

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1. Společnost Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s., se sídlem Kojetínská 3666/64, 767 01 Kroměříž, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 1147, IČ: 49451871, DIČ: CZ49451871 (dále jen „**dotavatel**“) vydává ve smyslu §36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a za vady poskytovatelských služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění a čištění odpadních vod, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění a čištění odpadních vod realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6, 16 a 17 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.

II. Rozsah a podmínky reklamace

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dotavatelovi odpovědnost za vady a reklamaci:
 - a) u dodávky pitné vody:
 - na jakost dodávané pitné vody
 - na množství dodané pitné vody
 - b) u odvádění odpadních vod:
 - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
 - c) u čištění odpadních vod:
 - na čištění dohodnutým způsobem
2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - písemně na adresu dotavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění a čištění odpadních vod
 - osobně v provozní době zákaznického centra v sídle společnosti na Kojetínské ulici 3666/64, 767 01 Kroměříž nebo v zákaznickém centru v Holešově, ulice Za cukrovarem 278, Holešov – Všetuly
 - telefonicky v provozní době zákaznického centra v sídle společnosti na Kojetínské ulici 3666/64, 767 01 Kroměříž, tel.: 573 517 500/501, nebo v zákaznickém centru v Holešově, ulice Za cukrovarem 278, Holešov – Všetuly, tel.: 573 398 860
 - elektronickou poštou na adresu informace@vak-km.cz
 - faxem 573 517 501

V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec dotavatele pověřený přijímáním reklamaci povinen sepsat o uplatněné reklamaci písemný záznam, který odběratel podepíše.

3. V případě reklamace dodávané pitné vody nebo odvádění nebo čištění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky nebo emailem na dispečinku společnosti, tel: 573 331 271, email: dispecink@vak-km.cz, který má nepřetržitý provoz.

Reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
 - adresu odběratele
 - místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
 - popis vady nebo reklamace
4. Stejně údaje je odběratel povinen uvést při reklamaci uplatněné telefonicky, e-mailem nebo faxem. Zaměstnanec dotavatele pověřený přijímání telefonicky podaných reklamaci je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.
 5. V případě, že reklamace nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro její řádné uplatnění, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud též v dotavatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dotavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu zákaznických center společnosti byl přítomen zaměstnanec, který převezme reklamaci odběratele. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dotavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s odběratelem nedohodí na lhůtě delší. Ve složitých případech, kdy je k vyřízení třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.), se lhůta 30 dnů prodlužuje o dobu potřebnou k zajištění těchto úkonů.
2. Dotavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.
3. V případě reklamace týkající se dodávky vody je odběratel povinen poskytnout dotavatelovi nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměnu v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, předkládat dotavatelovi potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

4. V případě reklamace týkající se odvádění odpadních vod je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
5. Postup při reklamačním řízení:
 - a) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zkal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly pitné vody dle vyhl. č. 252/2004 Sb., v platném znění. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři. Prokáže-li se, že dodavatel nezpůsobil zhoršení kvality či vadu jakosti vody, uhradí náklady spojené s provedením rozboru odběratel. V případě, že zhoršení kvality či vadu jakosti vody způsobil odběratel, pak veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace hradí dodavatel.
 - b) Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrem místě vedenými dodavatelem.
 - c) V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybností o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17 odst. 4 zák. č. 274/2001 Sb., v platném znění.
 - d) V případě reklamace odvádění nebo čištění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel do 30 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
 - e) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen prověřit do 30 dnů údaje, na základě kterých je množství stanoveno.
 - f) Jestliže je reklamační úhrada uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen reklamaci uplatnit a fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.
 - g) Ostatní reklamace vyřídí zaměstnanec pověřený dodavatelem nejpozději do 30 dnů od podání reklamace. Ve zvlášť složitých případech, kdy je k vyřízení reklamace třeba předložení dalších úkonů se lhůta prodlužuje o dobu nutnou k zajištění těchto úkonů.
 - h) Pokud není v tomto reklamačním řáde stanovena jiná lhůta pro uplatnění reklamace, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.
 - i) Odběratel je povinen poskytnout dodavateli při vyřizování reklamace veškerou potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.

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 vyhl. č. 252/2004 Sb., v platném znění, kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, může odběratel požádat o 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 z důvodu nesprávnosti měření bude postupováno dle § 17 zák. č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody z důvodu nesprávnosti měření bude postupováno podle § 19 téhož zákona.
3. Dodavatel se zproští odpovědnosti, pokud odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.
4. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
5. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele podle jiných právních předpisů.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.9.2014. Reklamační řízení zahájená před dnem 1.9.2014 se dokončí podle reklamačního řádu platného v době zahájení reklamace.

V Kroměříži dne: 31.8.2014

Ing. Ladislav Lejsal
předseda představenstva





VŠEOBECNÉ PODMÍNKY DODÁVKY PÍTNÉ VODY, ODVÁDĚNÍ A ČIŠTĚNÍ ODPADNÍCH VOD
PLATNÉ OD 1. 1. 2014

1. Obecná ustanovení

1.1. Všeobecné podmínky se vztahují na dodávky pitné vody, odvádění a čištění odpadních vod a jsou nedílnou součástí Smlouvy o dodávce pitné vody, odvádění a čištění odpadních vod (dále jen Smlouvy).

2. Vymezení pojmů

2.1. Opravou vodovodní a kanalizační přípojky dochází k odstraňování účinků částečného fyzického opotřebení nebo poškození za účelem uvedení do předchozího nebo provozuschopného stavu (jedná se o lokální poškození přípojky apod.) O opravu se však nejedná, resp. jde o výměnu přípojky financovanou majitelem nemovitosti, pokud je přípojka totálně poškozena, je celkově zkorodovaná, zarostlá inkrusty a je zcela nefunkční či je provedena z nevhodného materiálu, např. z olova nebo pozinkové oceli, nebo není vhodně technicky provedena.

2.2. Kanalizační řád stanovuje nejvyšší přípustnou míru znečištění odpadních vod vypouštěných do kanalizace, popřípadě nejvyšší přípustné množství těchto vod do kanalizace vypouštěných a další podmínky jejího provozu. V případě, že není možné dodržet přípustnou míru znečištění u vypouštěných odpadních vod, musí odběratel tyto vody předčistit vlastním zařízením tak, aby splňovaly podmínky kanalizačního řádu. Kanalizační řád je přístupný na příslušných městských a obecních úřadech.

2.3. Ukončení odběru je ukončení dodávky vody vodovodní přípojkou nebo ukončení odvádění odpadních vod kanalizační přípojkou. Provádí jej dodavatel na žádost a na náklady odběratele. Smluvní vztah trvá do doby odpojení přípojky od vodovodu nebo kanalizace, nebo do doby převodu odběru na nového odběratele. Převodem odběru je ukončení Smlouvy s původním odběratelem a uzavření Smlouvy s novým odběratelem. Oba odběratelé písemně potvrdí datum převodu a stav měřidla při převodu.

3. Společná práva a povinnosti dodavatele a odběratele

3.1. Odběratel se zavazuje platit dodavateli vodné a stočné v souladu a za podmínek sjednaných touto Smlouvou. K vodnému a stočnému je dodavatel oprávněn připočítat DPH v souladu s platnými právními předpisy. Odběratel může zmocnit jinou osobu i k úkonům spojeným s běžným provozem přípojky vůči dodavateli (vstup na pozemek, kontrola a výměna vodoměrů apod.)

3.2. Pokud je pozemek nebo stavba připojena na vodovod nebo kanalizaci v souladu s právními předpisy, vzniká odběrateli nárok na uzavření písemné Smlouvy o dodávce pitné vody, odvádění a čištění odpadních vod. Tento nárok nevzniká, pokud se okolností, za kterých došlo k povolení připojení na vodovod nebo kanalizaci, změny natolik, že nejsou splněny podmínky pro uzavření této Smlouvy na straně odběratele. Dodavatel je oprávněn prověřit údaje uvedené odběratelem a požadovat změnu smluvního vztahu dle zjištěné skutečnosti.

3.3. Odběratel je povinen umožnit dodavateli přístup k přípojce a vodoměru. Pokud není odběrné místo v době odečtu přístupné, je odběratel povinen na zvláštním tiskopise ohlásit dodavateli přesný stav počítadla vodoměru do 5 dnů (tiskopis k ohlášení stavu vodoměru zanechá u odběratele zaměstnanec a s. provádějící odečet). Jestliže tak odběratel neučiní, je dodavatel oprávněn vyfakturovat množství vycházející z průměrné dodávky vody za srovnatelné období předešlého roku, popř. jiným způsobem dle zákona. Termín odečtu stanoví dodavatel. Odběratel souhlasí s tím, že odečet může být dodavatelem proveden elektronickým dálkovým přístupem (vodoměr osazený hlavici s rádiovým výstupem pro dálkový odečet).

4. Práva a povinnosti odběratele

4.1. Odběratel je povinen před uzavřením Smlouvy prokázat vlastnictví k pozemku nebo stavbě připojené na vodovod nebo kanalizaci.

4.2. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli potřebné údaje v souvislosti se Smlouvou, jakož i údaje o rozdělení spotřeby na domácnost a ostatní a výměnu odkanalizovaných ploch pro srážkovou vodu.

4.3. Odběratel je povinen chránit vodoměr před poškozením (mechanickým, ohněm, mrazem) a bez zbytečného odkladu oznámit dodavateli závady v měření. Jakýkoliv zásah do vodoměru ze strany odběratele je nepřipustný a dodavatel má právo jednotlivě částí vodoměru zajistit proti neoprávněné manipulaci. Poškození tohoto zajištění je hodnoceno jako porušení Smlouvy. Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobeno přímým zásahem nebo nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem, hradí škodu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel. Pokud je vodoměr umístěn v šachtě, je odběratel povinen zajistit, aby tato šachta byla přístupná a odvodněná.

4.4. Odběratel si může na svůj náklad osadit na vnitřním vodovodu podružný vodoměr. Odpčet podružného vodoměru nemá vliv na určení množství dodané vody.

4.5. Pokud není ve Smlouvě ujednáno jinak, odběratel může odebírat vodu z vodovodu a vypouštět odpadní vody do kanalizace pouze pro potřebu uživatelů připojené nemovitosti.

4.6. Odběratel má právo žádat o osazení podružného vodoměru (pro závlhku), kdy vodu odebranou neodvede v plné výši do kanalizace, za předpokladu, že toto množství je prokazatelně vyšší než 30 m³ za rok. V případě instalace podružného vodoměru je odběratel povinen platit po celou dobu jeho užívání roční poplatek dle platného ceníku společnosti, a to: u průměru 3-5 poplatek 200 Kč, u průměru 7-10 poplatek 200 Kč, u průměru 40 poplatek 400 Kč, u průměru 50 poplatek 450 Kč, u průměru 80 a 100 poplatek 600 Kč. K ceně poplatku bude připočtena platná sazba DPH. Roční poplatky budou placeny na základě faktur vystavených dodavatelem a to počínaje datem instalace vodoměru.



5. Práva a povinnosti dodavatele

5.1. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku 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.

5.2. Dodavatel je dále oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod do doby, než pomine důvod přerušeni nebo omezení:

- při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních prací,
- nevyhovuje-li zařízení odběratele technickým požadavkům tak, že jakost nebo tlak vody ve vodovodu může ohrozit zdraví a bezpečnost osob a způsobit škodu na majetku,
- neumožní-li odběratel provozovateli po jeho opakované písemné výzvě přístup k vodoměru, přípojce nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace za podmínek uvedených v uzavřené smlouvě
- bylo-li zjištěno neoprávněné připojení vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky,
- 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,
- při prokázání neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod
- v případě prodloužení odběratele s placením vodného a stočného podle sjednaného způsobu úhrady delšího než 30 dnů
- v případě neuzavření Smlouvy ze strany odběratele

5.3. Přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 5.2 je dodavatel povinen oznámit odběrateli v případě přerušeni nebo omezení dodávek vody nebo odvádění odpadních vod

- podle odstavce 5.2 písm. b) až h) alespoň 3 dny předem,
- podle odstavce 5.2 písm. a) alespoň 15 dnů předem současně s oznámením

doby trvání provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací.

5.4. V případě přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 5.1 a 5.2, písm. a) je dodavatel oprávněn stanovit podmínky tohoto přerušeni nebo omezení a je povinen zajistit náhradní zásobování pitnou vodou nebo náhradní odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek

5.5. V případě, že k přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod došlo podle odstavce 5.2 písmen b) až h), hradí náklady s tím spojené odběratel.

6. Dodávka vody - stanovení množství dodané pitné vody

6.1. Povinnosti odběratele je dodržet podmínky umístění vodoměru stanovené dodavatelem. Pokud vnitřní vodovod nevyhovuje požadavkům pro montáž vodoměru, je odběratel povinen provést na písemné vyzvání dodavatele v jím stanovené přiměřené lhůtě potřebné úpravy na přípojované stavbě nebo pozemku.

6.2. Osazení, údržbu a výměnu vodoměrů provádí dodavatel. Jeho povinností je oznámit odběrateli výměnu vodoměru alespoň 15 dnů předem, současně s vymezením času v rozsahu maximálně 3 hodin, a to i v případě, že vodoměr je pro provozovatele přístupný bez účasti odběratele, pokud se s vlastníkem nedohodne jinak. Přítomnému odběrateli se současně s výměnou předává potvrzení obsahující zaznamenaný stav měření odebraného vodoměru a u nově osazeného vodoměru jeho číslo a zaznamenaný stav. Oprávněnou osobou se považuje osoba, která umožní přístup k vodoměru, popř. osoba, která se v připojené nemovitosti nachází.

6.3. Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních právních předpisů. 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. Provozovatel je povinen na základě písemné objednávky odběratele do 30 dnů ode dne doručení žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel, přičemž odběratel je povinen poskytnout provozovateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli.

6.4. Odběratel má právo zajistit si na své vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzavěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právní předpis, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a) Zákona č. 274/2001 Sb.

7. Odvádění odpadních vod a jejich měření

7.1. Kanalizační řádu mohou být odváděny odpadní vody jen v limitech znečištění a v množství stanoveném v kanalizačním řádu a ve Smlouvě o odvádění odpadních vod. V případě, že je kanalizace ukončena čistírnou odpadních vod, není dovoleno vypouštět do této kanalizace odpadní vody přes septiky a číslíky odpadních vod, pokud se nejedná o čistírnou odpadních vod k odstranění znečištění, které převyšuje limity znečištění uvedené kanalizačním řádem. Porušení této povinnosti je klasifikováno jako závada na kanalizační přípojce.

7.2. Množství odpadních vod vypouštěných do kanalizace měří odběratel svým měřicím zařízením, jestliže to stanoví kanalizační řád.

7.3. Jestliže odběratel vodu dodanou vodovodem zčásti spotřebuje bez vypuštění do kanalizace a toto množství je prokazatelně větší než 30 m³ za rok, zjistí se množství vypouštěné odpadní vody do kanalizace buď měřením, nebo odborným výpočtem podle technických propočtů předložených odběratelem a ověřených dodavatelem, pokud se předem dodavatel s odběratelem nedohodí jinak.

7.4. 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.

7.5. Povinnost platit srážkové vody se nevztahuje na plochy dálnic, silnic, místních komunikací a účelových komunikací veřejně přístupných, plochy drah celostátních a regionálních včetně pevných zařízení potřebných pro plnění zajištění bezpečnosti a plynulosti drážní dopravy s výjimkou staveb, pozemků nebo jejich částí využívaných pro tyto služby, které nesouvisí s činností provozovatele dráhy nebo drážního dopravce, zoologické zahrady a plochy nemovitosti určených k trvalému bydlení a na domácnosti.

7.6. Pokud není množství vypouštěných odpadních vod měřeno, předpokládá se, že odběratel, který odebírá vodu z vodovodu, vypouští do kanalizace takové množství vody, které odpovídá zjištění na vodoměru, nebo směrným číslům roční spotřeby vody, pokud nejsou instalovány vodoměry. V případě, kdy je měřen odběr z vodovodu, ale je také možná spotřeba z jiných zdrojů, použijí se ke zjištění spotřeby vody směrná čísla roční spotřeby, nebo se k naměřenému odběru z vodovodu připočte množství vody získané z jiných, provozovatelem vodovodu měřených zdrojů.

8. Neoprávněný odběr vody a vypouštění odpadních vod, hrubé porušení smlouvy

8.1. Neoprávněným odběrem vody z vodovodu je odběr:

- před vodoměrem,
- bez uzavřené písemně Smlouvy o dodávce vody nebo v rozporu s ní,
- přes vodoměr, který v důsledku zásahu odběratele odběr nezaznamenává, nebo zaznamenává odběr menší, než je odběr skutečný
- přes vodoměr, který odběratel nedostatečně ochránil před poškozením.

8.2. Neoprávněným je vypouštění odpadních vod do kanalizace:

- bez uzavřené písemně Smlouvy o odvádění odpadních vod nebo v rozporu s ní
- v rozporu s podmínkami stanovenými kanalizačním řádem
- 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.

8.3. Hrubým porušením Smlouvy na straně odběratele je:

- neumožnění zaměstnancům dodavatele přístup k měřicímu zařízení za účelem provedení údržby, odečtu a případné výměny (a to nejméně ve dvou případech)
- poškození či zničení měřicího zařízení, neoznámení poruchy měřicího zařízení a jiné závady
- uvedení nesprávných či nepravdivých údajů, které mají vliv na práva či povinnosti sjednané ve Smlouvě
- nezaplacení záloh na platby pokud jsou sjednány, faktur, smluvních pokut a úroků z prodlení
- propojení vnitřních rozvodů napojených na vodovod pro veřejnou potřebu s vodovodním potrubím z jiného zdroje vody, než je vodovod pro veřejnou potřebu.

9. Smluvní pokuty a náhrada škody

Za neoprávněný odběr vody z vodovodu, za neoprávněné vypouštění odpadních vod do kanalizace, neoprávněný zásah do vodovodního nebo kanalizačního zařízení nebo zásah do vodoměru nebo jiného zařízení dodavatele, je odběratel povinen zaplatit dodavatel smluvní pokutu dle platného ceníku prací a služeb ve výši 5000 Kč. V případě poškození vodoměru uhradí odběratel skutečné náklady na opravu. Dále je v těchto případech odběratel povinen uhradit dodavatel škodu ve výši, jak bude dodavatelem vyúčtována. Pokuta i náhrada škody je splatná ve lhůtě splatnosti uvedené ve vyúčtování dodavatele. V případě, že odběratel nenahlásí dodavatel 14 dnů předem, že podává návrh na insolvenční (včetně oddlužení), nebo nesdělí, že na něj byl podán návrh na insolvenční či zahájeno exekuční řízení na majetek neprodleně po té, co se o této okolnosti dozví, je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 3000 Kč.

10. Doručování

Veškeré písemnosti a daňové doklady (faktury) jsou zasilány na adresu odběratele popř. na doručovací adresu uvedenou ve Smlouvě, pokud se liší od adresy odběratele. V případě, že dodavatel odešle fakturu nebo jinou písemnost vyhotovenou v souvislosti s plněním závazku z této Smlouvy na adresu trvalého bydliště odběratele, nebo adresu pro doručování uvedenou ve Smlouvě, považuje se tato listina za doručenu pátý den po jejím vystavení.

V případě doručování faktur elektronickou poštou platí, že faktura byla doručena 3. den po jejím odeslání, což platí i v případě, že adresát poštu nepřčetl.

11. Platební podmínky a fakturace

11.1. Dodávky vody pitné a odvádění odpadních vod se fakturují za cenu dohodnutou ve smlouvě. Tato cena je cenou maximální a propočítává se v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách ve znění pozdějších předpisů, a předpisem jej provádějícím, cenovým výměrem ministerstva financí, platným pro příslušné kalkulační období a podle vyhlášky č. 428/2001Sb. v platném znění, kterou se provádí zákon o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu.

Změna ceny je dodavatelem zveřejněna minimálně 15 dnů před její platností ve sdělovacích prostředcích, na internetových stránkách dodavatele a předána obcím ke zveřejnění. Změna ceny není považována za změnu Smlouvy.



11.2. V případě, že dojde k úpravě cen pro vodné a stočné a nebude proveden fyzický odečet stavu vodoměru, provede se fakturace na základě průměrné denní spotřeby propočtené počtem dní za původní cenu, respektive počtem dní od doby platnosti nové ceny do doby provedení fyzického odečtu. Tento postup se uplatní i v případě změny sazby DPH, pokud to příslušná novela zákona o DPH bude umožňovat.

11.3. Na úhradu odebrané, dosud nevyfakturované vody nebo za odvádění odpadních vod může si odběratel platit zálohy. Jejich výši stanoví odběratel. Dodavatel i odběratel jsou oprávněni výši záloh změnit, jestliže nastaly skutečnosti, které ovlivní výši zúčtování, především v případě změny ceny, změny souvisejících daňových předpisů a změny výše spotřeby u odběratele.

11.4. V platebním styku budou používány variabilní symboly a bankovní účty uvedené na příslušné faktuře.

11.5. Pokud odběratel, který hradí faktury, připojí k úhradě nesprávný variabilní symbol, nebo ji provede na jiné bankovní spojení dodavatele, než je uvedeno na faktuře, může mu dodavatel příslušnou platbu vrátit zpět jako neumisitelnou.

11.6. Při prodlení se zaplacením faktur na dodávku vody a odvádění odpadních vod, může účtovat dodavatel úrok z prodlení z nezaplacené částky ve výši stanovené platným právním předpisem.

11.7. V případě prodlení s úhradou faktury fyzickou osobou, nepodnikatelem, se výše úroku z prodlení řídí příslušným právním předpisem.

11.8. Dodavatel může na úhradu svých pohledávek za odběratelem (faktur, smluvních pokut, úroků z prodlení) započíst přeplatky fakturace, případně i zálohy.

11.9. Termín uhrazení splatných pohledávek (faktur, smluvních pokut, úroků z prodlení) se rozumí datem připsání na účet dodavatele.

12. Reklamacce

Odběratel má právo reklamovat vady dodávky a fakturace v souladu s reklamačním řádem. Reklamacce uplatní v zákaznickém centru Kojetínská 3666, Kroměříž nebo v Holešově – Všetuly, ulice Za cukrovarem nejpozději do 30 dnů od zjištění vady. Dodavatel reklamaci prošetří a výsledek šetření oznámí odběrateli nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy reklamaci obdržel.

Reklamační řád je umístěn na webových stránkách společnosti www.vak-km.cz nebo odběratel může požádat o jeho předložení na zákaznických centrech.


13. Závěrečná ustanovení

13.1. Smlouva o dávkce pitné vody, odvádění a čištění odpadních vod nabyvá účinnosti dnem zahájení dodávky vody nebo odkanalizování, stejně tak i tyto všeobecné podmínky, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak.

13.2. Právní vztahy, které vznikají z práv a povinností sjednaných ve Smlouvě se řídí příslušnými právními předpisy České republiky a to zejména těmi, které jsou ve Smlouvě nebo v těchto všeobecných podmínkách uvedeny či s nimi souvisí.

13.3. Žádná z obou smluvních stran bez písemného souhlasu druhé strany neposkytne informace o obsahu této Smlouvy a to ani v dílčím rozsahu, třetí straně s výjimkou případů uvedených v právních předpisech.

13.4. Pokud se všeobecné podmínky změní v důsledku právních předpisů, tak odběratel souhlasí s tím, že dodavatel je oprávněn je změnit tak, aby odpovídaly změně právní úpravě, a toto sdělí v dostatečném časovém předstihu odběrateli. Oznámení bude zveřejněno na webových stránkách společnosti www.vak-km.cz, a na zákaznických centrech v Kroměříži a v Holešově.


Ing. Teréza Andryšková
obchodní manažer