

Obec Konárovice
paní Dana Svobodová
Na Rynku 11
281 25 Konárovice

Č.j.: 2480 /2015

V Kolíně dne: 23.12.2015

Vážená paní starostko,

zasíláme Vám informace o podmínkách uzavření smlouvy podle §8 odst. 6,
zákona č. 274/ 2001 Sb, o vodovodech a kanalizacích, ve znění pozdějších předpisů.
Prosíme o jejich zpřístupnění pro veřejnost.

Děkujeme za spolupráci.

S pozdravem

 **VODOS Kolín** 
VODOS s.r.o.
Legerova 21, 280 02 Kolín III
IČ: 47538457 • DIČ: CZ47538457
Ing. Jaroslava Nešporová
ekonomický ředitel

Informace o podmínkách pro uzavření smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadní vody

VODOS s.r.o. zástupce vlastníka na základě smlouvy a jako provozovatel vodovodů a kanalizací ve smyslu ustanovení § 2 odst. 5 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, v platném znění (dále jen zákon o vodovodech a kanalizacích) stanoví podle § 36 pro vodovody a kanalizace, které provozuje

- 1) Rozsah zmocnění provozovatele,
- 2) Jakost a tlak dodávané pitné vody a maximální míra znečištění odváděných odpadních vod,
- 3) Technické požadavky pro napojení vodovodní nebo kanalizační přípojky na vodovod nebo kanalizaci pro veřejnou potřebu,
- 4) Podmínky ke smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod,
- 5) Možnosti přerušení nebo omezení dodávky vody a odvádění odpadních vod,
- 6) Pravidla fakturace,
- 7) Reklamační řád,
- 8) Stížnostní řád,

V souladu s ustanovením § 36 odstavce 4, zákona č. 274/2001 Sb. Obecní úřad v přenesené působnosti zajistí, aby veřejnosti byly zpřístupněny informace o podmínkách pro uzavření smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadní vody a to před uzavření takovéto smlouvy.

**1. Rozsah zmocnění předaných identifikovaným vlastníkem vodovodu
nebo kanalizace identifikovanému provozovateli smlouvou podle § 8 odst. 2,
zákona č. 274/2001**

Rozsah zmocnění provozovatele je definován v koncesní smlouvě „ Provozování vodovodů pro veřejnou potřebu města Kolín“ uzavřené v Kolíně dne 6.10.2014.

2. Jakost a tlak dodávané pitné vody a maximální míra znečištění odváděných odpadních vod

Tlakové poměry v místě přípojky:

maximální 0,70 MPa

minimální 0,15 MPa

Vybrané ukazatele jakosti pitné vody v dané lokalitě ke dni uzavření smlouvy a jejich hodnoty:

vápník 40 - 80 mg/l,

hořčík 20 - 30 mg/l,

dusičnany max. 50 mg/l,

tvrdost 2 – 3,5 mmol/l

Po dobu trvání této smlouvy tyto hodnoty mohou kolísat v rozmezí hodnot stanovených platnými právními předpisy, přičemž aktuální hodnoty jsou zjistitelné na **www.vodoskolin.cz**

3. Technické požadavky pro napojení vodovodní nebo kanalizační přípojky na vodovod nebo kanalizaci pro veřejnou potřebu

stanovené pro vodovody a kanalizace provozované společností VODOS s.r.o. (dále jen „provozovatel“) ve smyslu ustanovení § 2 odst. 5 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu na základě smlouvy s vlastníkem.

A. Technické požadavky na vnitřní vodovod a vnitřní kanalizaci.

Vnitřní vodovod

- Vnitřní vodovod je potrubí určené pro rozvod vody po pozemku nebo stavbě, které navazuje na konec vodovodní přípojky. Vnitřní vodovod není vodním dílem.
- Potrubí vodovodu pro veřejnou potřebu včetně jeho přípojek a na ně napojených vnitřních rozvodů nesmí být propojeno s vodovodním potrubím z jiného zdroje vody, než je vodovod pro veřejnou potřebu.
- Vnitřní vodovod včetně vodovodní přípojky, který je napojen na vodovod pro veřejnou potřebu, musí být proveden v souladu s obecně platnou právní úpravou a s technickými předpisy, zejména ČSN 75 5409 Vnitřní vodovody, ČSN EN 806-1-5 Vnitřní vodovod pro rozvod vody určené k lidské spotřebě, ČSN EN 1717 Ochrana vnitřního vodovodu, ČSN 73 0873 Požární bezpečnost staveb - Zásobování požární vodou.
- Materiál použitý na vybudování vnitřního rozvodu vody musí splňovat podmínky stanovené vyhláškou Ministerstva zdravotnictví číslo 409/2005 Sb. o hygienických požadavcích na výrobky přicházející do přímého styku s vodou a na úpravu vody ve znění vyhlášky č. 352/2013 Sb., kterou se provádí zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů v platném znění.
- Vnitřní rozvod vody musí být vybaven armaturou pro odvodnění, zabezpečen proti zamrznutí, výtokové armatury s vyústěním na hadici musí mít zpětný ventil.
- Armatury a jiná zařízení napojená na rozvod vody nesmí způsobovat zpětné rázy a vibrace
- Na vodovodní síť vodovodu pro veřejnou potřebu, který splňuje podmínky pro zajištění požární vody, lze napojit vnitřní požární vodovod.
- Instalace zařízení na úpravu tlaku (zvýšení - AT stanice nebo snížení - redukční ventily) na vnitřním vodovodu podléhá schválení provozovatelem vodovodu pro veřejnou potřebu.
- Před napojením na vodovodní řád musí být na vnitřním rozvodu provedena s vyhovujícím výsledkem tlaková zkouška provedená podle příslušné ČSN.

Vnitřní kanalizace

- Vnitřní kanalizace je potrubí určené k odvádění odpadních vod, popřípadě i srážkových vod ze stavby, k jejímu vnějšímu líci. V případech, kdy jsou odváděny odpadní vody, popřípadě i srážkové vody ze stavby i pozemku vně stavby, je koncem vnitřní kanalizace místo posledního spojení vnějších potrubí. Tato místa jsou také začátkem kanalizační přípojky.
- Vnitřní kanalizace napojená na kanalizaci pro veřejnou potřebu musí být provedena v souladu s obecně platnou právní úpravou a s technickými předpisy zejména v souladu s ČSN 75 6760 Vnitřní kanalizace, ČSN EN 12056 1-5 Vnitřní kanalizace – Gravitační systémy.
- Vnitřní kanalizace musí být vodotěsná, plynotěsná a odvětraná s větracím potrubím vyvedeným nejméně 0,5 m nad rovinou střechy.
- Umístění a provoz lapačů tuku, ropných látek nebo jiných zařízení na zachycování nebo úpravu vypouštěných odpadních vod (předčisticí zařízení) schvaluje vodoprávní úřad.

- Odpadní vody vypouštěné do kanalizace pro veřejnou potřebu musí splňovat podmínky smlouvy o vypouštění odpadních vod zejména kvalitativní limity stanovené v souladu s příslušným Kanalizačním řádem schváleným příslušným vodohospodářským orgánem.
- Zkoušení vnitřní kanalizace se provádí technickou prohlídkou, zkouškou vodotěsnosti potrubí, zkouškou plynotěsnosti.

B. Vodovodní a kanalizační přípojky

Vodovodní a kanalizační přípojka je definována zákonem č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, v platném znění, informace o vodovodních a kanalizačních přípojkách jsou uvedeny zejména v § 3 tohoto zákona.

- Vodovodní přípojka je samostatnou stavbou tvořenou úsekem potrubí od odbočení z vodovodního řádu k vodoměru, a není-li vodoměr, pak k vnitřnímu uzávěru připojeného pozemku nebo stavby. Odbočení s uzávěrem je součástí vodovodu. Vodovodní přípojka není vodním dílem.
- Vlastník vodovodní přípojky je povinen zajistit, aby vodovodní přípojka byla provedena a užívána tak, aby nemohlo dojít ke znečištění vody ve vodovodu.
- Kanalizační přípojka je samostatnou stavbou tvořenou úsekem potrubí od vyústění vnitřní kanalizace stavby nebo odvodnění pozemku k zaústění do stokové sítě. Kanalizační přípojka není vodním dílem.
- Vlastník kanalizační přípojky je povinen zajistit, aby kanalizační přípojka byla provedena jako vodotěsná a tak, aby nedošlo k zmenšení průtočného profilu stoky, do které je zaústěna.

Podmínky pro stavbu přípojky obecně upravuje zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (dále jen Stavební zákon).

- Pro stavbu vodovodní nebo kanalizační přípojky (dále jen přípojka) vydá stavební úřad na základě žádosti stavebníka územní souhlas podle § 96 případně územní rozhodnutí § 79 Stavebního zákona.
- Přípojky do délky 50 m nevyžadují podle § 103 písmene b) odstavce 8 Stavebního zákona stavební povolení ani ohlášení stavebnímu úřadu, k budování delších přípojek je nutné podle § 104 Stavebního zákona ohlášení.
- Výstavbu přípojky si zajišťuje investor v souladu s obecně platnými právními předpisy. Provádění stavebních prací upravuje stavební zákon v § 160. Vodovodní a kanalizační přípojku lze provádět svépomocí.
- Napojení na vodovodní řad není součástí přípojky a jejich provedení zajišťuje vždy provozovatel vodovodu nebo kanalizace.
- Náklady na realizaci vodovodní přípojky na vodovod nebo kanalizační přípojky na kanalizaci hradí osoba, které je umožněno připojení. Materiál na odbočení přípojek a uzávěr vodovodní přípojky hradí vlastník vodovodu nebo kanalizace.

Podmínky napojení

Podmínky pro napojení odběratele jsou upraveny zákonem o vodovodech a kanalizacích v § 8 zejména v odstavcích (5), (6) a (7):

- Vlastník vodovodu nebo kanalizace, popřípadě provozovatel, pokud je k tomu vlastníkem zmocněn, je povinen umožnit připojení na vodovod nebo kanalizaci a dodávat pitnou vodu nebo odvádět odpadní vody a čistit odpadní vody, pokud to umožňují kapacitní a technické možnosti těchto zařízení. Připojení vodovodní nebo kanalizační přípojky a uzavření smlouvy o dodávce

pitné vody nebo odvádění i čištění odpadních vod nesmí být podmiňovány vyžadováním finančních nebo jiných plnění.

- Vlastník vodovodu nebo kanalizace, popřípadě provozovatel, pokud je k tomu vlastníkem zmocněn, je povinen uzavřít písemnou smlouvu o dodávce vody nebo odvádění odpadních vod s odběratelem. Závazky vzniklé z této smlouvy přecházejí na právního nástupce vlastníka vodovodu nebo kanalizace a na právního nástupce provozovatele.
- Při uzavírání smlouvy se mohou strany dohodnout, že odběratelem je třetí osoba.
- Dle zákona o vodovodech a kanalizacích č. 274/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů musí být s naší společností uzavřena smlouva o dodávce vody. Tato smlouva bude uzavřena na fakturačním oddělení (Legerova 21, Kolín) na základě podané "Přihlášky odběratele" a bude sloužit jako podklad k osazení vodoměru.
- Dle zákona o vodovodech a kanalizacích č. 274/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů musí být s naší společností uzavřena smlouva o odvádění splaškových vod. Tato smlouva bude uzavřena na fakturačním oddělení (Legerova 21, Kolín) na základě podané "Přihlášky odběratele" v době zahájení vypouštění.

Zřízení přípojky

Ke zřízení přípojky je nutno, aby žadatel předložil územní souhlas nebo územní rozhodnutí a projektovou dokumentaci obsahující tyto náležitosti:

- technický popis,
 - přehledná situace 1: 1000 (500),
 - půdorys v měřítku 1:50 (případně 1:100) včetně uvedení světlosti a materiálu přípojky,
 - podélný profil,
 - kladečský plán (u litinových přípojek v celé délce, u ostatních pouze vodoměrná sestava vč. počátku vnitřního vodovodu – 2,5 m za vodoměr
 - příčný řez uložení potrubí,
 - způsob a umístění měření nebo jiný způsob určení množství (případně výkres šachty),
 - výpočet potřeby vody (ČSN 75 5455 - Výpočet vnitřních vodovodů) případně i požadavek na množství požární vody (ČSN 73 0873 Požární bezpečnost staveb - Zásobování požární vodou),
 - pokud je domovní instalace vybavena předčisticím zařízením (odlučovač tuků, benzínu apod.), bude součástí dokumentace způsob jeho napojení a kontroly jeho funkce.
 - úroveň a situování přilehlých objektů a inženýrských sítí v místě křížení či v souběhu do 2,0 m na každou stranu od osy
 - rozpočet s určením hodnoty veřejné části přípojky
-
- **Žadatel je povinen předložit s projektem přípojky písemné stanovisko vlastníka vodovodu s napojením na vodovod.**
 - **Žadatel je povinen předložit s projektem přípojky písemné stanovisko vlastníka kanalizace s napojením na kanalizaci.**

Vedení přípojky

- pro každou nemovitost je budována jedna přípojka vodovodní a jedna kanalizační, jiné řešení je nutné technicky zdůvodnit,
- ochranné pásmo přípojky je 1,5 m od vnějšího líce stěny potrubí na obě strany. V tomto prostoru je možné provádět stavební práce jen se souhlasem provozovatele vodovodu,

- pro prostup zdí, podlahou, základem, stěnou šachty je nutné potrubí přípojky umístit do chráničky.
- přípojky musí být vedeny od hlavního řadu kolmo k napojované nemovitosti, co nejkratší a z jednoho kusu potrubí až k vodoměrné sestavě.
- **vodovodní přípojka**
 - potrubím vodovodních přípojek a na ně napojených vnitřních rozvodů nesmí být propojeno s vodovodním potrubím z jiného zdroje vody, než je vodovod pro veřejnou potřebu,
 - v případě, že vodovod pro veřejnou potřebu není jediným zdrojem vnitřního vodovodu, musí být přívod vody z vodovodní přípojky ukončen volným výtokem dle ČSN EN 1717,
 - potrubí vodovodní přípojky musí být uloženo v hloubce min 1,2 m a vedeno tak aby stoupalo směrem k vnitřnímu vodovodu ve sklonu min 3 ‰,
 - vodovodní přípojka, bude vybavena měřením ve vodoměrné šachtě situované max. do 2 m za hranicí soukromého pozemku. Potrubí přípojky může být od vodovodního řadu vedeno v max. délce 48 m po veřejné m pozemku.
 - vodoměrná sestava s vodoměrem připojovaným šroubením musí být umístěna na konzole a musí mít uzávěry před a za vodoměrem,
 - odběratel může odebírat vodu pouze do sjednané výše. Není-li tato výše odběru smluvně podchycena, pak může odběratel odebírat vodu podle skutečné potřeby,
- **kanalizační přípojka**
 - pokud je kanalizačním řádem určeno samostatné měření odpadních vod pro napojovanou nemovitost, bude přípojka vybavena měřením splňujícím požadavky zákona číslo 505/1990 Sb.,
 - napojení domovní instalace přes žumpy nebo malé domovní čistírny odpadních vod (včetně septiků) není možné,
 - pokud je domovní instalace vybavena předčisticím zařízením (lapol apod.), musí být stanoven způsob kontroly jeho funkce. U průmyslových odpadních vod je nutno vždy posoudit možná rizika kvality vypouštěných odpadních vod a stanovit způsob a rozsah kontroly kvality vypouštěných vod,
 - Měrný objekt se buduje u výstří vod s nejvyšším bezdeštným průtokem 0,005 m³/s, nebo dle požadavku vodohospodářského orgánu. Průtok a objem vody se neměří v těch případech, kdy objem lze zajistit jiným spolehlivým způsobem. Měrný objekt musí být zabezpečen proti poškození nebo znehodnocení nepovolnou osobou.
 - Provozovatel určuje četnost kontroly odkanalizované vody.
 - Odběratel musí pracovníkům dodavatele umožnit trvale a kdykoliv volný přístup ke kontrole vnitřních kanalizačních rozvodů. Ochranné pásmo přípojky je 1,5 od osy potrubí na obě strany. Stavební činnost v tomto pásmu může být provozována pouze se souhlasem dodavatele.
 - Ceny za vypouštění vod do veřejné kanalizace jsou stanoveny za odvádění vod a jejich případné čištění v čistírnách odpadních vod jako cena věcně usměrňovaná provozovatelem.
 - Odběratel může vypouštět odpadní vody v kvalitě a množství, stanoveném kanalizačním řádem.

○ **gravitační**

- kanalizační přípojka Ø 150 – 200 mm bude vedena ve sklonu minimálně 2 %, maximálně 40 %,
- kanalizační přípojky budou vybaveny revizními šachtami. Revizní šachtu je nutno situovat před napojovanou nemovitost na hranici veřejného pozemku, max. však ve vzdálenosti do 50 m od kanalizační stoky. Revizní šachta, případně spadiště musí být také vybudována vždy, kdy venkovní část přípojky mění sklon, profil nebo materiál.

○ **tlaková**

- přípojka je vedena potrubím bez ohybů, potrubím neměnné světlosti bez náhlých směrových a výškových změn.

Materiál

- materiál použitý na výstavbu vodovodní přípojky musí být zdravotně nezávadný dle vyhlášky č.409/2005 Sb. o hygienických požadavcích na výrobky přicházející do přímého styku s vodou a na úpravu vody (v platném znění). Použitý materiál musí být doložen atesty.
- vodovodní přípojky budou provedeny přednostně z vodovodního potrubí PE (rPE, HDPE 80) u větších profilů nad 100 mm z potrubí PVC nebo ocelolitinového přednostně s vnitřní ochrannou vrstvou,
- potrubí z olova s cínovou vložkou, mědi nebo ocelové je pro vodovodní přípojky nevhodné,
- gravitační kanalizační přípojky lze budovat z materiálu PVC nebo kameniny. Větší profily lze navrhovat betonové nebo sklolaminátové.
- tlakové kanalizační přípojky budou přednostně provedeny z kanalizačního PE.

Dodavatel je oprávněn omezit nebo přerušit odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací:

- a) při provádění plánovaných oprav, údržbových a revizních prací
b) z důvodů způsobených živelnými pohromami (např. povodní, sesutím půdy, požárem)
c) dojde-li k poškození a tím k přerušení provozu kanalizační sítě.
V případě omezení nebo přerušení odvádění odpadních vod dle bodu a) je dodavatel povinen toto písemně odběrateli oznámit a projednat s ním nejpozději 10 dnů před předpokládaným omezením. Doba omezení může činit 30 dnů. Dodavatel je povinen zabezpečit v součinnosti s odběratelem náhradní odvádění odpadních vod.
Omezení nebo přerušení v bodě b) je dodavatel povinen oznámit odběrateli nejpozději do 24 hodin od vzniku důvodu.
Dodavatel v součinnosti s odběratelem je povinen zabezpečit náhradní odvádění odpadních vod.
Dodavatel má dále právo přerušit odvádění vody bez povinnosti náhradního odvádění odpadních vod:
d) nevyhovuje-li odběratelovo zařízení v domovní části přípojky ve vnitřní kanalizaci či v zařízení k měření odpadních vod
e) v případě, kdy odběratel vypouští neoprávněné odpadní vody
- *vypouští-li odběratel odpadní vody bez předchozího uzavření smlouvy
 - *provede-li odběratel takové úpravy na měřicím zařízení, aby měřicí zařízení nezaznamenávalo nebo měřilo méně
 - *používá-li odběratel měřicí zařízení, které sám poškodil nebo zjistil poškození a včas toto neohlásil

*vypouští-li odběratel odpadní vody ve vyšší koncentrační a bilanční hodnotě znečištění než bylo sjednáno, popřípadě vypouští-li jiné látky, jejichž vniknutí do veřejné kanalizace musí být zabráněno

f) v případě, kdy odběratel neodstraní závady na vnitřní kanalizaci

g) zabraňuje dodavateli bezdůvodně v přístupu k zařízení vnitřní kanalizace a jejích kontrol

h) neuhradí-li odběratel stočné po dvě po sobě jdoucí zúčtovací období ani v dostatečně přiměřené lhůtě, kterou mu dodavatel stanovil s upozorněním, že přeruší odvádění odpadních vod

Dodavatel je povinen přerušit odvádění odpadních vod v případě, kdy odběratel o to požádá z důvodu odstranění závady na domovní části kanalizační přípojky.

Odběratel nesmí bez souhlasu dodavatele připojit kanalizační zařízení dalšího odběratele na svou vnitřní kanalizaci, která je napojena na veřejnou kanalizaci.

Dodavatel je povinen v bodě d) oznámit odběrateli nejpozději do 24 hodin omezení nebo přerušování odvádění odpadních vod.

C. Umístění vodoměru

- Umístění vodoměru je součástí údajů schvalovaných vlastníkem vodovodu pro veřejnou potřebu případně provozovatelem na základě smlouvy s vlastníkem.
- Vodoměr se umísťuje
 - do venkovní vodoměrné šachty. Vodoměrnou šachtu je nutno situovat před napojovanou nemovitost na hranici soukromého pozemku, nejdále do 2 m, max. však ve vzdálenosti do 50 m od veřejného vodovodu.
 - V případě, kdy přípojka není delší než 10 m a nelze umístit vodoměrnou šachtu a připojovaná nemovitost je podsklepena, do suterénu budovy nejdále 2 m za obvodovou zdi a ve výšce 0,3 – 1,2 m nad upravenou podlahou a 0,2 m od bočního zdiva.
 - V případě, kdy přípojka není delší než 10 m a nelze umístit vodoměrnou šachtu u nepodsklepeného objektu, do přízemí. Tam, kde je zajištěno, že teplota vzduchu trvale neklesne pod bod mrazu, lze vodoměr umístit na stěnu ve vzdálenosti max. 2,0 m od obvodového zdiva, přes které je přípojka vody přivedena a ve výšce 0,3 – 1,2 m nad upravenou podlahou nebo do výklenku ve zdi, nelze-li zajistit dodržení teploty, umístí se vodoměr buď ve výklenku ve zdi zajištěného dostatečnou izolací nebo do mělké šachty o rozměrech - délka 90 cm, šířka 50 cm a hloubka 50 cm nebo do vodoměrné šachty provedené shodně jako venkovní.
Výklenek ve zdi - minimální rozměry výklenku pro umístění vodoměrné sestavy jsou délka 0,9 m výška 0,4 m a hloubka 0,3 m.

▪ Technické řešení venkovní vodoměrné šachty:

Vodoměrná šachta je součástí vnitřního vodovodu. Zřizuje ji na připojované nemovitosti její vlastník.

Umístění šachty (v zeleném pásu, chodníku, příjezdové komunikaci apod.) musí odpovídat její statické řešení včetně poklopu. Minimální vnitřní půdorysné rozměry jsou 1,2 m x 0,9 m, minimální výška 1,6 m. Pro umístění vodoměru lze využít i kruhovou šachtu minimální průměr 1,2 m.

Šachta musí být vždy provedena jako vodotěsná, chráněna proti vnikání vody, plynů a nečistot; musí být odvodněna, větratelná, dostatečně zajištěna proti mrazu. Pro montáž a odečet vodoměru musí být šachta bezpečně přístupná (vybavena žebříkem). Vstupní otvor musí být zajištěn uzamykatelným víkem. Víko musí zamezit vniku povrchových vod. Minimální vnitřní rozměry víka jsou 0,6 x 0,6 m. Žebřík nesmí zasahovat do světlosti vstupního

otvoru. V šachtě nelze umístit jiné potrubí, než vodovodní přípojku, pro kterou je určena. V případech, kdy vodoměrnou sestavu není vhodné umístit do výše uvedeného typu šachty a kdy před objektem není dostatek prostoru pro její umístění lze, se souhlasem provozovatele vodovodu, použít jinou šachtu s vodoměrem v provedení s tepelnou izolací pro bezpečné použití do $-25\text{ }^{\circ}\text{C}$. Typ šachty stanoví projekt.

- Povinností odběratele je dodržet podmínky umístění vodoměru stanovené vlastníkem, popřípadě provozovatelem vodovodu. Pokud vnitřní vodovod nevyhovuje požadavkům pro montáž vodoměru, je odběratel povinen na písemné vyzvání provozovatele provést v přiměřené lhůtě potřebné úpravy na připojované stavbě nebo pozemku.
- Odběratel je povinen umožnit provozovateli přístup k vodoměru, chránit vodoměr před poškozením a bez zbytečného odkladu oznámit provozovateli závady v měření. Jakýkoliv zásah do vodoměru bez souhlasu provozovatele je nepřípustný a provozovatel má právo jednotlivé části vodoměru zajistit proti neoprávněné manipulaci. Byla-li nefunkčnost vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucí k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou odběratel.
- Odběr vody z hydrantů, s výjimkou odběru pro požární potřeby, se měří podle podmínek dodavatele; v případech, kdy dodavatel umožní krátkodobé odběry vody pro provozní účely, měří se odběr vody vodoměrem na hydrantovém nástavci.
- Zařízení pro měření objemu odebrané vody - vodoměr - je majetkem vlastníka veřejného vodovodu. Odběratel musí zajistit pro pracovníky dodavatele kdykoliv a trvale volný přístup k vodoměru. Vodoměrný objekt či okolí vodoměrné sestavy musí být zachováno v čistotě, bez obtíží přístupné.
- Odběratel není oprávněn manipulovat s ventily a ostatními armaturami mezi uličním řadem a vodoměrem. Nesmí vnitřní vodovod propojit s jiným zdrojem vody. Ochranné pásmo přípojky je 2 m od osy potrubí na obě strany. V tomto prostoru je možné provádět stavební činnost jen se souhlasem provozovatele veřejného vodovodu.
- V případě, že má odběratel pochybnosti o správné funkci vodoměru, může písemně požádat o jeho přezkoušení. V žádosti uvede, že si je vědom, že v případě zjištění jeho správné funkce uhradí všechny úkony spojené s demontáží, dopravou, přezkoušením a montáží vodoměru.
- Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje žadatele (odběratele vody) povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplaty. Nelze-li přesně zjistit výši odběru za dobu poruchy vodoměru, vypočte se podle odběru ve stejném období minulého roku, případně dle směrných čísel dle vyhlášky č. 274/01 Sb.
- Jednotková výše úhrady za odebraný 1 m³ je stanovena jako cena věcně usměrňována provozovatelem.

D. Účel vydání

Technické podmínky napojení jsou vydány podle § 36 Zákona o vodovodech a kanalizacích a jsou součástí informací o podmínkách pro uzavření smlouvy.

E. Platnost

- Technické požadavky pro napojení vodovodní nebo kanalizační přípojky na vodovod nebo kanalizaci pro veřejnou potřebu jsou platné od 16.12.2015.
- V plném rozsahu nahrazují Podmínky pro uzavírání písemných smluv s odběratelem o dodávce vody a odvádění odpadních vod.

F. Související dokumentace

- Zákon č. 254/2001 Sb., zákon o vodách a o změně některých zákonů (vodní zákon)
- Zákon č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu (zákon o vodovodech a kanalizacích), v platném znění
- Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví
- Vyhláška Ministerstva zdravotnictví č. 409/2005 Sb. o hygienických požadavcích na výrobky přicházející do přímého styku s vodou a na úpravu vody
- Vyhláška Ministerstva zemědělství 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), v platném znění
- ČSN 75 5411 Vodovodní přípojky
- ČSN 73 6660 Vnitřní vodovody
- ČSN EN 806-1 (73 6660) Vnitřní vodovod pro rozvod vody určené k lidské spotřebě – Část 1: Všeobecně
- ČSN EN 806-2 (75 5410) Vnitřní vodovod pro rozvod vody určené k lidské spotřebě – Část 2: Navrhování
- ČSN EN 806-3 (75 5410) Vnitřní vodovod pro rozvod vody určené k lidské spotřebě – Část 3: Dimenzování potrubí – Zjednodušená metoda
- ČSN 75 5401 Navrhování vodovodního potrubí
- ČSN 75 5402 Výstavba vodovodního potrubí
- ČSN EN 1717 (75 5462) Ochrana proti znečištění pitné vody ve vnitřních vodovodech a všeobecné požadavky na zařízení na ochranu proti znečištění zpětným průtokem
- ČSN 73 6005 Prostorové uspořádání sítí technického vybavení
- ČSN 75 5455 Výpočet vnitřních vodovodů
- ČSN 73 0873 Požární bezpečnost staveb – zásobování požární vodou
- SK 11 Řízení procesu – obchodní a servisní služby
- Obchodní podmínky pro dodávku vody o odvádění odpadní vody

4 . Podmínky ke smlouvě o dodávce vody a o odvádění odpadních vod (dále jen „podmínky“)

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto podmínky upravují vztahy mezi dodavatelem a odběratelem vznikající při dodávání vody a odvádění odpadních příp. srážkových (dále jen „odpadních“) vod a stávají se přílohou smlouvy o dodávce vody a o odvádění odpadních vod (dále též „smlouva“) uzavřené mezi dodavatelem a odběratelem v souladu s ustanovením § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), v platném znění (dále též jen „zákon o vodovodech a kanalizacích“).
2. Dodavatel a odběratel se zavazují při plnění smlouvy postupovat v souladu s těmito podmínkami, smlouvou a právními předpisy.
3. Pokud se ustanovení podmínek nebo smlouvy odchyluje od právního pravidla, které nemá donucující povahu, má přednost ustanovení těchto podmínek nebo smlouvy. Při rozporu ustanovení podmínek a smlouvy má přednost smlouva.
4. Práva a povinnosti odběratele vykonávané na místě samém, zejm. při odečtech a výměnách měřidel, může za odběratele vykonávat jeho zástupce (člen domácnosti, nájemce a jiný uživatel, správce budovy, vedoucí provozovny apod.). A to aniž by k tomu musel být odběratelem výslovně zmocněn.

II. Dodávka vody a odvádění odpadních vod

1. Dodavatel se zavazuje pro odběratele zajistit dodávku vody z vodovodu v požadovaném množství a jakosti odpovídající obecně platným právním předpisům a zajistit plynulé odvádění odpadních vod kanalizací.
2. Do kanalizace může odběratel vypouštět pouze odpadní vody z nemovitosti specifikované ve smlouvě, a to v množství a míře znečištění stanovených v platném kanalizačním řádu dané lokality a ve smlouvě. Kanalizační řád je k dispozici na místně příslušném vodoprávním úřadě, u vlastníka kanalizace, u dodavatele a na webových stránkách dodavatele: www.cevak.cz.
3. V kanalizačním řádu jsou uvedeny standardní limity znečištění odpadních vod vypouštěných do kanalizace. Tyto standardní limity jsou závazné pro všechny producenty odpadních vod napojené na kanalizaci, pokud nemají s jejím provozovatelem smluvně sjednány limity specifické. Sjednání specifických limitů musí být řešeno dodatkem ke smlouvě a doplněním a schválením přílohy kanalizačního řádu. Provozovatel kanalizace přitom takové vypouštění může umožnit jen tehdy, neohrozí-li to provoz ČOV a likvidaci čistírenských kalů. Vypouštění odpadních vod do kanalizace dle specifických limitů je pro konkrétního producenta zpravidla spojeno se zvláštním poplatkem.
4. Odvádění odpadních vod do kanalizace je možné pouze přes řádně zřízené kanalizační přípojky k tomuto účelu určené. Vypouštění přes uliční vpusti nebo poklopy kanalizačních šachet je zakázáno. V případě, že je kanalizace ukončena čistírnou odpadních vod, není dovoleno vypouštět do kanalizace odpadní vody přes septiky nebo obdobná zařízení.
5. Je zakázáno do kanalizace vypouštět závadné látky, které nejsou odpadními vodami, zejména: koncentrované ropné látky, ředidla, organická rozpouštědla, nátěrové hmoty nebo jiné tekavé, výbušné a hořlavé látky, smažící a fritovací oleje nebo tuky, jedy a žiraviny, posypové a jiné soli, koncentrované silážní šťávy, statková a průmyslová hnojiva, přípravky na ochranu rostlin a hubení škůdců - pesticidy, látky radioaktivní nebo infekční v koncentrované formě, látky intenzivně barevné, látky s nadměrným zápachem či dusivé, pevné předměty např. hadry, plasty, láhve, obaly, provazy, injekční stříkačky apod.
6. Uliční uzávěry vodovodních přípojek jsou v majetku vlastníka vodovodu. Odběrateli je zakázáno jakkoli manipulovat s uličními uzávěry či umožnit manipulaci jinému.

7. V případě přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod z důvodů na straně odběratele bude dodávka vody nebo odvádění odpadních vod obnoveno na žádost odběratele, a to podle provozních možností dodavatele, zpravidla do dvou pracovních dnů po zaplacení všech splatných pohledávek a náhrady nákladů spojených s přerušením a obnovením dodávky vody a odvádění odpadních vod, popřípadě odstranění důvodů, které k přerušení vedly.

III. Některá ujednání týkající se měření dodávané vody a odváděných odpadních vod

1. Množství dodané vody se měří měřidlem ve vlastnictví vlastníka vodovodu, které je stanoveným měřidlem podle zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění (dále jen „zákon o metrologii“), pokud smlouva nestanoví jinak.
2. Pokud množství odpadních vod odvedených do kanalizace měří odběratel svým měřidlem, toto měřidlo podléhá kontrole posouzení funkční způsobilosti měřicího systému pro měření průtoků a proteklého množství (dále jen „posouzení funkční způsobilosti“) podle zvláštních předpisů, jde-li o nestanovené měřidlo, nebo úřednímu ověření, jde-li o stanovené měřidlo. U nestanovených měřidel je odběratel povinen zajistit pravidelné posouzení funkční způsobilosti měřidla v 6letých intervalech. Odběratel je povinen zajistit, aby měřidlo mělo platné úřední ověření nebo posouzení funkční způsobilosti po celou dobu trvání smlouvy. Na vyžádání je odběratel povinen doložit dodavateli protokol o posouzení funkční způsobilosti, vypracovaný úředním měřičem. Posouzení funkční způsobilosti nebo úřední ověření zajišťuje na své náklady odběratel.
3. Odběratel je povinen umožnit dodavateli na jeho žádost přístup k měřidlu, k přípojce a zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace.
4. Pokud je měřidlo umístěno v šachtě, je odběratel povinen zajistit, aby tato šachta byla přístupná a odvodněná. Je-li šachta umístěna na místě veřejnosti přístupném, odběratel má právo po dohodě s dodavatelem šachtu zajistit proti neoprávněnému vniknutí; tím není dotčena povinnost jejího zpřístupňování dodavateli. Pokud vodovodní přípojka nebo vnitřní vodovod nevyhovuje požadavkům pro měřidla, je odběratel povinen na vyzvání dodavatele provést v přiměřené lhůtě potřebné úpravy.
5. Dodavatel má právo jednotlivé části měřidla (a to i měřidla ve vlastnictví odběratele) zajistit proti neoprávněné manipulaci.
6. Pokud je potřeba měřidlo pro měření odvedených odpadních vod do kanalizace dodavatele demontovat za účelem úředního ověření, je odběratel povinen informovat pracovníky dodavatele, kteří jsou povinni ověřit neporušenost plomb a zajistit odečet měřidla. Po osazení měřidla s platným úředním ověřením dojde k jeho zaplombování pracovníky dodavatele na náklady odběratele. Během doby, kdy je měřidlo demontováno, nebude odběratel odvádět odpadní vodu do kanalizace bez písemného souhlasu dodavatele. U nestanoveného měřidla je odběratel povinen před zahájením posouzení funkční způsobilosti měřidla informovat pracovníky dodavatele, kteří jsou povinni zajistit odečet měřidla. Po dokončení posouzení funkční způsobilosti měřidla, je odběratel povinen neprodleně informovat pracovníky dodavatele, kteří jsou povinni zajistit odečet měřidla a případně zajistit měřidlo či jeho části proti neoprávněné manipulaci. Pokud dodavatel zjistí porušení výše uvedeného postupu, je oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu v souladu s odst. IV. 1. těchto podmínek.
7. Jakýkoliv zásah do měřidla ze strany jiné než dodavatele je nepřipustný. Odběratel je povinen měřidlo, jeho plomby, hlavní uzávěr vody, přípojku a další technická zařízení zajistit proti neoprávněné manipulaci, chránit před poškozením (zejm. před zásahem jiné osoby, působením mechanické síly, ohněm, mrazem apod.) a bez odkladu oznámit dodavateli jejich závady či závady v měření. Byla-li nefunkčnost měřidla nebo poškození měřidla (zvláště mrazem) způsobena nedostatečnou ochranou měřidla odběratelem, hradí újmu a náklady spojené s výměnou měřidla odběratel.

8. Obdobným způsobem se postupuje i při osazení jiných měřidel ve vlastnictví odběratele, zejména u měřidel, na jejichž základě ponižuje dodavatel odběrateli stočné.
9. Pokud dodavatel zjistí porušení výše uvedených pravidel, je oprávněn odmítnout fakturaci stočného dle měřidla. Fakturace stočného bude poté provedena v souladu se zákonem o vodovodech a kanalizacích a prováděcími předpisy, vše v platném znění.
10. Termín odečtu měřidla stanovuje dodavatel. Pokud není měřidlo v době odečtu přístupné, je odběratel povinen ohlásit dodavateli přesný stav počítadla měřidla (dále jen „samoodečet“) do pěti dnů (tiskopis k ohlášení stavu zanechá u odběratele pracovník provádějící odečet). Pokud tak neučiní, je povinen umožnit pracovníkům dodavatele přístup k měřidlu, a to v termínu, o kterém dodavatel odběratele předem vyrozumí, jinak může dodavatel dodávku vody či odvádění odpadních vod přerušit. Dodavatel není povinen přijmout opakovaný samoodečet. Odečet měřidla ve vlastnictví odběratele a následná fakturace jsou prováděny na náklady odběratele.
11. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřidle vlastníka vodovodu, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně měřidla. Žádost o přezkoušení měřidla nezprošťuje odběratele povinnosti včas zaplatit dlužné vodné a stočné.
12. Má-li dodavatel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřidle ve vlastnictví odběratele, má právo požádat o jeho přezkoušení. Odběratel je povinen na základě písemné žádosti dodavatele zajistit do 30 dnů od doručení žádosti přezkoušení měřidla u autorizované zkušebny nebo zajistit provedení posouzení funkční způsobilosti úředním měřičem.
13. Jestliže odběratel vodu dodanou vodovodem zčásti spotřebuje bez vypuštění do kanalizace a toto množství je prokazatelně větší než 30m³ za rok, má právo na snížení fakturovaného množství odváděných odpadních vod. Množství odváděné odpadní vody do kanalizace se zjistí buď měřením, nebo odborným výpočtem podle technických propočtů předložených odběratelem a ověřených dodavatelem, pokud se předem smluvní strany nedohodnou jinak.
14. Pokud je součástí vodovodní přípojky a vodoměrné sestavy požární obtok, lze ho využívat výhradně pro přímé hašení požáru nebo při požárních revizích a to výlučně osobou k tomu oprávněnou. Pokud dojde k tomuto využití a v souvislosti s tím k porušení plomby, je odběratel povinen tuto skutečnost bezprostředně po porušení plomby oznámit písemně dodavateli. Pokud tak neučiní, nebo dojde k porušení plomby z jiných důvodů, je toto porušením ustanovení smlouvy a dodavatel je oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu v souladu s odst. IV. 1. těchto podmínek.

IV. Následky porušení povinností

1. V případě, že odběratel poruší svou smluvní nebo zákonnou povinnost tím, že při sjednávání smlouvy uvede vědomě nesprávné nebo neúplné údaje, případně později neohlásí změnu těchto údajů, nechrání před poškozením měřidlo, jeho plomby a technická opatření proti manipulaci s měřidlem, manipuluje s měřidlem, nebo uličním uzávěrem nebo manipulací umožní jinému, poškodí měřidlo nebo jeho plombu, neumožní přístup dodavatele k měřidlu, přípojce a zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace, neoprávněně odebere vodu nebo neoprávněně vypustí odpadní vody dle zákona o vodovodech a kanalizacích, překročí stanovené limity znečištění odpadních vod, nebo vypouští závadné látky, poruší plombu na požárním obtoku, aniž by tak jednal v souvislosti s hašením požáru nebo při požárních revizích je dodavatel oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu, čímž není dotčeno právo dodavatele na náhradu vzniklé škody v celé její výši. Výše pokuty, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, činí 10.000,-Kč za každý jednotlivý případ při prvním porušení. Při každém dalším porušení téhož ustanovení nebo povinnosti odběratelem v následujících třech letech od předešlého porušení se minimální pokuta zvyšuje, a to vždy na pětinasobek původní výše pokuty.

2. V případě, že dodavatel nezašle odběrateli ve lhůtě stanovené reklamačním řádem stanovisko k jeho písemné reklamaci, přičemž reklamace musí být prokazatelně doručena na adresu sídla dodavatele, je odběratel oprávněn uplatnit vůči dodavateli smluvní pokutu, čímž není dotčeno právo odběratele na náhradu vzniklé škody v celé její výši. Výše pokuty, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, činí 2.000,-Kč za každý jednotlivý případ.
3. V případě prodlení kterékoli smluvní strany s plněním peněžitého závazku je smluvní strana, která není v prodlení oprávněna vyúčtovat druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

V. Ostatní podmínky

1. Odběratel je povinen dodavateli nahradit náklady, které mu vzniknou v souvislosti s upomínáním a vymáháním dluhu, zejména náklady osobní a věcné, a odměny vyplacené třetím osobám, a to ve fázi mimosoudního vymáhání ve výši dle platného ceníku dodavatele, který je k dispozici u dodavatele a ve fázi soudního vymáhání ve výši dle rozhodnutí věcně a místně příslušného soudu.
2. Pokud odběratel zmaří doručení doporučené zásilky dodavatele tím, že ji odmítne převzít či tuto nevyzvedne v úložní době nebo neoznámí dodavateli jinou adresu pro doručování, má se za to, že zásilka je doručena dnem, kdy byla doručovatelem vrácena odesílateli (dodavateli).
3. Dle vzájemné dohody účastníků smlouvy platí, že pokud v době trvání platnosti smlouvy pozbude dodavatel právo uzavírat smluvní vztahy s odběrateli, bude mít vlastník vodovodu a kanalizace nebo jím pověřená osoba stejná práva a povinnosti ze smlouvy jako dodavatel, a to okamžikem, kdy se smlouvou projeví souhlas. Pokud svůj souhlas neprojeví, platí smlouva jen mezi stranami, které ji uzavřely.

VI. Ochrana osobních údajů

1. Dodavatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje o odběrateli, resp. jeho zástupci, budou zpracovány pro účely uvedené v ustanovení § 5 odst. 2 písm. a), b) a e) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, tedy:
 - pro dodržení právní povinnosti dodavatele,
 - pro účely plnění této smlouvy, nebo pro jednání o uzavření nebo změně této smlouvy uskutečněné na návrh odběratele,
 - pokud je to nezbytné pro ochranu práv a právem chráněných zájmů dodavatele, příjemce nebo jiné dotčené osoby.
2. Odběratel bere tímto na vědomí, že pro takto stanovené účely nevyžaduje zpracování osobních údajů jeho souhlas. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, pro účely uzavření smlouvy je však nezbytné předání jména, příjmení, data narození, adresy trvalého pobytu odběratele a adresy odběrného místa. Odběratel je povinen jakékoliv změny předaných osobních údajů dodavateli ihned ohlásit. Odběratel souhlasí s tím, že osobní údaje mohou být zpřístupněny vlastníkovvi vodovodu a kanalizace, a to výlučně v souladu s výše uvedenými účely.
3. Odběratel tímto dává dle ustanovení § 13c odst. 1 písm. c) zákona č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel, ve znění pozdějších předpisů, dodavateli souhlas k využití svého rodného čísla, a to pro účely plnění této smlouvy.

VII. Ustanovení na ochranu spotřebitele

1. Odběratel, který je spotřebitelem, prohlašuje, že v případě předjímaném ustanovením § 1820 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „NOZ“), jej dodavatel před uzavřením smlouvy seznámil se všemi informacemi specifikovanými v tomto ustanovení, když uvedl, že:
 - odběratel je povinen hradit zálohy,

- smlouva je uzavírána na dobu neurčitou a zavazuje smluvní strany po celou dobu její platnosti,
 - smlouva obsahuje v článku VII údaje o způsobu určení ceny, přičemž v ceně pro vodné a stočné jsou vždy zahrnuty veškeré daně, poplatky a náklady,
 - odběratel, který je spotřebitelem, má právo odstoupit od smlouvy, a to ve lhůtě 14 dnů ode dne podpisu smlouvy. Odstoupení od smlouvy musí být písemné a musí být odesláno dodavateli na adresu jeho sídla ve výše uvedené lhůtě. Dodavatel zveřejňuje na svých webových stránkách formulář pro odstoupení od smlouvy (§ 1820 odst. 2 NOZ). Odběratel je oprávněn odstoupit od smlouvy vyplněním a odesláním vzorového formuláře ve výše uvedené lhůtě. Odběratel je v případě odstoupení povinen uhradit cenu za již dodanou vodu a za již poskytnuté služby odvádění odpadních vod,
 - pokud jde o podmínky mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů, jsou uvedeny v reklamačním řádu dodavatele
2. Odběratel výslovně uvádí, že žádá dodavatele o zahájení poskytování služeb dle této smlouvy ke dni nabytí účinnosti této smlouvy. Odběratel nemá právo odstoupit od smlouvy, pokud jde o takto poskytnuté služby.

5. Možnosti přerušení nebo omezení dodávky vody a odvádění odpadních vod

1. Provozovatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod bez předchozího upozornění jen v případech živelní pohromy, při havárii vodovodu nebo kanalizace, vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky nebo při možném ohrožení zdraví lidí nebo majetku. Přerušení nebo omezení dodávky vody je provozovatel 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 přerušení nebo omezení dodávky vody pouze havárií vodovodní přípojky.
2. Provozovatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod do doby, než pomine důvod přerušení nebo omezení,
 - a) při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních pracích,
 - b) nevyhovuje-li zařízení odběratele technickým požadavkům tak, že jakost nebo tlak vody ve vodovodu může ohrozit zdraví a bezpečnost osob a způsobit škodu na majetku,
 - c) neumožní-li odběratel provozovateli, po jeho opakované písemné výzvě, přístup k vodoměru, přípojce nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace za podmínek uvedených ve smlouvě uzavřené podle § 8 odst. 6, zákona č. 274/2001 Sb.
 - d) bylo-li zjištěno neoprávněné připojení vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky,
 - e) neodstraní-li odběratel závady na vodovodní přípojce nebo kanalizační přípojce nebo na vnitřním vodovodu nebo vnitřní kanalizaci zjištěné provozovatelem ve lhůtě jím stanovené, která nesmí být kratší než 3 dny,
 - f) při prokázání neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod, nebo
 - g) v případě prodlení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného po dobu delší než 30 dnů.
3. Přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 2 je provozovatel povinen oznámit odběrateli v případě přerušení nebo omezení dodávek vody nebo odvádění odpadních vod
 - a) podle odstavce 2 písm. b) až g) alespoň 3 dny předem,
 - b) podle odstavce 2 písm. a) alespoň 15 dnů předem současně s oznámením doby trvání provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací.
4. V případě přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 1 nebo odstavce 2 písm. a) je provozovatel oprávněn stanovit podmínky tohoto přerušení nebo omezení a je povinen zajistit náhradní zásobování pitnou vodou nebo náhradní odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek.
5. Provozovatel je povinen neprodleně odstranit příčinu přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 1 nebo odstavce 2 písm. a) a bezodkladně obnovit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod.
6. V případě, že k přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod došlo podle odstavce 2 písm. b) až g), hradí náklady s tím spojené odběratel.

6. Pravidla fakturace

stanovené pro vodovody a kanalizace provozované VODOS s.r.o. jako provozovatelem ve smyslu ustanovení § 2 odst. 5 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu nebo jako provozovatelem na základě smlouvy s vlastníkem.

A. Fakturační období

1. Měsíční
2. Čtvrtletní
3. Pololetní
4. Roční

Odběry jsou rozčleněny do fakturačních cyklů.

B. Možnosti plateb:

1. Inkasem z účtu plátce
2. Poštovním inkasem SIPO
3. Složenkou
4. V hotovosti
5. Převodní příkaz

C. Účel vydání

Pravidla fakturace jsou vydány podle § 36 Zákona o vodovodech a kanalizacích a jsou součástí informací o podmínkách pro uzavření smlouvy.

D. Platnost

1. Pravidla fakturace jsou platné od 16.12.2015

7. Reklamační řád

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:
 - a) u dodávky vody
 - na jakost dodané vody
 - na množství dodané vody
 - b) u odvádění odpadních vod
 - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
 - na množství odváděných odpadních vod.
2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě
 - b) osobně v sídle dodavatele, v obchodní kanceláři dodavatele nebo na příslušném provozním středisku dodavatele v době vymezených hodin pro veřejnost s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen na vyžádání sepsat o tomto písemný záznam
 - c) telefonicky na tel.: 321 724 242 pouze v případě reklamace jakosti dodávané vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, zaměstnanec dodavatele je povinen na vyžádání sepsat o tomto záznam.
3. Písemná reklamace nebo záznam o reklamaci musí obsahovat:
 - slovní označení „reklamace“
 - jméno a příjmení odběratele
 - adresu odběratele
 - místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod
 - popis vady nebo reklamace
4. V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamace je již bezpředmětná.
5. 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 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.
6. 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. Pokud odběratel neposkytne při vyřizování reklamace dodavateli potřebnou součinnost, není dodavatel termínem pro vyřízení reklamace vázán.
7. Jednotlivé 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 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., 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 pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhlášky 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.

- 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 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 zákona o vodovodech a kanalizacích.
 - d) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
 - e) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen prověřit údaje, na základě kterých bylo množství stanoveno.
 - f) 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.
 - g) Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování nesprávným odečtem, početní chybou a podobně, 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.
8. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady
- a) V případě dodávky vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nevyhovuje stanoveným nebo povoleným požadavkům ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. a zároveň na základě této skutečnosti zakázal orgán ochrany veřejného zdraví používání této vody, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
 - b) V případě oprávněné reklamace množství dodané vody bude postupováno dle § 17 zákona o vodovodech a kanalizacích, v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.
 - c) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

8. Stížnostní řád

I. Základní pojmy

Stížnost – podání, které poukazuje na nesprávný postup v činnostech zaměstnanců společnosti nebo na jejich nevhodné chování. Podání, které nemá uvedené znaky, není stížností a je obecným podáním, oznámením, žádostí, kritikou nebo reklamací a nevyřizuje se jako stížnost podle stížnostního řádu. Ve sporných případech rozhoduje ředitel organizační složky společnosti nebo jím pověřená osoba.

Anonymní podání – o anonymní podání jde vždy, když je podána bez podpisu nebo sice je podepsána, ale bez dalších identifikačních údajů stěžovatele (bydliště, pracoviště apod.), bez kterých nelze stěžovatele jednoznačně určit. Obdobné platí v případě e-mailové korespondence zaslané pod pseudonymem.

Příjemce stížnosti – zaměstnanec společnosti, kterému byla stížnost zaslána nebo předána stěžovatelem, případně sdělena ústně, popř. postoupena k jejímu vyřízení.

Stěžovatel – fyzická osoba, právnická osoba nebo více těchto osob, jichž se činnost zaměstnanců společnosti v jednotlivém případě dotýká.

II. Podání stížnosti

1. Stížnost lze podat písemně, ústně, prostřednictvím spojových prostředků (telefon, fax, elektronická pošta). U stížnosti podané elektronicky se nepožaduje její podepsání elektronickým podpisem.
2. Stěžovatelé se mohou obracet na společnost se stížnostmi proti nevhodnému postupu nebo chování jejich zaměstnanců. Stížností lze upozornit na chování zaměstnance společnosti (osobnostní projevy zaměstnance, tj. zaměstnanec se nechová zdvořile, porušuje obecné zásady slušného vystupování, apod.), které je v přímé souvislosti s výkonem jeho práce a také na nesprávný postup.
3. Ze stížnosti by mělo být patrné, kdo ji podává, jaké věci se týká a co se požaduje. U stížnosti, která neobsahuje náležitosti nutné k jejímu vyřízení, vyzve příjemce stížnosti stěžovatele k jejich doplnění v přiměřené lhůtě.

III. Příjem stížnosti

1. Stížnost jsou povinni a oprávněni přijmout všichni zaměstnanci společnosti. Zaměstnanec, který obdržel stížnost a není kompetentní k jejímu vyřízení, tuto neprodleně předá na podatelnu firmy. Jednatel určí k vyřízení stížnosti příslušného zaměstnance.
2. Stížnosti se vedou v evidenci stížností. To se netýká stížnosti podané ústně, která byla vyřízena ihned.
3. Pokud nelze ústní stížnost vyřídit ihned, sepíše o ní příjemce stížnosti písemný záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu a dále se postupuje stejně jako u písemné stížnosti.

IV. Vyřizování stížnosti

1. Stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.
2. Příjemce stížnosti řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si dokumenty, které bezprostředně s obsahem stížnosti souvisejí, případně stanoviska zaměstnanců (útvárů), kterých se věc týká, vyslechne zaměstnance, proti nimž stížnost směřuje, případně další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. O vyslechnutí se pořizuje zápis.
3. Stížnost se vyřizuje nejpozději do 30 dnů ode dne jejího doručení společnosti. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. O překročení lhůty je nutné stěžovatele informovat do lhůty pro vyřízení stížností.

4. Vyrozumění o vyřízení stížnosti by mělo být srozumitelné. Příjemce stížnosti se ve vyrozumění vypořádá se všemi body stížnosti stěžovatele. V odůvodnění vyřízení rovněž uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá.
5. Stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyrozumění o vyřízení stížnosti předáno k poštovní přepravě, v případě stížnosti zaslané elektronickou poštou dnem odeslání e-mailu.

V. Anonymní podání

1. Anonymní podání se prošetří jako stížnost. Takovéto podání je možné pojmout jako podnět k výkonu kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti společnosti a k odstranění nedostatků. Prokáže-li se, že tvrzení obsažená v anonymním podání jsou pravdivá, přijme jednatel opatření k nápravě.

VI. Ochrana osobnosti a osobních údajů

1. Při vyřizování stížnosti se postupuje v souladu s občanským zákoníkem.
2. Při nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, se postupuje v souladu se zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění.

VII. Účinnost

Stížnostní řád byl schválen jednatelem společnosti dne 16. 12. 2015 a nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2016.