrolní vzorky se provádí za přítomnosti odběratele. Odběratel se zavazuje vytvořit pro odběr vzorků takové podmínky, aby provedení odběru vzorků bylo možno vykonat bezodkladně po oznámení o odběru vzorků. V případě, že se odběratel nemůže nebo nehodlá odběru vzorků zúčastnit, odběr bude proveden bez jeho přítomnosti. Údaj o nepřítomnosti dodavatele při odběru vzorků bude vždy uveden v protokolu o provedeném odběru. Náklady, spojené s odběrem, manipulací a vyhodnocením odebraného vzorku nese odběratel a to v případě prokázání neoprávněného vypouštění odpadních vod. Pokud se neoprávněnost vypouštění odpadních vod neprokáže, náklady jdou k tíži dodavatele.

- 5.9 Kvalita vypouštěných odpadních vod se zjišťuje rozbořem vzorků odebraných ve směrodatných profilech určených dle předchozích odstavců.
O odběru vzorků odpadní vody sepisuje pracovník dodavatele protokol v dostatečném počtu kopií pro potřebu dokumentování provedení odběru vzorku.
Odběratel podpisem v protokolu o odběru vzorků potvrzuje, že veškeré odpadní vody z daného kontrolního profilu jsou z jeho produkce.

6. Neoprávněný odběr pitné vody a vypouštění odpadních vod

- 6.1 Neoprávněným odběrem vody z vodovodu je odběr:
- před vodoměrem,
 - bez uzavřené Smlouvy o dodávce pitné vody nebo v rozporu s ní,
 - přes vodoměr, který v důsledku zásahu odběratele nezaznamenává žádný odběr nebo zaznamenává odběr menší, než je odběr skutečný, nebo
 - přes vodoměr, který odběratel nedostatečně ochránil před poškozením nebo
- 6.2 Neoprávněným vypouštěním odpadních vod do kanalizace je vypouštění:
- bez uzavřené Smlouvy o odvádění odpadních vod,
 - v rozporu s podmínkami stanovenými kanalizačním řádem, nebo
 - přes měřicí zařízení neschválené dodavatelem nebo přes měřicí zařízení, které v důsledku zásahu odběratele množství vypouštěných odpadních vod, nezaznamenává nebo zaznamenává množství menší, než je množství skutečné nebo
- 6.3 Při zjištění neoprávněného odběru pitné vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod bez uzavřené písemné Smlouvy nebo odběru vody a odvádění odpadních vod k jinému účelu, než bylo sjednáno, je dodavatel po předchozím upozornění oprávněn omezit, nebo přerušit dodávku vody a odvádění odpadních vod, přičemž není dotčeno právo na náhradu nákladů a škod, které dodavateli vznikly. Odběratel je povinen nahradit dodavateli ztráty, vzniklé podle odstavců 6.1 a 6.2. Způsob výpočtů těchto ztrát stanoví prováděcí právní předpis.

7. Omezení nebo přerušování dodávky pitné vody nebo odvádění odpadních vod z nemovitostí

- 7.1 Dodavatel je oprávněn omezit nebo přerušit dodávku pitné vody nebo odvádění odpadních vod bez předchozího upozornění jen v případech živelné pohromy, při havárii vodovodu nebo kanalizace nebo vodovodní nebo kanalizační přípojky nebo při možném ohrožení zdraví lidí nebo majetku. Přerušování nebo omezení je provozovatel povinen bezprostředně oznámit příslušnému orgánu hygienické služby, vodoprávnímu úřadu, nemocnicím, příslušnému HZS, jednotkám požární ochrany a obci.
- 7.2 Dodavatel je oprávněn omezit nebo přerušit dodávku pitné vody a odvádění odpadních vod do a z nemovitostí do doby, než pomine důvod přerušování nebo omezení:
- při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních pracích,
 - nevyhovuje-li zařízení odběratele technickým požadavkům, může ohrozit zdraví a bezpečnost osob a způsobit škodu na majetku,
 - neumožní-li odběratel dodavateli přístup k přípojkám vodovodu nebo kanalizace nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo vnitřní kanalizace podle podmínek uvedených ve Smlouvě, uzavřené podle § 8, odst. 6 Zákona,
 - bylo-li zjištěno neoprávněné připojení vodovodní nebo kanalizační přípojky, nebo
 - neodstraní-li odběratel závady na vodovodní nebo kanalizační přípojce nebo na rozvodu vnitřního vodovodu nebo vnitřní kanalizace, zjištěné dodavatelem ve lhůtě stanovené, která však nesmí být kratší než 3 dny,
 - při prokázání neoprávněného odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod, nebo

- g) v případě prodlení s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného, po dobu delší než 30 kalendářních dnů. Ve výše uvedených případech může dodavatel uložit odběrateli sankci v souladu s ustanovením zákona o přestupcích v platném znění.
- 7.3 Přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 7.2 je dodavatel povinen oznámit odběrateli v případě přerušení nebo omezení dodávky pitné vody nebo odvádění odpadních vod:
- a) podle odstavce 7.2 písmena b) až g) alespoň 3 dny předem
- b) podle odstavce 7.2 písmena a) alespoň 15 dnů předem současně s oznámením doby trvání plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací.
- 7.4 V případě přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 7.1 nebo odstavce 7.2 písmena a) je dodavatel oprávněn stanovit podmínky tohoto přerušení nebo omezení a je povinen zajistit náhradní dodávku pitné vody nebo odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek.
- 7.5 Dodavatel je povinen neprodleně odstranit příčinu přerušení nebo omezení dodávky pitné vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavců 7.1 a 7.2 písmena a) a bezodkladně obnovit dodávku vody a odvádění odpadních vod.
- 7.6 V případě, že k přerušení nebo omezení dodávky pitné vody nebo odvádění odpadních vod došlo podle odstavce 7.2 písmena b) až g), hradí náklady s tím spojené odběratel. Obnovení dodávky pitné vody a obnovení odvádění odpadních vod bude provedeno až po odstranění příčin a po úhradě s tím spojených nákladů dodavatele, bylo-li příčinou chování odběratele.
- 7.7 Při náhradní nebo nouzové dodávce pitné vody nebo odvádění odpadních vod platí odběratel pouze za vodu skutečně dodanou a skutečně odkanalizovanou.

8. Ukončení smluvního vztahu

- 8.1 Platnost Smlouvy uzavřené na dobu určitou skončí uplynutím sjednané doby
- 8.2 Platnost Smlouvy na dobu neurčitou skončí dohodou smluvních stran nebo uplynutím výpovědní lhůty dle Smlouvy

Platnost podmínek

Podmínky, včetně všech jejich příloh, jsou platné pro všechny Smlouvy o dodávce vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací.

Podmínky včetně příloh, které jsou jejich nedílnou součástí, jsou rovněž k dispozici v provozní kanceláři dodavatele.

Přílohy podmínek:

Příloha č. 1 a č. 2

V Ledcích, dne 31.12.2015

Za dodavatele:

.....

Příloha č. 1

k podmínkám odvádění splaškových odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu

Reklamační řád

I. Obecná ustanovení

Svazek obcí Šatavsko, jako dodavatel, zajišťující dodávku pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) a odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace), vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění (dále jen Zákon),

t e n t o

reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje postup při reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků, vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody a odvádění odpadních vod, realizovaných na základě písemné smlouvy, uzavřené podle § 8, odst. 6, Zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

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

1. U dodávky pitné vody na:

- a) jakost dodávané pitné vody
- b) množství dodávané pitné vody
- c) na další údaje, uvedené na faktuře

2. U odvádění odpadních vod:

- a) na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
- b) na množství odváděných odpadních vod
- c) na další údaje, uvedené na faktuře

3. Hlášení a evidence reklamací:

Hlášení reklamací a všech ostatních záležitostí se hlásí v provozní kanceláři dodavatele dodavatele, Ledce čp. 28, 664 62 Hrušovany u Brna, osobně, dále na telefonním kontaktu +420 547 385 564 nebo na elektronické adrese:

satavsko.dso@email.cz

4. Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele (identifikace)
- adresu odběratele
- místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod, případně bližší označení místa vzniku reklamace
- popis reklamace nebo reklamované vady

Pracovník dodavatele, který přijal ústně uplatněnou reklamaci, kterou nelze okamžitě vyřídit, o ní pořídí písemný záznam.

V případě reklamací uplatněných písemnou formou a postoupených dodavateli poštou, které nebudou obsahovat shora stanovené údaje, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou řešeny dodavatelem jako písemnost v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

5. Reklamace uplatněná telefonicky musí obsahovat:

Obecně platí, že každá reklamace uplatněná telefonicky, musí být doplněna také písemným podáním. Toto podání musí obsahovat všechna ustanovení podle předchozího odstavce. Totéž platí u reklamace, uplatněné osobně.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby reklamační odběratele bylo možno uplatnit vždy po dobu stanoveného času v provozní kanceláři dodavatele. V případě, že podanou reklamaci není možné vyřídit ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamační musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se dodavatel a odběratel nedohodli jinak. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je dodavateli povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo k tomuto úkonu zmocnit svého zástupce. Současně je odběratel povinen umožnit zástupcům dodavatele vstup do připojené nemovitosti za účelem kontroly soustavy splaškové kanalizace a k výzvě dodavatele je odběratel povinen předložit dodavateli další potřebné doklady k prověření správnosti údajů.

- 1. V případě reklamace dodávky vody nebo odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,** zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin (mimo dnů pracovního volna a pracovního klidu) od uplatnění reklamace její prošetření na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím zmocněné osoby.
- 2. V případě reklamace množství dodané vody nebo odváděných odpadních vod** je dodavatel povinen prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno a to nejpozději do 30 dnů. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy množství splaškových odpadních vod není přímo měřeno, může dodavatel a odběratel uzavřít dohodu o prověření množství odváděných splaškových odpadních vod umístěním měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě po dohodnutou dobu.
- 3. Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu,** je odběratel povinen tuto fakturu dodavateli vrátit s tím že důvody jejího vrácení dodavateli sdělí současně s jejím vrácením. Dodavatel je povinen reklamované údaje ve faktuře opravit, stanovit novou lhůtu splatnosti a fakturu doručit odběrateli. Pro případ, že odběratel neuvede důvody vrácení faktury, nová lhůta splatnosti se nestanovuje a dodavatel odběrateli vrátí původní, vystavený doklad (fakturu).

IV. Práva z vadného plnění

1. Ve všech případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu a na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit odstraněním, vadného plnění, zajistit opravu účtování a fakturace z reklamace vyplývající. Případné slevy za poskytnuté služby budou stanoveny vždy individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady na straně dodavatele.
2. Pro případ oprávněné reklamace množství dodané vody nebo množství odvedené odpadní vody se stanovuje postup podle § 17 a § 19 Zákona.
3. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady, zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele, za škody způsobené provozními činnostmi dle občanského zákoníku.
4. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodů nesplnění informační povinnosti odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.
Při změně odběratele postupuje odběratel podle článků uvedených ve smlouvě. Současně se stanoví, že reklamační z důvodů neoznámění změny odběratele, je ve všech případech neoprávněná.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01.01.2016 a je nedílnou součástí „Podmínek dodávky pitné vody a odvádění splaškových odpadních vod.“

V Ledcích, dne 31.12.2016

Za dodavatele:

.....

Příloha č. 2

k podmínkám dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu

I. Náhradní zásobování pitnou vodou při přerušení nebo omezení dodávky vody

1. Obecná ustanovení

Tyto zásady jsou platné bez rozdílu pro všechny úseky všech vodovodů pro veřejnou potřebu, provozované dodavatelem (Šatavsko, svazek obcí), ((dále jen provozovatel nebo dodavatel)).

Řeší povinnost dodavatele zajistit náhradní zásobování pitnou vodou (dále jen NZPV) v mezích technických možností a místních podmínek (§ 9, odst. 8 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění).

2. Specifikace případů pro povinnost dodavatele zajistit náhradní zásobování pitnou vodou

2.1 Dodavatel zajišťuje NZPV v těchto případech přerušení nebo omezení dodávky vody:

- případech živelní pohromy
- při havárii vodovodu
- při provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací

2.2 V ostatních případech přerušení nebo omezení dodávky vody není dodavatel povinen NZPV zajistit

2.3 Havárií není porucha na přípojce, pokud nevznikne nutnost uzavřít část nebo celý vodovod.

II. Nouzové odvádění odpadních vod

Při vzniku havárií, při provádění oprav, udržovacích nebo revizních pracích na stokové síti může dojít k omezení odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu. Pro tyto případy se stanoví, že se zajišťuje tzv. nouzové odvádění splaškových odpadních vod. Při opravách je vždy snaha zmenšit nebo i zcela vyloučit průtok splaškových odpadních vod přes místo poruchy. Dodavatel, pro zajištění opravy provede taková technická opatření, která shora popsaný záměr zajistí

III. Informování o nouzovém způsobu zásobování pitnou vodou nebo odvádění odpadních vod

V případech, kdy lze předpokládat ovlivnění provozu připojených nemovitostí, budou odběratelé informováni způsobem v dotčeném místě obvyklým.

V Ledcích, dne 31.12.2015

Za dodavatele

.....