

Všeobecné technické a obchodní podmínky

**pro uzavírání písemných smluv o dodávce pitné
vody a odvádění odpadních vod s odběratelem**

*Tyto všeobecné technické a obchodní podmínky platí pro dodávku
pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a odvádění odpadních
vod kanalizací pro veřejnou potřebu.*

Červen 2017

Aktualizace Duben 2018

OBSAH DOKUMENTU

I. Úvodní ustanovení	3
II. Vymezení pojmů	3
III. Společná ustanovení.....	5
IV. Práva a povinnosti odběratele	5
V. Práva a povinnosti dodavatele.....	6
VI. Dodávka pitné vody, stanovení jejího množství	8
VII. Odvádění odpadních vod a jejich měření.....	9
VIII. Cena, platební podmínky, doručování	10
IX. Neoprávněný odběr pitné vody a vypouštění odpadních vod	11
X. Zajištění závazků	11
XI. Reklamace.....	12
XII. Závěrečná ustanovení	12
XIII. Přílohy.....	13
Jakost pitné vody	14
Limity kanalizačního řádu	16
Reklamační řád.....	17
I. Obecná ustanovení.....	17
II. Rozsah a podmínky reklamace.....	17
III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace	18
IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady	19
V. Závěrečná ustanovení.....	19
Činnosti a závazné termíny dodavatele pro případ hlášené havárie.....	20
Kontakty.....	21

I. Úvodní ustanovení

1. Vzájemný vztah mezi dodavatelem a odběratelem o dodávce pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), a vyhláškou Ministerstva zemědělství ČR č. 428/2001 Sb., kterou se provádí zákon č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „vyhláška“), smlouvou o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod (dále též jen „Smlouva“) a těmito všeobecnými technickými a obchodními podmínkami (dále jen „podmínky“) pro uzavírání písemných smluv o dodávce pitné vody nebo odvádění odpadních vod s odběratelem.

2. Tyto podmínky jsou součástí smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod. Dodavatel si vyhrazuje právo uvést ve smlouvě odchylná ustanovení, která mají před těmito podmínkami přednost. Pokud není uvedeno jinak, vztahují se podmínky na související dodávky a příslušenství smluvního vztahu.

3. Tyto podmínky byly schváleny statutárním orgánem dodavatele a jsou zveřejněny v sídle společnosti EVK Kašperské Hory a na www stránkách společnosti EVK Kašperské Hory (<http://www.evk.kasphory.cz>).

II. Vymezení pojmů

Pro účely těchto podmínek se rozumí:

1. **Odběratel** - vlastník pozemku nebo stavby připojené na vodovod nebo kanalizaci, není-li ve smlouvě stanoveno jinak, dále pak v případech uvedených v zákoně organizační složka státu, popř. společenství vlastníků. Pokud uzavírá smlouvu společný zástupce spoluvlastníků pozemků nebo stavby má se za to, že jedná po dohodě a ve shodě s nimi. Pokud je zásobováno přípojkou více vlastníků pozemků nebo staveb, pak se má za to, že odběratelem je vlastník prvního pozemku nebo stavby, který je na vodovod nebo kanalizaci připojen, není-li dohodnuto jinak.

2. **Dodavatel** - vlastník vodovodu nebo kanalizace, popřípadě provozovatel, pokud byl k uzavírání smluv o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod smluvně pověřen.

3. **Provozovatel** vodovodu nebo kanalizace - osoba, která provozuje vodovod nebo kanalizaci a je držitelem povolení k provozování tohoto vodovodu nebo kanalizace vydaného krajským úřadem.

4. **Provozování** vodovodů nebo kanalizací - souhrn činností, kterými se zajišťuje dodávka pitné vody nebo odvádění a čištění odpadních vod.

5. **Vodné** - úplata za pitnou vodu a za službu spojenou s jejím dodáním. Právo na vodné vzniká vtokem vody do potrubí napojeného bezprostředně za vodoměrem, a není-li vodoměr, vtokem do vnitřního uzávěru připojeného pozemku nebo stavby, popřípadě do uzávěru hydrantu nebo výtokového stojanu.

6. **Stočné** - úplata za službu spojenou s odváděním a čištěním, případně zneškodňováním odpadních vod. Právo na stočné vzniká okamžikem vtoku odpadních vod do kanalizace.

7. **Vodovod** - provozně samostatný soubor staveb a zařízení zahrnující vodovodní řady a vodárenské objekty, jimiž jsou zejména stavby pro jímání a odběr povrchové nebo podzemní vody, její úpravu a shromažďování.

8. **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.
9. **Vodovodní přípojka** - samostatná stavba tvořená úsekem potrubí od odbočení z vodovodního řádu k vodoměru, a není-li vodoměr, pak k vnitřnímu uzávěru pozemku nebo stavby. Odbočení s uzávěrem je součástí vodovodu.
10. **Kanalizační přípojka** - samostatná stavba tvořená úsekem potrubí od vyústění vnitřní kanalizace stavby nebo pozemku k zaústění do stokové sítě.
11. **Vlastník vodovodní nebo kanalizační přípojky** - vlastník pozemku nebo stavby připojené na vodovod nebo kanalizaci neprokáže-li se opak, u nově zřizovaných přípojek osoba, která na své náklady přípojku pořídila.
12. **Vnitřní vodovod** - zařízení určené pro rozvod vody po pozemku nebo stavbě a navazující na konec vodovodní přípojky.
13. **Vnitřní kanalizace** - zařízení určené k odvádění odpadních vod, popřípadě i srážkových vod, z pozemku nebo stavby až k místu napojení na kanalizační přípojku.
14. **Přerušeni odběru** pitné vody nebo odvádění odpadních vod - dohodnuté (stanovené) ukončení dodávky pitné vody nebo odvádění odpadních vod na dobu určitou. Po ukončení termínu přerušeni pokračuje smluvní vztah beze změn.
15. **Převod odběru** pitné vody nebo odvádění odpadních vod - ukončení odběru pitné vody nebo odvádění odpadních vod s původním odběratelem a uzavření smlouvy s novým odběratelem. Oba odběratelé písemnou formou potvrdí datum převodu a stav měřidla při předání.
16. **Ukončení odběru** pitné vody nebo odvádění odpadních vod - zrušení vodovodní nebo kanalizační přípojky, tzn. fyzické odstranění připojení v bodu napojení na vodovod nebo kanalizaci. Zrušení přípojky provádí dodavatel na žádost a na náklady odběratele.
17. **Závada** na vodovodní nebo kanalizační přípojce - technický stav přípojky, který nedovoluje další její provoz.
18. **Oprava vodovodní nebo kanalizační přípojky** - odstranění částečného fyzického opotřebení nebo poškození zařízení za účelem uvedení do původního stavu nebo jinak provozu schopného stavu, nikoliv však totálního poškození zařízení, či provedení změn, které by měly vliv na jeho funkci a vlastnosti.
19. **Odběrné místo** - samostatný provozně uzavřený vodárenský nebo kanalizační propojený celek stavby nebo pozemku pro dodávku pitné vody nebo odvádění odpadních vod jedním odběratelem, i když má více přípojek a používá více měřidel.
20. **Kanalizační řád** - stanovení nejvyšší přípustné míry znečištění odpadních vod vypouštěných do kanalizace, nejvyšší přípustné množství těchto vod a další podmínky provozu kanalizace.
21. **Reklamační řád** - stanovení podmínek uplatnění požadavku odběratele na odstranění závady při dodávce pitné vody nebo odvádění odpadních vod.
22. **Předčisticí zařízení** - zařízení vnitřní instalace kanalizace, zajišťující přípustnou míru znečištění odpadních vod.

V případě, že zákon nebo vyhláška nebo jiný obecně závazný právní předpis definuje výše uvedené pojmy odlišně, má přednost definice pojmu uvedená v příslušném právním předpisu.

III. Společná ustanovení

1. Pokud je pozemek nebo stavba připojena na vodovod nebo kanalizaci v souladu s právními předpisy, vzniká odběrateli nárok a dodavateli povinnost na uzavření písemné smlouvy na dodávku pitné vody a odvádění odpadních vod. Tento nárok nevzniká, pokud se okolnosti, za kterých došlo k povolení připojení na vodovod nebo kanalizaci, změnily na straně odběratele natolik, že nejsou splněny podmínky pro uzavření Smlouvy.

2. Ve výjimečných případech při uzavírání smlouvy se mohou strany dohodnout, že:

- a) odběratelem je třetí osoba (v případech, kdy vlastník není znám, dosažitelný nebo určený)
- b) příjemcem zdanitelného plnění (plátcem faktur) je třetí osoba, odběratel však zůstává plně zodpovědný za závazky ze smlouvy, včetně povinnosti ručit za všechny pohledávky vzniklé v souvislosti se smluvním vztahem. Odběratel zmocňuje plátce faktur k úkonům spojeným s běžným provozem přípojky vůči dodavateli (vstup na pozemek, kontrola a výměna vodoměrů apod.)

3. Určení množství odebrané pitné vody se stanoví měřidlem, není-li měřidlo osazeno nebo je-li nefunkční, určí se směrnými čísly roční potřeby vody nebo měřením srovnatelného období, případně odborným výpočtem. Určení množství odpadních vod vypouštěných do kanalizace měří odběratel svým měřicím zařízením, jestliže to stanoví kanalizační řád.

4. Odečty měřicího 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.

5. Pokud není měřidlo v době odečtu přístupné a odběratel na ponechaném tiskopise nenahlásil do 30 dnů jeho stav, je dodavatel oprávněn vyúčtovat (vyfakturovat) množství dodané pitné vody nebo odvedené odpadní vody, odhadnuté z průměrné spotřeby za minulé období, popř. jiným způsobem dle vyhlášky. Intervaly odečtu stanovuje jednostranně dodavatel podle kategorie odběratele a velikosti průměrného ročního odběru pitné vody.

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 odběrného místa, není-li v rozporu s právními předpisy (technickými normami). V případě, že technický stav odběratelova zařízení neodpovídá právním předpisům (technickým normám) tak, že může způsobit pokles nebo kolísání tlaku pitné vody ve vodovodní síti, zpětné vniknutí vody z jiného zdroje do zařízení dodavatele, ohrozit zdraví, bezpečnost osob nebo majetek, je povinen odběratel tyto závady do 30 dnů odstranit.

IV. Práva a povinnosti odběratele

1. Odběratel je povinen prokázat vlastnictví pozemku nebo stavby připojené na vodovod nebo kanalizaci.

2. Odběratel je povinen před uzavřením smlouvy poskytnout dodavateli potřebnou majetkovou a technickou dokumentaci objektů a zařízení v souvislosti s dodávkou pitné vody a odváděním odpadních vod. Dále pak údaje o rozdělení spotřeby na domácnosti a ostatní a výměry odkanalizovaných ploch pro srážkovou vodu. Odběratel je povinen v souvislosti se smlouvou do 10 pracovních dnů nahlásit dodavateli všechny technické, účetní, daňové, evidenční nebo majetkové a právní změny.

3. Odběratel je povinen po předchozím oznámení umožnit dodavateli přístup k přípojce a měřidlu nebo zařízení vnitřního vodovodu a kanalizace, zejména ke kontrole a odběru vzorků na konečném spotřebišti vody a produkčních místech odpadních vod.
4. Odběratel je povinen chránit přípojku a měřidlo dodavatele před poškozením a bez zbytečného odkladu oznámit dodavateli jejich závady. Je povinen udržovat vodoměrnou šachtu či prostor umístění vodoměru ve stavu umožňujícím řádný odečet. Jakýkoliv zásah do měřidla bez souhlasu dodavatele je nepřípustný a dodavatel má právo jednotlivé části měřidla zajistit proti neoprávněné manipulaci. Poškození tohoto zajištění je hodnoceno jako porušení smlouvy. Byla-li nefunkčnost přípojky nebo měřidla způsobena nedostatečnou ochranou nebo přímým zásahem odběratele, hradí škodu a náklady spojené s výměnou nebo opravou odběratele.
5. Potrubí vodovodu pro veřejnou potřebu včetně přípojek na něj napojených a na ně napojených vnitřních vodovodů nesmí být propojeno s potrubím pro jinou než pitnou vodu a ani s vodovodním potrubím z jiného zdroje pitné vody, než je vodovod pro veřejnou potřebu, aby nemohlo dojít k ohrožení jakosti vody a provozu vodovodu pro veřejnou potřebu.
6. Pokud přípojka prochází před připojením na vodovod nebo kanalizaci přes pozemek, stavbu nebo přípojku jiného vlastníka (s výjimkou veřejného prostranství) je odběratel povinen dodavateli zajistit výkon práv na těchto částech přípojky jako u pozemků nebo staveb ve svém vlastnictví.
7. Odběratel si může na svůj náklad osadit na vnitřním vodovodu vlastní podružný vodoměr. Odpočet z podružného vodoměru nemá vliv na určení množství dodané pitné vody dodavatelem.
8. 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.
9. Pro zprovoznění vodovodní a/nebo kanalizační přípojky je odběratel povinen splnit podmínky stanovené zákonem, normami a stavebním či vodoprávním povolením.
10. Pokud je vodoměr umístěn v šachtě, je odběratel povinen zajistit, aby tato šachta byla přístupná, odvodněná a musí vyhovovat požadavkům zákona, norem a vodohospodářským či stavebním povolením.
11. Ukončení odběru pitné vody (odvádění odpadních vod) ohlásí odběratel dodavateli písemně nejméně 14 dní předem a umožní dodavateli v tomto termínu přístup k měřicímu zařízení a uzávěrům přípojky. Ukončení odběru (odvádění odpadních vod) provede dodavatel na náklady odběratele. Smluvní vztah trvá až do ukončení smlouvy nebo převedení odběru na jiného odběratele. Další odběr (odvádění odpadních vod) bez souhlasu dodavatele je porušením smlouvy.
12. Předchozí odběratel je povinen uhradit všechny závazky vzniklé do doby ukončení smlouvy nebo převedení odběru (odvádění odpadních vod).

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 ze svých prostředků provádět opravy havárií a údržbu (nevztahuje se na komplexní výměny) vodovodních a kanalizačních přípojek uložených v pozemcích, které tvoří veřejné prostranství. (Opravy jsou takto hrazeny v případech, kdy se nezvyšuje hodnota hmotného majetku. Jde tedy pouze o drobné opravy).
3. Dodavatel je povinen osadit na vodovodní přípojku odběratele vodoměr podle technických podmínek odběru pitné vody zejména podle výše průměrného a maximálního průtoku. Vlastníkem vodoměru je dodavatel, který na své náklady provádí jeho osazení, údržbu a výměnu. Pokud

vnitřní vodovod nevyhovuje technickým požadavkům pro montáž vodoměru, je odběratel povinen na písemné vyzvání dodavatele provést v přiměřené lhůtě, ne kratší než 6 měsíců, potřebné úpravy na připojené stavbě nebo pozemku.

4. Zrušení přípojky (pokud je to technicky možné) schvaluje a provádí dodavatel na žádost a náklady odběratele. Ukončení smlouvy popř. převod odběru pitné vody (odvádění odpadních vod) na jiného odběratele se zpětnou platností lze provést jen s písemným souhlasem dodavatele.

5. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku pitné vody nebo odvádění odpadních vod bez předchozího upozornění jen v případech živelné pohromy, při havárii vodovodu či kanalizace, vodovodní nebo kanalizační přípojky nebo při možném ohrožení zdraví lidí nebo majetku. Přerušeni nebo omezení dodávky pitné 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 přerušeni nebo omezení dodávky pitné vody pouze havárií vodovodní přípojky. V případech kdy příčina přerušeni nebo omezení dodávky pitné vody nebo odváděním odpadních vod bude odstraněna do 6 hodin je dodavatel povinen toto dále oznámit dotčeným klíčovým zákazníkům (provozovny, firmy, školy, ...), v ostatních případech jsou o přerušeni informováni všichni dotčení odběratelé.

6. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku pitné 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 pitné vody ve vodovodu může ohrozit zdraví a bezpečnost osob a způsobit škodu na majetku,
- c) neumožní-li odběratel provozovateli přístup k vodoměru, přípojce nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace,
- d) bylo-li zjištěno neoprávněné připojení vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky,
- e) při poruše vodovodní přípojky s únikem vody ihned a neodstraní-li odběratel závady na vodovodní přípojce nebo kanalizační přípojce nebo na vnitřním vodovodu nebo vnitřní kanalizaci zjištěné provozovatelem ve lhůtě jím stanovené, která nesmí být kratší než 3 dny,
- f) při prokázání neoprávněného odběru pitné vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod, nebo
- g) v případě prodloužení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného nebo jejich příslušenství po dobu delší než 30 dnů.

7. Přerušeni nebo omezení dodávky pitné vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 6. těchto podmínek je dodavatel povinen oznámit odběrateli v případě přerušeni nebo omezení dodávek pitné vody nebo odvádění odpadních vod:

- a) podle písm. b) až g) alespoň 3 dny předem,
- b) podle písm. a) alespoň 15 dnů předem současně s oznámením doby trvání provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací.

8. V případě přerušeni nebo omezení dodávky pitné vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 5. a 6. písm. a) těchto podmínek dodavatel stanoví podmínky tohoto přerušeni nebo omezení a zajistí náhradní zásobování pitnou vodou nebo náhradní odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek. Informace o podmínkách přerušeni nebo omezení vč. určení místa náhradního zásobování pitnou vodou jsou oznámeny hlášením místního rozhlasu, na webových stránkách dodavatele a pro registrované městským systémem InfoSMS.

9. Náhradní zásobování pitnou vodou se zajišťuje, je-li předpoklad přerušeni dodávky pitné vody na více než 6 hodin. Cyklování se provádí při předpokládané potřebě pitné vody pro náhradní zásobování více než 2 m³, nebo je-li průměr zóny přerušeni větší než 100 m. V případech, kdy přerušeni nebo omezení dodávky pitné vody by překročilo 48 hodin bude toto řešeno individuálně (např. napojením odběratele na pozemní rozvod).

10. Dodavatel je povinen neprodleně odstranit příčinu přerušení nebo omezení dodávky pitné vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 5. a 6. písm. a) těchto podmínek a bezodkladně obnovit dodávku pitné vody nebo odvádění odpadních vod. V případě, že k přerušení nebo omezení dodávky pitné vody nebo odvádění odpadních vod došlo podle odstavce 6 písmen b) až g), hradí náklady s tím spojené odběratel.

11. Dodavatel neodpovídá odběrateli za škody a ušlý zisk vzniklé 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 vlastník nebo provozovatel oprávněn dodávku pitné vody omezit nebo přerušit.

12. Činnosti a závazné termíny dodavatele pro případ hlášené havárie v zásobování pitnou vodou popř. odvádění odpadních vod jsou popsány v příloze č. 4 těchto Všeobecných technických a obchodních podmínek.

VI. Dodávka pitné vody, stanovení jejího množství

1. Právo na dodávku pitné vody vzniká uzavřením písemné smlouvy na dodávku pitné vody, kolaudací přípojky s výjimkou zvláštních povolení (dočasná stavební přípojka atd.) a uhrazením všech pohledávek (souvisejících se smluvním vztahem) odběratelem dodavateli. Povinnost dodávky pitné vody je splněna vtokem pitné vody z vodovodu do vodovodní přípojky. Pokud dodavatel ve smlouvě nestanoví jinak, je odběr pitné vody bez omezení množství.

2. Pitná voda dodávaná odběratelům vodovodem musí splňovat požadavky na zdravotní nezávadnost pitné vody stanovené zákonem č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně veřejného zdraví“).

3. Množství dodané pitné vody měří dodavatel vodoměrem, který je stanoveným měřidlem a podléhá úřednímu ověření v souladu se zvláštními právními předpisy (zejména zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláška č. 262/2000 Sb., kterou se zajišťuje jednotnost a správnost měřidel a měření, ve znění pozdějších předpisů).

4. Vodoměr může provozovatel kdykoliv opravit nebo vyměnit. Na základě písemné výzvy je odběratel povinen tyto činnosti umožnit a v případech potřeby poskytnout nezbytnou součinnost. Odběratel má právo být při výměně přítomen a ověřit si stav měřidla, neporušenost plomb apod. Pokud tohoto svého práva odběratel nevyužije, nemůže později provedení těchto úkonů zpochybňovat.

5. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Tiskopis žádosti je k dispozici v kanceláři v sídle dodavatele. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Dodavatel je povinen do 30 dnů od datumu zaplacení zálohy na přezkoušení vodoměru 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 do 10 dnů dodavatel odběrateli. Žádost o přezkoušení neodkládá povinnost úhrady vyúčtovaného vodného. Při vypořádání rozdílu podle výsledku přezkoušení vodoměru uhradí smluvní strana, které byla odchylka ku prospěchu, druhé smluvní straně peněžní rozdíl ode dne posledního odečtu vodoměru předcházejícího žádosti o přezkoušení vodoměru a to dle naměřených výsledků uvedených ve zkušební protokol. Náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru v případě, že měřidlo splňuje požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí odběratel, v opačném případě dodavatel.

VII. Odvádění odpadních vod a jejich měření

1. Právo na odvádění odpadních vod vzniká uzavřením písemné smlouvy na odvádění odpadních vod, kolaudací přípojky s výjimkou zvláštních povolení (stavební přípojka atd.) a uhrazením všech pohledávek (souvisejících se smluvním vztahem) odběratelem dodavateli. Odvedení odpadních vod z pozemku nebo stavby je splněno okamžikem vtoku odpadních vod z kanalizační přípojky do kanalizace. Pokud dodavatel ve smlouvě nestanoví jinak, je odvádění odpadních vod bez omezení množství.

2. Kanalizací mohou být odváděny odpadní vody jen v míře 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 kanalizace odpadní vody přes septiky ani přes žumpy. 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 do 10 dnů odběratel dodavateli. Žádost o přezkoušení neodkládá povinnost úhrady vyúčtovaného stočného. Při vypořádání rozdílu podle výsledku přezkoušení měřidla uhradí smluvní strana, které byla odchylka ku prospěchu, druhé smluvní straně peněžní rozdíl ode dne posledního odečtu měřidla, předcházejícího žádosti o přezkoušení měřicího zařízení a to dle naměřených výsledků uvedených ve zkušebním protokolu. Náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřicího zařízení v případě, že měřidlo splňuje požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí dodavatel, v opačném případě odběratel.

5. Není-li množství vypouštěných odpadních vod měřeno, předpokládá se, že odběratel, který odebírá vodu z vodovodu, vypouští do kanalizace takové množství vody, které podle zjištění na vodoměru nebo podle směrných čísel spotřeby vody z vodovodu odebral s připočtením množství vody získané z jiných zdrojů.

6. Jestliže odběratel vodu dodanou veřejným vodovodem, popř. vlastním zdrojem 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. Odběratel je oprávněn uplatňovat odpočet stočného na základě písemné žádosti v případech, kdy vodu dodanou z veřejného vodovodu zčásti spotřebuje bez vypuštění (bazény, závlahy a jiný způsob spotřeby) do veřejné kanalizace a jde o množství prokazatelně větší než 30 m³ za rok.

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. Je-li voda měřena na vlastním zdroji vodoměrem, musí mít vodoměr cejch a musí být zajištěn neporušenou plombou dodavatele. Náklady spojené s osazením a údržbou vodoměru nese odběratel. V případě porušení plomby má dodavatel právo uplatnit smluvní pokutu.

8. Výpočet množství neměřených srážkových vod odváděných do kanalizace musí být uveden ve smlouvě o odvádění odpadních vod. 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. V případě, kdy nemovitost určená k trvalému bydlení zároveň slouží k podnikání, stanoví se rozsah povinnosti platit za odvádění srážkových vod poměrem součtu ploch k podnikání k celkové zastavěné ploše. V případě, že poměr je větší než 1, účtuje se pouze zastavěná plocha.

10. Povinnost platit za odvádění srážkových vod se nevztahuje na dálnice, silnice, místní komunikace a účelové komunikace veřejně přístupné, zoologické zahrady, nemovitosti určené k trvalému bydlení a na domácnosti.

11. 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 nedílnou součástí smlouvy a dodavatel je stanovuje jednostranně. Odběratel zajistí doručení výsledků rozboru zpracovaného akreditovanou laboratoří dodavateli do 10 dnů od obdržení vystaveného protokolu.

12. Dodavatel může provést sám, je-li oprávněný, nebo prostřednictvím oprávněné organizace, 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.

13. Odpadní vody, které k dodržení nejvyšší míry znečištění podle kanalizačního řádu vyžadují předchozího čištění, mohou být do kanalizace vypouštěny jen přes čistící zařízení. Povolení instalace předčisticího zařízení může být uděleno jen tehdy, bude-li zajištěno vyčištění těchto vod na požadovanou míru znečištění.

VIII. Cena, platební podmínky, doručování

1. Právo na vodné vzniká vtokem pitné 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 a srážkových vod (dále jen odpadní vody) do kanalizace.

2. Vodné a stočné je stanoveno v souladu s platnými právními předpisy. Výši vodného a stočného navrhuje statutární orgán dodavatele a schvaluje odpovědný orgán obce (města). Konkrétní výše a forma vodného a stočného je stanovena platným ceníkem. Ceník dodavatele je předem zveřejněn v sídle dodavatele, v obci v jejímž obvodu zajišťuje dodavatel provoz, případně na internetových stránkách dodavatele nebo jiným v místě obvyklým způsobem. Na žádost odběratele bude platný ceník včetně výpočtu vodného a stočného předložen.

3. Cena za odvádění odpadních vod znečištěných nad rámec základních limitů, stanovených kanalizačním řádem, se stanoví násobkem platné ceny za odvádění 1 m³.

4. Pokud není při změně ceny proveden kontrolní odečet, stanoví se spotřeba poměrným způsobem na část za starou a novou cenu z denního průměru za dané období při následujícím fakturačním odečtu.

5. Daňový doklad (dále jen faktura) je vystaven za každé odběrné místo zvlášť. Po dohodě s dodavatelem je možno platit více faktur najednou na tzv. souhrnný variabilní symbol platby.

6. Splatnost faktur je 14 dnů od odeslání odběrateli. Při sjednaném zálohovém způsobu platby může dodavatel oznámením výši zálohy upravit. Požadavky odběratele na způsob fakturace, popř. její změny, stejně jako změny splatnosti faktur musí být předem písemně odsouhlaseny dodavatelem. Odběratel může zvolit libovolný způsob platby schválený dodavatelem.

7. Dodavatel neodpovídá za škodu a ušlý zisk vzniklé nesprávným označením platby, nebo nedoručením platby třetí osobou.

8. Písemnosti jsou zasílány na doručovací adresu odběratele (plátce faktur), určenou ve smlouvě. Za doručenou se má i zásilka na výše uvedenou adresu nevyzvednutá adresátem v úložní době stanovené platným poštovním řádem a to s datem konce úložní doby.

IX. Neoprávněný odběr pitné vody a vypouštění odpadních vod

1. Neoprávněným odběrem pitné vody z vodovodu je odběr
 - a) před vodoměrem,
 - b) bez uzavřené písemné smlouvy o dodávce pitné vody nebo v rozporu s ní,
 - c) přes vodoměr, který v důsledku jednání odběratele odběr nezaznamenává, nebo zaznamenává odběr menší, než je odběr skutečný,
 - d) přes vodoměr, který odběratel nedostatečně ochránil před poškozením, nebo
 - e) přes vodoměr s poškozenou nebo chybějící plombou, která zajišťuje vodoměrnou sestavu před neoprávněnou manipulací.

2. Neoprávněným vypouštěním odpadních vod do kanalizace je odběr
 - a) bez uzavřené písemné smlouvy o odvádění odpadních vod,
 - b) v rozporu s podmínkami stanovenými kanalizačním řádem, nebo
 - c) přes měřicí zařízení neschválené dodavatelem, nebo přes měřicí zařízení, které v důsledku jednání odběratele množství vypuštěných odpadních vod nezaznamenává, nebo zaznamenává množství menší, než je množství skutečné.

X. Zajištění závazků

1. Za neoprávněný odběr podle čl. IX. odst. 1. těchto podmínek má právo dodavatel uplatňovat na odběrateli smluvní pokutu ve výši škody vzniklé dodavateli, nejméně však ve výši 5.000,- Kč za každý druh neoprávněného odběru a každý zjištěný případ zvlášť.
2. Za neoprávněné vypouštění odpadních vod do kanalizace podle čl. IX. odst. 2 těchto podmínek nebo vypouští-li odběratel do kanalizace odpadní vody bez možnosti kontroly jejich kvality má právo dodavatel uplatňovat na odběrateli smluvní pokutu ve výši škody vzniklé dodavateli, nejméně však ve výši 5.000,- Kč za každý zjištěný případ zvlášť.
3. Za neoprávněné propojení potrubí vodovodu pro veřejnou potřebu včetně přípojek na něj napojených a na ně napojených vnitřních vodovodů s potrubím pro jinou než pitnou vodu nebo s vodovodním potrubím z jiného zdroje pitné vody, než je vodovod pro veřejnou potřebu, má právo dodavatel uplatňovat na odběrateli smluvní pokutu do výše 10.000,- Kč, a to za každý zjištěný případ.
4. Při nepovoleném překročení max. hodnoty uvedené v tabulce kanalizačního řádu nebo za vypouštění látek, jejichž vniknutí do veřejné kanalizace musí být zabráněno, nebo látek které nejsou odpadními vodami, má právo dodavatel uplatňovat na odběrateli smluvní pokutu do výše 10.000,- Kč, a to za každý zjištěný případ.
5. Dodavatel má právo uplatňovat na odběrateli smluvní pokutu do výše 1.000,- Kč jestliže:
 - neumožní oprávněnému pracovníkovi dodavatele přístup k měřicímu zařízení, prověření jeho stavu a řádný odečet,
 - neumožní oprávněnému pracovníkovi dodavatele přístup ke kontrolnímu profilu směrodatnému pro kontrolu kvality odpadních vod a odběr jejich vzorku,
 - bude-li zjištěno záměrné uvedení nesprávných údajů ve smlouvě,
 - převede právo ze smlouvy na třetí subjekt bez souhlasu dodavatele,
 - je porušena plomba vodoměru,

- neoprávněně manipuluje zařízením dodavatele.

6. Za protiprávní jednání uvedené v čl. X. odst. 1 až 5 těchto podmínek opakující se v době do jednoho roku od posledního protiprávního jednání, má právo dodavatel uplatňovat na odběrateli smluvní pokutu ve výši dvojnásobku původní pokuty. Smluvní pokutu lze uložit do 1 roku ode dne, kdy dodavatel zaviněné porušení smlouvy nebo podmínek zjistil, nejpozději však do 3 let ode dne kdy k tomuto protiprávnímu jednání došlo. Smluvní pokuta nenahrazuje případnou náhradu škody, ani pokutu udělenou smluvní straně podle zákona.

7. Pro případ prodlení s úhradou plateb podle této smlouvy, má dodavatel právo požadovat od odběratele roční úrok z prodlení ve výši stanovené platným právním předpisem.

XI. Reklamace

Odběratel je povinen své požadavky uplatňovat v souladu s reklamačním řádem, který je nedílnou přílohou těchto podmínek.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Dodavatel se zavazuje, že ve smlouvě uvedené údaje o odběrateli budou použity pouze pro účely plnění předmětné smlouvy. Tento závazek se vztahuje i na technické a provozní údaje o připojené nemovitosti, jejichž zjištění a evidence jsou nezbytné pro provozovatele vodovodní a kanalizační sítě.

2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou. Platnost smlouvy končí dohodou nebo výpovědí. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

3. Smlouva může být změněna nebo zrušena pouze písemnou formou s výjimkou stanovení ceny a záloh nebo stanovení ukazatelů a místa odběru vzorků vypouštěných odpadních vod, která jsou pro odběratele závazná.

4. Vztahy mezi dodavatelem a odběratelem, které nejsou výslovně smlouvou nebo těmito podmínkami upraveny, se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem a vyhláškou, podřídně pak zákoníkem občanským.

5. Smlouva nabývá platnosti podpisem osob oprávněných zastupovat smluvní strany. Smlouva nabývá účinnosti dnem uvedeným ve smlouvě.

6. Později uzavřená smlouva ruší a nahrazuje předcházející smlouvu, na základě, které byla dosud uskutečňována dodávka pitné vody nebo odvádění odpadních vod.

7. Tyto podmínky nahrazují všechny dříve vydané podmínky pro uzavírání písemných smluv o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod a jsou platné pro všechny smlouvy na dodávku pitné vody a odvádění odpadních vod dodavatelem písemně uzavřené a nabývají účinnosti schválením statutárního orgánu společnosti a jejich zveřejněním.

XIII. Přílohy

- Příloha č. 1 Jakost pitné vody
- Příloha č. 2 Limity kanalizačního řádu
- Příloha č. 3 Reklamační řád
- Příloha č. 4 Činnosti a závazné termíny dodavatele pro případ hlášené havárie
- Příloha č. 5 Kontakty

Schváleno Bc. Markem Janem Vrbou, jednatelem společnosti dne 30.6.2017


EVK Kašperské Hory s.r.o.
Smetanova 156 (U)
341 82 Kašperské Hory
IČ: 04230824, DIČ: CZ05230824

.....
Bc. Marek Jan Vrba

Aktualizace dne 4.4.2018

Příloha č. 1

Jakost pitné vody

Jakost pitné vody určuje zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, a vyhláška č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, ve znění pozdějších předpisů. Hygienické limity ukazatelů jakosti pitné vody musí být dodrženy u pitné vody, která je dodávána z rozvodné sítě, v místě uvnitř budovy nebo na pozemku, kde pitná voda vytéká z kohoutků určených k odběru pro lidskou spotřebu.

A. Mikrobiologické ukazatele

ukazatel	jednotka	limit	typ limitu
Clostridium perfringens	KTJ/100 ml	0	MH
Intestiální enterokoky	KTJ/100 ml	0	NMH
Escherichia coli	KTJ/100 ml	0	NMH
koliformní bakterie	KTJ/100 ml	0	MH
mikroskopický obraz - abioseston	%	10	MH
mikroskopický obraz – počet organismů	jedinci/ml	50	MH
mikroskopický obraz – živé organismy	jedinci/ml	0	MH
počty kolonií při 22°C	KTJ/ml	200	DH
počty kolonií při 36°C	KTJ/ml	40	DH
Pseudomonas aeruginosa	KTJ/250 ml	0	NMH

B. Fyzikální, chemické a organoleptické ukazatele

ukazatel	symbol	jednotka	limit	typ limitu
1,2- dichlorethan		µg/l	3,0	NHM
akrylamid		µg/l	0,1	NMH
amonné ionty	NH4+	mg/l	0,50	MH
antimon	Sb	µg/l	5,0	NHM
arsen	As	µg/l	10,0	NHM
barva		mg/l Pt	20	MH
benzen		µg/l	1,0	NHM
benzo(a)pyren	BaP	µg/l	0,010	NHM
beryllium	Be	µg/l	2,0	NHM
bor	B	mg/l	1,0	NHM
bromičnany	BrO3	µg/l	10	NMH
celkový org. uhlík	TOC	mg/l	5,0	MH
dusičnany	NO3-	mg/l	50	NHM
dusitany	NO2	mg/l	0,50	NHM
epichlorhydrin		µg/l	0,10	NMH
fluoridy	F-	mg/l	1,5	NHM
hliník	Al	mg/l	0,20	MH
hořčík	Mg	mg/l	10 20-30	MH DH
chem. spotřeba kyslíku (manganistanem)	CHSK -Mn	mg/l	3,0	MH

ukazatel	symbol	jednotka	limit	typ limitu
chlor volný		mg/l	0,30	MH
chlorethen (vinylchlorid)		µg/l	0,50	NMH
chloridy	Cl-	mg/l	100	MH
chloritany	ClO ₂ -	µg/l	200	MH
chrom	Cr	µg/l	50	NHM
chuť		stupeň	přijatelná	MH
kadmium	Cd	µg/l	5,0	NHM
konduktivita	k	mS/m	125	MH
kyanidy celkové	CN-	mg/l	0,050	NHM
mangan	Mn	mg/l	0,050	MH
měď	Cu	µg/l	1000	NHM
mikrocystin -LR		µg/l	1	NMH
nikl	Ni	µg/l	20	NHM
olovo	Pb	µg/l	10	NHM
ozon	O ₃	µg/l	50	MH
pach			přijatelný	MH
pesticidní látky	PL	µg/l	0,10	NMH
pesticidní látky celkem	PLC	µg/l	0,50	NHM
pH	pH		6,5-9,5	MH
polycyklické aromatické uhlovodíky	PAU	µg/l	0,10	NHM
rtuť	Hg	µg/l	1,0	NHM
selen	Se	µg/l	10	NHM
sířany	SO ₄ 2-	mg/l	250	MH
sodík	Na	mg/l	200	MH
stříbro	Ag	µg/l	50	NHM
tetrachlorethen	PCE	µg/l	10	NHM
trihalomethany	THM	µg/l	100	NHM
trichlorethen	TCE	µg/l	10	NHM
trichlormethan(chloroform)		µg/l	30	MH
vápník	Ca	mg/l	30 40-80	MH DH
vápník a hořčík	Ca + Mg	mmol/l	2-3,5	DH
zákal		ZF	5	MH
železo	Fe	mg/l	0,20	MH
teplota	°C	°C	8-12	DH

Legenda :

MH.....mezná hodnota

NMHnejvyšší mezná hodnota

DH.....doporučená hodnota

Příloha č. 2

Limity kanalizačního řádu

Kvalitu odpadních vod, míru znečištění a bilanci odpadních vod určuje platný **kanalizační řád** a platné obecně-právní předpisy (především nařízení vlády č. 401/2015 Sb., o ukazatelích a hodnotách přípustného znečištění povrchových vod a odpadních vod, náležitostech povolení k vypouštění odpadních vod do vod povrchových a do kanalizací a o citlivých oblastech). Stanovení nejvyšší přípustné míry znečištění průmyslových odpadních vod vypouštěných do kanalizace vychází zvláště z celkové bilance znečištění odpadních vod (obyvatelstvo, průmysl, služby, popřípadě srážkové vody), které je možné do čistírny městských odpadních vod přivést, aniž by došlo ke zhoršení jejího čistícího efektu nebo ke znečištění či poškození přírodní kanalizační stoky. Při vypouštění odpadních vod (z čistírny odpadních vod nebo z kanalizace přímo do vodního toku) nesmí dojít k překročení limitů předepsaných vodoprávním úřadem.

Dále uvedené koncentrační limity mohou být vlastníkem kanalizace zvýšeny případně sníženy na omezenou dobu stanovenou v kanalizačním řádu, a to zvláště s ohledem na stávající zatížení vybudované čistírny odpadních vod a její čistící efekt.

ukazatel	symbol	jednotka	přípustná míra
BSK5	BSK5	mg/l	500
CHSKcr	CHSKcr	mg/l	1000
RAS	RAS	mg/l	500
Tuky a olej		mg/l	30
Rtuť	Hg	mg/l	0,005
Saponáty		mg/l	10
Měď	Cu	mg/l	0,5
Nikl	Ni	mg/l	1
Chrom III	Cr ³⁺	mg/l	0,5
Chrom VI	Cr ⁶⁺	mg/l	0,1
Olovo	Pb	mg/l	0,1
Arsen	As	mg/l	0,2
Zinek	Zn	mg/l	2
Selen	Se	mg/l	0,05
Kadmium	Cd	mg/l	0,2
Stříbro	Ag	mg/l	0,1
Kyanidy	CN	mg/l	0,2
Ropa a ropné látky		mg/l	20
Celková sušina		mg/l	2000
Látky usaditelné po 30 min.		ml/l	200
Látky fenolického charakteru		mg/l	20
pH	pH	pH	6,0-9,0
Teplota vody	°C	°C	35

Limity pro KŘ platí pro 2 hodinové směsné vzorky u všech producentů pokud nejsou smlouvou dohodnuty vlastní limity.

Příloha č. 3

Reklamační řád

I. Obecná ustanovení

1. Společnost EVK Kašperské Hory s.r.o. jako provozovatel a dodavatel pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod do kanalizace vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), ve znění pozdějších předpisů a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, tento reklamační řád.

2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 výše uvedeného zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

1. 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,
- na služby v souvislosti se zajištěním dodávky vody,

b) u odvádění odpadních vod:

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
- na množství odváděných odpadních vod,
- na služby v souvislosti s odváděním odpadních vod.

2. Reklamaci uplatňuje odběratel:

- **písemně** na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- **osobně** u dodavatele na adrese Smetanova 156, Kašperské Hory v pracovní době od 7:30 hod do 15:00 hod s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací sepsat o tomto písemný záznam.

3. V případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit **telefonicky** u provozovatele, č. tel.: 373 705 108, 775 864 530.

4. Písemná reklamace musí obsahovat:

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

5. Stejně 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.

6. 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 stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznickém centru přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci 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. Ve složitějších případech rozhodne dodavatel o reklamaci do 3 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

2. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, 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 připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

3. 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 zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 90 min od uplatnění reklamace 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 v akreditované nebo autorizované 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. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

4. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně pro provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

5. V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů, od datumu zaplacení zálohy na přezkoušení vodoměru, přezkoušení vodoměru u

subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. 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.

6. 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 nebo jím pověřené osoby.

7. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 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 odvádění odpad umístěním měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

8. 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 fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nespĺňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona 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 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.

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 odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle občanského zákoníku.

V. Závěrečná ustanovení

1. Vztahy mezi odběratelem a dodavatelem, které nejsou výslovně reklamačním řádem upraveny, se řídí podle platných právních předpisů.

2. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem schválením statutárního orgánu společnosti.

Schváleno Bc. Markem Janem Vrbou, jednatelem společnosti dne 30.6.2017

EVK Kašperské Hory s.r.o.
Smetanova 156 (1)
341 02 Kašperské Hory
IČO: 00230634, DIČ: C205230624



.....
Bc. Marek Jan Vrba

Příloha č. 4**Činnosti a závazné termíny dodavatele pro případ hlášené havárie**

Zjištěné havárie na vodovodních řadech a v zásobování pitnou vodou popř. na kanalizačních stokách a v odvádění odpadních vod lze uplatňovat telefonicky 24 hodin denně na dispečink provozovatele, č. tel.: 376 310 021 a 606 960 272. Ohlašovatel havárie musí přijímajícímu dispečerovi sdělit:

- jméno ohlašovatele,
- kontaktní údaje pro případné ověření,
- lokalitu havárie,
- popis události.

Následující činnosti se závaznými časovými termíny jsou dány vnitřním metodickým pokynem provozovatele:

Čas	Popis činnosti
T	Pracovník (dispečer) přijímá informaci o havárii
T + 5 min	Prověření informace, dodatečná zjištění
T + 10 min	Nahlášení události pracovníkovi pohotovosti
T + 30 min	Odjezd pracovníka pohotovosti na určené místo poruchy
T + 80 min	Příjezd pracovníka pohotovosti na místo poruchy
T + 95 min	Provedení základních zjištění na místě, zajištění bezpečnosti silničního provozu a zabránění dalším škodám
T + 110 min	Dle závažnosti poruchy dochází k přerušení dodávky pitné vody + oznámení odběratelům doby přerušení dodávky pitné vody popř. místa náhradního zásobování pitnou vodou, organizace nasazení sil a prostředků
T + 180 min a dále	Příjezd pracovní skupiny, monitoring poruchy a její lokalizace, přípravné práce na odstraňování poruchy
	Zahájení prací na odstranění poruchy
T + 72 hod	Ukončení činnosti a obnovení úplného zásobování pitnou vodou

Termíny výše uvedené jsou uváděny jako maximální a odvíjí se především od termínu a času oznámení a dojezdové vzdálenosti k místu havárie

Dodávka pitné vody se v případě havárie přerušuje:

- jedná-li se o havárii s velkým únikem vody a opravu nelze uskutečnit jiným způsobem,
- hrozí-li ohrožení životů a majetku.

V případě přerušení nebo omezení dodávky pitné vody nebo odvádění odpadních vod dodavatel stanoví podmínky tohoto přerušení nebo omezení a zajistí náhradní zásobování pitnou vodou nebo náhradní odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek. Informace o podmínkách přerušení nebo omezení vč. určení místa náhradního zásobování pitnou vodou jsou oznámeny písemně letákem, na www stránkách dodavatele a v případech významných omezeních i tiskem nebo rádiem.

Náhradní zásobování pitnou vodou se zajišťuje, je-li předpoklad přerušení dodávky pitné vody na více než 3 hodiny. Cyklování se provádí při předpokládané potřebě pitné vody pro náhradní zásobování více než 2 m³, nebo je-li průměr zóny přerušení větší než 100 m. V případech, kdy přerušení nebo omezení dodávky pitné vody by překročilo 48 hodin, bude toto řešeno individuálně (např. napojením odběratele na pozemní rozvod).

Příloha č. 5

Kontakty

1. Sídlo a vedení společnosti

Smetanova 156, 341 92 Kašperské Hory
Tel: 373 705 108, 775 864 530
Mail: sekretariat@evk-kh.cz
Webové stránky: www.evk.kaspory.cz
Pracovní doba: po – pá 7:30 -15:00 hod.

2. Provoz vodovodů a kanalizace

Smetanova 156, 341 92 Kašperské Hory
Tel: 373 705 108, 775 864 530
Mail: sekretariat@evk-kh.cz
Webové stránky: www.evk.kaspory.cz
Pracovní doba: po – pá 7:30 -15:00 hod.

3. Vodárenský dispečink

Pohotovost 24 hodin denně pro hlášení a odstraňování poruch
Pod Borem, 339 01 Klatovy
Tel.: 376 310 021
606 960 272

EVK Kašperské Hory – vodohospodář p. Radek Mäntl, telefon: 604 809 102