

S m l o u v a č.(číslo popisné)
o dodávce pitné vody z veřejného vodovodu v obci Zavidov

uzavřená podle ustanovení § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a vyhlášky Ministerstva zemědělství č. 428/2001 Sb., kterou se provádí zákon č. 274/2001 Sb., vše ve znění pozdějších předpisů

I. Smluvní strany

Dodavatel (provozovatel) a vlastník vodovodu:

Obec Zavidov
Adresa: Zavidov 110
Zastoupená: starostou obce
IČ: 00244619
DIČ: CZ00244619
Bankovní spojení: MONETA Money Bank
Číslo účtu : 153874702/0600
Telefon: +420 326 538 686, e-mail: obec@zavidov.cz (dále jen dodavatel)

na

Majitel nemovitosti a vlastník vodovodní přípojky:

Příjmení, jméno, titul/firma:.....
Datum narození/IČ:
Adresa trvalého bydliště/sídlo:
.....
Telefon:e-mail:.....

Odběratel, adresa odběrného místa:

Příjmení, jméno, titul/firma.....
Datum narození/IČ:
Adresa:
.....
Telefon:e-mail:.....
Popis nemovitosti: rodinný dům, bytový dům, rekreační chata, chalupa, výrobní nebo jiný objekt *)
Počet trvale připojených osob.....
(dále jen odběratel)

Korespondenční adresa:

Příjmení, jméno, titul:
Adresa :
.....
Telefon:e-mail:

II. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy o dodávce vody je úprava vztahů mezi dodavatelem a odběratelem při dodávce pitné vody. Součástí této smlouvy jsou "Všeobecné obchodní podmínky dodávky pitné vody", které upravují a konkretizují práva a povinnosti smluvních stran - **příloha č. 1 jsou nedílnou součástí této smlouvy** a „Reklamační řád“ ve smyslu § 36 odst.3 písm. g) – **příloha č.2.**

Poznámka: „Všeobecné obchodní podmínky“ i „Reklamační řád“ jsou zveřejněny na internetových stránkách obce a v listinné podobě jsou k dispozici v sídle dodavatele a byly poskytnuty majiteli nemovitosti/odběrateli k seznámení při podpisu této smlouvy.

III. Místo plnění

Místem plnění je konkrétní rodinný nebo bytový dům, rekreační, výrobní nebo jiný objekt v obci Zavidov, který má přiděleno číslo popisné nebo evidenční stojící na pozemku parcelní číslo nebo pozemek parcelní číslo, ke kterému byla zřízena vodovodní přípojka. *)

IV. Množství dodávané vody

Množství dodávané vody vodovodní přípojkou o průměru mm bude zjišťováno vodoměrem, který je umístěn v(e) (šachta, garáž, sklep, chodba, atd.). *Tlakové poměry v místě přípojky – minimální tlak 0,15 MPa, maximální tlak 0,6 MPa (v odůvodněných případech 0,7 MPa)*

V. Jakost vody

Jakost dodávané vody odpovídá platným obecným právním předpisům (zejména zákon o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů v platném znění, Vyhl. Ministerstva zdravotnictví, kterou se stanoví požadavky na pitnou vodu a rozsah a četnost její kontroly, případně podmínky stanovené hygienickým orgánem).

Parametry dodávané pitné vody v dané lokalitě ke dni uzavření této smlouvy jsou pro vybrané hodnoty následující: -vápník cca 66 mg/l, hořčík cca 34 mg/l, dusičnany méně než 50 mg/l, železo méně než 0,06 mg/l, mangan méně než 0,013 mg/l. Po dobu trvání této smlouvy uvedené hodnoty mohou kolísat. Aktuální hodnoty jsou zjistitelné u dodavatele.

VI. Stanovení ceny vodného a způsob jejího zveřejnění

Stanovení ceny vodného vychází z kalkulací obce a rozhodnutí zastupitelstva obce. Cena vodného je k dispozici v sídle dodavatele. Změny ceny dodavatel zveřejní na úřední desce obecního úřadu a na svých internetových stránkách před začátkem platnosti ceny.

VII. Způsob fakturace a plateb

Adresa pro zasílání faktur (vyplňuje se jen pokud není totožná s adresou výše uvedenou)

.....
Podkladem pro placení mezi dodavatelem a odběratelem je faktura, stvrzenka, která je splatná do 14 dnů ode dne vystavení faktury. Platbu lze provést i v hotovosti v sídle provozovatele, tj. na obecním úřadě Zavidov v úředních hodinách. Fakturovaná částka bude vypočtena na základě odečtů spotřebované vody, které provede dodavatelem pověřená osoba, nebo formou výzvy SMS zprávou. Odečty budou prováděny **2x ročně (v měsíci červnu a listopadu)**.

VIII. Změna v osobě odběratele a ostatních údajích smlouvy

Odběratel se zavazuje neprodleně oznámit a prokázat dodavateli změnu v osobě odběratele. Do doby splnění této povinnosti se odběratel specifikovaný touto smlouvou zavazuje hradit vodné dodavateli. Odběratel je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů, oznámit písemně dodavateli i každou další změnu skutečnosti oproti údajům uvedeným v této smlouvě. Vznikne-li nenahlášením takové změny újma, je odběratel povinen ji v plném rozsahu uhradit.

IX. Doba plnění

Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s platností ode dne jejího podpisu. Platnost smlouvy je možné ukončit dohodou smluvních stran nebo uplynutím výpovědní lhůty. Výpovědní lhůta se sjednává v délce jednoho měsíce a začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi. Dnem ukončení nájemního vztahu je ukončena i dodávka vody.

X. Závěrečná ustanovení

Dodavatel tímto informuje odběratele v souladu s §11 zák. č. 101/2000 Sb., že shromažďuje a zpracovává jeho osobní údaje, které odběratel uvedl v této smlouvě. Odběratel dává tímto v souladu s § 5 citovaného zákona dodavateli jako správci údajů, souhlas shromažďovat v rozsahu nutném pro tuto smlouvu a její zpracování a uchování pro účely naplnění práv a povinností z této smlouvy. Dále i k vedení agendy o dodávkách vody v souladu se zákonem o vodovodech a kanalizacích a to po celou dobu platnosti smlouvy a dále po dobu nutnou pro její uchování podle příslušných právních předpisů. Dojde-li v průběhu smluvního vztahu ke změně v osobě dodavatele, přecházejí na nového dodavatele práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy.

Práva a povinnosti smluvních stran neupravená touto smlouvou se řídí příslušným ustanovením občanského zákoníku a souvisejících obecně závazných právních předpisů.

V případě změny platných právních předpisů se právní vztahy vyplývající ze smluvního vztahu mezi odběratelem a dodavatelem řídí ustanovením nové právní úpravy.

Smlouva je sepsána ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

Obě smluvní strany souhlasně prohlašují, že si smlouvu včetně příloh důkladně přečetly, že smlouva byla uzavřena dle jejich svobodné vůle, na důkaz čehož ji podepisují.

V(e) Zavidově, dne.....

V(e) Zavidově dne

.....
Obec Zavidov

.....
Odběratel

*)nehodící se škrtněte

příloha č. 1

Všeobecné obchodní podmínky dodávky pitné vody v obci Zavidov

1. Úvodní ustanovení

1.1 Obchodní podmínky (dále jen podmínky) doplňují právní předpisy České republiky v platném znění, zejména zákon č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (dále jen zákon) a jeho prováděcí předpis, vyhlášku č. 428/2001 Sb. (dále jen vyhláška).

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

1.3 Odběratel (plátce faktur) souhlasí s vedením poskytnutých osobních dat v databázi a s jejich využitím v rámci smluvního vztahu, příslušenství a souvisejících dodávek. Osobní data dodavatel eviduje, využívá a chrání v souladu se zákonem č.101/2000 Sb.

2. Obecná ustanovení

2.1 Odběratel je vlastník pozemku nebo stavby připojené na vodovod, není-li ve smlouvě uvedeno jinak, dále pak organizační složka státu, obce nebo společenstvo vlastníků. Pokud uzavírá smlouvu spoluvlastník i za ostatní spolu - vlastníky, má se za to, že jedná po domluvě a ve shodě s nimi. Odběratelem je uživatel nemovitosti v případech, kdy vlastník není známý, dosažitelný, určený a podobně po dobu trvání tohoto stavu.

2.2 Dodavatel je vlastník vodovodu, popřípadě provozovatel, pokud byl k uzavírání smluv o dodávce pitné vody smluvně pověřen.

2.3 Vodné je cenou za pitnou vodu a za službu spojenou s jejím dodáním. Právo na vodné vzniká vtokem vody do potrubí napojeného bezprostředně za vodoměrem. Není-li vodoměr, vzniká vtokem vody do vnitřního uzávěru připojeného pozemku nebo stavby, popřípadě do uzávěru hydrantu nebo výtokového stojanu. Pitná voda dodávaná odběratelům vodovodem musí splňovat požadavky na zdravotní nezávadnost pitné vody, stanovené zvláštními právními předpisy.

2.4. Ukončení odběru je ukončení dodávky pitné vody vodovodní přípojkou. Provádí jej dodavatel na žádost a náklady odběratele. Smluvní vztah trvá až do zrušení přípojky nebo převedení odběru na jiného odběratele. Další odběr bez písemného souhlasu dodavatele je porušením smlouvy.

2.5 Přerušování odběru je dohodnuté ukončení odběru na dobu určitou. Po ukončení termínu přerušování pokračuje smluvní vztah beze změn.

2.6 Převod odběru je ukončení smlouvy s původním odběratelem a uzavření smlouvy s novým odběratelem. Oba odběratelé písemnou formou potvrdí datum převodu a stav měřidla při předání.

2.7 Zrušením přípojky se rozumí fyzické odstranění připojení v bodu napojení na vodovod. Zrušení přípojky provádí dodavatel na žádost a náklady odběratele.

2.8 Odběrní místo je místo, kde dochází k odběru vody.

2.9 Pojem vodovodní přípojky, včetně určení jejího vlastníka a investora, je vymezen v zákoně.

2.10 Reklamační řád ve smyslu §36 odst. 3 písm. g) zákona č.274/2001 Sb. v platném znění podrobněji popisuje reklamace v rámci smlouvy.

2.11 Opravou vodovodní přípojky je odstranění částečného fyzického opotřebení nebo poškození zařízení za účelem uvedení do původního stavu nebo jinak provozuschopného stavu, nikoliv však totálního poškození zařízení, či provedení změn, které by měly vliv na jeho funkci a vlastnosti.

3. Společná ustanovení

3.1 Pokud je pozemek nebo stavba připojena na vodovod v souladu s právními předpisy, vzniká odběrateli nárok a dodavateli povinnost uzavřít písemnou smlouvu. Tento nárok nevzniká, pokud se okolnosti, za kterých došlo k povolení připojení na vodovod změnily na straně odběratele natolik, že nejsou splněny podmínky pro uzavření této smlouvy. Smluvní strany se zavazují poskytnout přiměřenou součinnost.

3.2 Ve výjimečných případech se mohou smluvní strany dohodnout, že 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, odečty a výměna vodoměrů apod.).

3.3 Obecné technické podmínky měření množství dodané vody, způsob výpočtu dodané vody, je-li vodoměr nefunkční a způsob vypořádání rozdílů podle přezkoušení vodoměrů stanoví vyhláška.

3.4 Vodoměr je majetkem vlastníka vodovodu. Osazení, údržbu a výměnu vodoměru provádí na své náklady dodavatel.

3.5 Odečty měřicího zařízení jsou buď fakturační (slouží k vystavení faktury) nebo kontrolní (ke kontrole funkce měřidla a nezakládají vznik zdanitelného plnění). Pokud není odběrní místo v době odečtu přístupné a odběratel nenahlásil do **14 dnů** jeho stav, je dodavatel oprávněn vyfakturovat množství odhadnuté z průměrné spotřeby za minulé období, popřípadě jiným způsobem dle zákona. Období odečtů stanovuje dodavatel

4. Práva a povinnosti odběratele

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

4.2 Odběratel je povinen do 14 dnů nahlásit dodavateli všechny změny, týkající se technických, daňových, evidenčních nebo majetkových a právních souvislostí se smlouvou. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli potřebnou majetkovou a technickou dokumentaci objektů a zařízení v souvislosti se smlouvou.

4.3 Pokud přípojka prochází přes pozemek, stavbu nebo přípojku jiného vlastníka (s výjimkou veřejného prostranství), je odběratel povinen zajistit výkon práv na těchto částech přípojky jako u pozemků nebo staveb ve svém vlastnictví.

4.4 Odběratel je povinen:

a) umožnit dodavateli přístup k přípojce a vodoměru

b) chránit vodoměr před poškozením a bez zbytečného odkladu oznámit dodavateli závady v měření. Jakýkoliv zásah do vodoměru bez souhlasu dodavatele je nepřipustný a dodavatel má právo jednotlivé části vodoměru zajistit proti neoprávněné manipulaci. Poškození tohoto zajištění je hodnoceno jako porušení smlouvy. Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí škodu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel.

4.5 Odběratel si může na svůj náklad osadit na vnitřním vodovodu vlastní jeden nebo více podružných vodoměrů. Odpočet z podružného vodoměru nemá vliv na určení množství dodatelem dodané vody.

4.6 Ukončení odběru hlásí odběratel písemně nejméně sedm dní předem a umožní v termínu ukončení přístup dodavateli k měřicímu zařízení a uzávěrům přípojky.

4.7 Pokud ve smlouvě není uvedeno jinak, odběratel může odebírat pitnou vodu z vodovodu pouze pro potřebu uživatelů připojené nemovitosti.

4.8 Odběratel je povinen po zprovoznění přípojky splnit podmínky stanovené v požadavcích na provedení přípojky.

4.9 Pokud je vodoměr umístěn v šachtě, je odběratel povinen zajistit, aby tato šachta byla přístupná, odvodněná, aby vyhovovala požadavkům na provedení přípojky.

4.10 Předchozí odběratel je povinen uhradit všechny závazky vzniklé do doby ukončení smlouvy nebo přehlášení odběru.

5 Práva a povinnosti dodavatele

5.1 Dodavatel nesmí při uzavírání smlouvy jednat v rozporu s dobrými mravy, zejména nesmí odběratele diskriminovat. Dodavatel je oprávněn údaje uvedené odběratelem přezkoumat a má právo požadovat změnu smlouvy v souladu se zjištěnými skutečnostmi.

5.2 Obsluhu, opravy a údržbu vodovodní přípojky uložené v pozemcích, které tvoří veřejné prostranství, zajišťuje dodavatel ze svých prostředků.

5.3 Dodavatel osadí na vodovodní přípojku odběratele vodoměr podle technických podmínek odběru vody, zejména podle výše průměrného a maximálního průtoku.

5.4 Ukončení smlouvy, odběru, popřípadě převod odběru na jiného odběratele lze provést se zpětnou platností jen se souhlasem dodavatele.

5.5 Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody bez předchozího upozornění jen v případech uvedených v zákoně.

5.6 Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody do doby, než pomine důvod přerušování nebo omezení:

- a) při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních pracích,
- b) nevyhovuje-li zařízení odběratele technickým požadavkům tak, že jakost vody ve vodovodu může ohrozit zdraví a bezpečnost osob nebo způsobit škodu na majetku,
- c) neumožní-li odběratel dodavateli přístup k přípojce nebo zařízení vnitřního vodovodu podle podmínek uvedených ve smlouvě,
- d) bylo-li zjištěno neoprávněné připojení vodovodní přípojky,
- e) neodstraní-li odběratel závady na vodovodní přípojce nebo na vnitřním vodovodu zjištěné dodavatelem ve lhůtě jím stanovené, která nesmí být kratší než tři dny,
- f) při prokázání neoprávněného odběru vody
- g) v případě prodloužení odběratele s placením podle smluvně sjednaného způsobu úhrady vodného po dobu delší než 30 dnů.

5.7 Přerušování nebo omezení dodávky vody podle bodu 5.6 je dodavatel povinen oznámit odběrateli v případě přerušování nebo omezení dodávky vody:

- a) podle bodu 5.6, písm. b) až g) obchodních podmínek alespoň 3 dny předem
- b) podle bodu 5.6, písm. a) obchodních podmínek alespoň 15 dnů předem současně s oznámením doby trvání provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací. Práva, povinnosti a zodpovědnost dodavatele v případě přerušování nebo omezení dodávky vody stanoví zákon a vyhláška. V případě, že k přerušování nebo omezení dodávky vody došlo podle bodu 5.6, písm. b) až g), hradí náklady s tím spojené odběratel.

5.8 Pokud stávající vodovodní přípojka nevyhovuje požadavkům dodavatele, může dodavatel nařídit její úpravy.

6 Dodávka vody, stanovení množství dodané vody

6.1 Právo na dodávku vody vzniká uzavřením písemné smlouvy a uhrazením všech pohledávek (souvisejících s odběrem vody) odběratelem dodavateli. Povinnost dodávky vody je splněna vtokem vody z vodovodu do vodovodní přípojky. Pokud dodavatel ve smlouvě nestanoví jinak, je odběr pitné vody bez omezení množství.

6.2 Množství dodané vody měří dodavatel vodoměrem, který je stanoveným měřidlem a podléhá úřednímu ověření v souladu s platnými právními předpisy.

6.3 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. Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů ode dne doručení žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u autorizovaného metrologického střediska. Odběratel je povinen

poskytnout dodavateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. V případě, že se při přezkoušení zjistí, že údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel.

7 Cena, platební podmínky a doručování

7.1 Vodné má jednosložkovou formu. Způsob výpočtu a podmínky uplatnění těchto cen stanoví právní předpisy.

7.2 Dodavatel zveřejní cenu, případně změnu ceny před termínem její platnosti na úřední desce obecního úřadu a na svých internetových stránkách.

7.3 Pokud není při změně ceny před termínem její platnosti proveden kontrolní odečet, stanoví se spotřeba poměrným způsobem na část za starou a novou cenu z denního průměru za vyúčtované období při následujícím fakturačním odečtu.

7.4 Faktura je vystavena za každé odběrní místo samostatně, pokud se odběratel s dodavatelem nedohodnou jinak.

7.5 Splatnost faktury je 14dnů od jejího vystavení. Pokud odběratel uhradí fakturu po termínu splatnosti uvedeném na faktuře, bude mu dodavatel účtovat úroky z prodlení ve výši 0,25% z dlužné částky za každý den prodlení. V případě, že odběratel neuhradí fakturu do 15 dnů po termínu, bude mu zaslána upomínka. Nezaplatí-li dlužnou částku do 30 dnů po splatnosti, bude mu po upozornění uzavřen přívod vody, který bude obnoven až po zaplacení dlužné částky včetně úroků z prodlení a úhrady nákladů na uzavření a znovuotevření přívodu vody ve výši 500,- Kč.

7.6 Dodavatel neodpovídá za škodu a ušlý zisk, které vzniknou nesprávným označením platby nebo nedoručením platby třetí osobou.

7.7 Písemnosti jsou zasílány na zasílací adresu plátce, určenou ve smlouvě odběratelem. Za doručenou se má i zásilka na určenou adresu nevyzvednutá adresátem v úložní době dle platného poštovního řádu.

7.8 Pokud vznikne nárok, v souladu s obecně platnými právními předpisy, poskytne dodavatel odběrateli přiměřenou slevu.

8 Neoprávněný odběr vody

8.1 Neoprávněným odběrem vody z vodovodu je odběr:

- a) před vodoměrem,
- b) bez uzavřené smlouvy nebo v rozporu s ní a Obchodními podmínkami dodávky pitné vody,
- c) přes vodoměr, který v důsledku zásahu odběratele odběr nezaznamenává nebo zaznamenává odběr menší, než je skutečný nebo přes vodoměr, který odběratel nedostatečně ochránil před poškozením.

9 Zajištění závazků

9.1 Za porušení smluvní povinnosti zaplatí odběratel dodavateli smluvní pokutu ve výši:
1.000,- Kč za porušení povinností uvedených v bodech 4.2, 4.4a), 4.6, 4,9, 5,6c) obchodních podmínek.

5.000,- Kč za porušení povinností uvedených v bodu 4.4b), 4.7, 5.6b), 5.6d), 5.6e) a 5.6f) těchto obchodních podmínek.

9.2 Smluvní pokuta se stanoví za každé zavinění porušení smlouvy a podmínek zvlášť. Smluvní pokuta nenahrazuje případnou náhradu škody ani pokutu udělenou smluvní straně podle zákona. Pokud dojde ze strany odběratele nebo plátce k zaviněnému porušení smlouvy nebo podmínek a nelze stanovit období jeho trvání (např. od posledního zjištění stavu, má se za to, že porušení trvalo 3 měsíce.

9.3 Pokud se zaviněné porušení smlouvy nebo porušení obchodních podmínek opakuje v době do jednoho roku od posledního protiprávního jednání, odběratel zaplatí dodavateli smluvní pokutu ve dvojnásobné výši původní pokuty. Smluvní pokutu lze uložit do jednoho roku ode dne, kdy dodavatel zaviněné porušení smlouvy nebo porušení podmínek zjistil, nejpozději však do 3 let ode dne, kdy k tomuto protiprávnímu jednání došlo.

10 Závěrečná ustanovení

10.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není uvedeno jinak. Platnost smlouvy končí dohodou nebo výpovědí smlouvy. Výpovědní lhůta činí 30 dnů a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

10.2 Smlouva může být změněna nebo zrušena:

- a) potvrzeným písemným návrhem dodavatele nebo odběratele
- b) dodavatelem při stanovení ceny dle bodu 7.2 podmínek.

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

10.4 Vztahy mezi dodavatelem a odběratelem, které nejsou výslovně smlouvou nebo obchodními podmínkami upraveny, se řídí občanským zákoníkem.

10.5 Tyto obchodní podmínky, vydané provozovatelem vodovodu-obcí Zavidov, jsou platné pro všechny smlouvy na dodávku pitné vody, které jsou uzavřené po datu 3.1.2018

10.6 Odběratel se se zněním těchto obchodních podmínek v celém rozsahu seznámil a bere je na vědomí, což potvrzuje svým podpisem na smlouvě o dodávce pitné vody.

Reklamační řád

stanovený pro vodovod provozovaný obcí Zavidov jako vlastníkem a provozovatelem ve smyslu ustanovení §2 odst. 5 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen „ZVK“) nebo jako provozovatelem na základě smlouvy s vlastníkem.

1. Obecná ustanovení

Obec Zavidov jako provozovatel vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen provozovatel) vydává ve smyslu §36 odst. 3 písm. g) ZVK a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky dle práva z vadného plnění dodávky pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z tohoto práva. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu, realizované na základě písemné smlouvy uzavřené podle §8, odst. 6 ZVK. Reklamační řád je součástí informací o podmínkách pro uzavření smlouvy.

2. Rozsah a podmínky reklamace

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

a) u dodávky pitné vody:

- na jakost dodávané pitné vody
- na množství dodané pitné vody

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody,
- osobně v sídle dodavatele, v kanceláři dodavatele v době vymezených hodin pro veřejnost s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je dodavatel povinen na vyžádání sepsat o tomto písemný záznam,
- telefonicky na tel.: +420 326 538 686 pouze v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele a případně telefonické spojení, ev.e-mail
- místo odběru pitné vody
- popis vady nebo reklamace

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

3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

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

reklamace vystavena opravná faktura, považuje se současně za písemné oznámení výsledku reklamace.

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 předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

Reklamace se řídí následujícími ustanoveními:

a) 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 pověřená osoba dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly pitné vody dle zákona č.258/2000 Sb. v platném znění schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku vody pro kontrolu pitné vody stanovených orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřenou osobou dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb. v platném znění nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

Vzorek přinesený osobně zákazníkem, který reklamuje kvalitu dodávané vody, není možno považovat za prokazatelný. Odběr vzorků musí být proveden oprávněnou osobou a způsobem v souladu s ČSN ISO 5666 (757051).

- b) Na základě reklamace množství dodané vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
- c) V případě reklamace množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 ZVK v platném znění. *Dále je odběrateli umožněno 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 _ ustanovení §16 odst.4 ZVK.*
- d) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

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

4. Práva z vadného plnění

V případě dodávky vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje 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., v platném znění, prohlášena za nepitnou, a zároveň na základě této skutečnosti zakázal používání této vody, nebo se jedná o zjevné senzorické závady, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb..

V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit a to odstraněním závadného stavu. Maximální lhůtou, do které je dodavatel povinen reklamaci vyřešit, je 30 dnů ode dne podání reklamace.

V případě, že do této doby není možné zodpovědně o oprávněnosti reklamace rozhodnout, je dodavatel povinen toto zákazníkovi oznámit spolu se zdůvodněním, proč řešení reklamace přesáhne tuto lhůtu.

Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozní činností dle § 2924 občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle § 1925 občanského zákoníku.

5. Platnost

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 3.1.2018

Vypracoval...A. Drahoňovská

Schválil starosta obce Zavidov

V Zavidově, dne 3.1.2018