

**Podmínky pro uzavírání smluv o
odvádění odpadních vod s odběratelem
(obchodní podmínky)**

I. Úvodní ustanovení

1. Vzájemný vztah mezi dodavatelem a odběratelem pro odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 274/2001 Sb. – o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu (dále jen zákon) a jeho prováděcí vyhláškou č.428/2001 Sb. (dále jen vyhláška), smlouvou odvádění odpadních vod (dále jen smlouva) a těmito podmínkami (dále jen podmínky) pro uzavírání písemných smluv odvádění odpadních vod s odběratelem (dále jen podmínky).

2. Tyto podmínky jsou po schválení valnou hromadou společnosti Technické služby Police nad Metují, s.r.o. zveřejněny v sídle společnosti a v obci v jejímž obvodu společnost zajišťuje provoz

II. Vymezení pojmů

Pro účely těchto podmínek se rozumí:

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

2. **dodavatelem** je vlastník kanalizace, popřípadě provozovatel, pokud byl k uzavírání smluv odvádění odpadních vod smluvně pověřen.

3. **stočným** je cena za službu spojenou s odváděním a čištěním, případně zneškodňováním odpadních vod. Právo na stočné vzniká okamžikem vtoku odpadních vod do kanalizace.

4. **kanalizací** je provozně samostatný soubor staveb a zařízení zahrnující kanalizační stoky k odvádění odpadních vod a srážkových vod; kanalizační objekty včetně čistíren odpadních vod, jakož i stavby k čištění odpadních vod před jejich vypouštěním do kanalizace.

5. **kanalizační přípojkou** je samostatná stavba tvořená úsekem potrubí od vyústění vnitřní kanalizace stavby nebo pozemku k zaústění do stokové sítě.

6. **ukončením odvádění odpadních vod** je uzavření kanalizační přípojky na dobu neurčitou.

7. **přerušením odvádění odpadních vod** je dohodnuté (stanovené) ukončení odpadních vod na dobu určitou.

8. **převodem odvádění odpadních vod** je ukončení odvádění odpadních vod s původním odběratelem a uzavření smlouvy s novým odběratelem.

9. **zrušením přípojky** je fyzické odstranění připojení v bodu napojení na vodovod nebo kanalizaci.

10. **závadou na přípojce** je technický stav přípojky, který nedovoluje další její provoz

11. **reklamačním řádem** je stanovení podmínek uplatnění požadavku odběratele na závady odvádění odpadních vod.

12. **kanalizačním řádem** je stanovení nejvyšší přípustné míry znečištění odpadních vod vypouštěných do kanalizace, popřípadě nejvyšší přípustné množství těchto vod a další podmínky provozu kanalizace.

13. **odběrným místem** je samostatný provozně uzavřený kanalizační propojený celek stavby nebo pozemky pro odvádění odpadních vod jedním odběratelem, i když má více přípojek a používá více měřidel.

14. **opravou kanalizační přípojky** je odstranění částečného fyzického opotřebení nebo poškození zařízení za účelem uvedení do původního stavu nebo jinak provozu schopného stavu, nikoliv však totálního poškození zařízení, či provedení změn, které by měly vliv na jeho funkci a vlastnosti.

15. **předčisticím zařízením** je zařízení vnitřní instalace kanalizace, zajišťující přípustnou míru znečištění odpadních vod. Za jejich provozuschopnost, opravy a údržbu odpovídá odběratel.

16. **odečtovým obdobím** je období mezi odečty ve stanoveném časovém úseku.

17. **účelovou komunikací** je veřejně nepřístupnou pozemní komunikace v uzavřeném prostoru nebo objektu, která podléhá režimu vlastníka, nebo provozovatele této komunikace.

18. **vlastníkem kanalizační přípojky** je vlastník pozemku nebo stavby připojené na kanalizaci neprokáže-li se opak, u nově zřizovaných přípojek osoba, která na své náklady přípojku pořídila.

19. **nemovitosti určenou k trvalému bydlení** je stavba, u níž převažuje trvale funkce bydlení (bytové domy, rodinné domky)

20. **domácností** je trvalé spolužití fyzických osob, které společně hradí náklady na své potřeby.

III. Společná ustanovení

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

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

a) odběratelem je třetí osoba

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

3. Množství odváděných odpadních vod se stanoví měřidlem, není-li měřidlo osazeno, je-li nefunkční a při vypořádání rozdílu podle výsledku přezkoušení měřidla směrnými čísly roční potřeby vody, podle měřeného srovnatelného období a odborným výpočtem.

4. Odečty měřícího zařízení jsou buď fakturační, které slouží k vystavení daňového dokladu, nebo kontrolní tj. ke kontrole funkce měřidla, nebo k pomocnému určení množství, které nezakládají vznik zdanitelného plnění.

5. Pokud není měřidlo v době odečtu přístupné a odběratel na ponechaném tiskopise nenahlásil do 10-ti pracovních dnů jeho stav, je dodavatel oprávněn vyúčtovat (vyfakturovat) množství odvedení odpadních vod odhadnuté z průměrné spotřeby za minulé období popř. jiným způsobem dle vyhlášky. Období odečtu stanovuje jednostranně dodavatel.

6. Odběratel je povinen dbát právních předpisů a technických norem vydaných k zajištění správné funkce vnitřní kanalizace a řídit se při zajišťování funkce vnitřní kanalizace pokyny dodavatele. Dodavatel má právo provést prohlídku a kontrolu odběrného místa, není-li v rozporu s právními předpisy (technickými normami). V případě, že technický stav odběratelova zařízení neodpovídá právním předpisům (technickým normám) tak, že může způsobit pokles nebo kolísání tlaku vody ve vodovodní síti, zpětné vniknutí vody z jiného zdroje do zařízení dodavatele, ohrozit zdraví, bezpečnost osob nebo majetek, je povinen odběratel tyto závady odstranit.

IV. Práva a povinnosti odběratele

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

2. Odběratel je povinen před uzavřením smlouvy poskytnout dodavateli potřebnou technickou dokumentaci zařízení v souvislosti s odváděním odpadních vod. Dále pak údaje o rozdělení objektu na domácnosti a ostatní a výměry odkanalizovaných ploch pro srážkovou vodu. Odběratel je povinen do 10-ti dnů hlásit všechny technické, účetní, daňové, evidenční, majetkové a právní změny v souvislosti se smlouvou.

3. Odběratel je povinen kdykoliv umožnit dodavateli přístup k přípojce a měřidlu, chránit je před poškozením a bez zbytečného odkladu oznámit dodavateli jejich závady. Jakýkoliv zásah do měřidla bez souhlasu dodavatele je nepřipustný a dodavatel má právo jednotlivé části měřidla zajistit proti neoprávněné manipulaci. Poškození tohoto zajištění je hodnoceno jako porušení smlouvy. Byla-li nefunkčnost přípojky nebo měřidla způsobena nedostatečnou ochranou nebo přímým zásahem odběratele, hradí škodu a náklady spojené s výměnou nebo opravou odběratel.

4. Pokud přípojka prochází před připojením na kanalizaci přes pozemek, stavbu nebo přípojku jiného vlastníka (s výjimkou veřejného prostranství) je odběratel povinen dodavateli výkon práv vyplývajících z předchozího odstavce zajistit.

5. Pokud není uvedeno jinak, odběratel může vypouštět odpadní vody do kanalizace pouze pro potřebu připojené nemovitosti a v souladu se smlouvou. Odběratel je oprávněn jen s písemným souhlasem dodavatele odvádět odpadní vody kanalizačním zařízením dalším odběratelům.

6. Ukončení odběru (odvádění odpadních vod) ohlásí odběratel dodavateli písemně nejméně 30 dní předem a umožní dodavateli v tomto termínu přístup dodavateli k měřicímu zařízení, uzávěrům a šachtě přípojky. Ukončení odběru (odvádění odpadních vod) provede dodavatel na náklady odběratele. Smluvní vztah trvá až do ukončení smlouvy nebo převedení odběru na jiného odběratele. Další odběr (odvádění odpadních vod) bez souhlasu dodavatele je porušením smlouvy.

7. Předchozí odběratel je povinen uhradit všechny závazky vzniklé do doby ukončení smlouvy nebo převedení odběru (odvádění odpadních vod).

V. Práva a povinnosti dodavatele

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

2. Dodavatel je povinen ze svých prostředků provádět opravy kanalizačních přípojek uložených v pozemcích, které tvoří veřejné prostranství.

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

4. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit odvádění odpadních vod bez předchozího upozornění jen v případech živelní pohromy, při havárii kanalizace, kanalizační přípojky nebo při možném ohrožení zdraví lidí nebo majetku. Přerušování nebo omezení je dodavatel povinen bezprostředně oznámit příslušnému orgánu hygienické služby, vodoprávnímu úřadu, nemocnicím, jednotkám požární ochrany a obci.

5. Dodavatel je oprávněn přerušit odvádění odpadních vod do doby, než pomine důvod přerušování nebo omezení:

- a) při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních prací,
- b) nevyhovuje-li zařízení odběratele technickým požadavkům tak, může ohrozit zdraví a bezpečnost osob a způsobit škodu na majetku,
- c) neumožní-li odběratel provozovateli přístup k přípojce nebo zařízení kanalizace
- d) bylo-li zjištěno neoprávněné připojení kanalizační přípojky,
- e) neodstraní-li odběratel závady na kanalizační přípojce nebo na nebo vnitřní kanalizaci zjištěné provozovatelem ve lhůtě jím stanovené, která nesmí být kratší než 3 dny,
- f) při prokázání neoprávněného vypouštění odpadních vod, nebo
- g) v případě prodloužení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady stočného po dobu delší než 30 dnů.

6. Přerušování nebo omezení odvádění odpadních vod podle odstavce 5. těchto podmínek je dodavatel povinen oznámit odběrateli v případě přerušování nebo omezení odvádění odpadních vod

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

7. V případě přerušování nebo omezení odvádění odpadních vod podle odstavce 4. a 5. písm. a) těchto podmínek je dodavatel oprávněn stanovit podmínky tohoto přerušování nebo omezení a je povinen zajistit náhradní odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek.

8. Dodavatel je povinen neprodleně odstranit příčinu přerušování nebo omezení odvádění odpadních vod podle odstavce 4. a 5. písm. a) těchto podmínek a bezodkladně obnovit odvádění odpadních vod. V případě, že k přerušování nebo omezení odvádění odpadních vod došlo podle odstavce 5 písmen b) až g), hradí náklady s tím spojené odběratel.

VI. Odvádění odpadních vod a jejich měření

1. Právo na odvádění odpadních vod vzniká uzavřením písemné smlouvy na odvádění odpadních vod, kolaudací přípojky s výjimkou zvláštních povolení (stavební přípojka atd.) a uhrazením závazků dodavateli souvisejících s jejich zřízením. Odvedení odpadních vod z pozemku nebo stavby je splněno okamžikem vtoku odpadních vod z kanalizační přípojky do kanalizace.
2. Kanalizací mohou být odváděny odpadní vody jen v míře znečištění a v množství stanoveném v kanalizačním řádu a ve smlouvě o odvádění odpadních vod. V případě, že je kanalizace ukončena čistírnou odpadních vod, není dovoleno vypouštět do kanalizace odpadní vody přes septiky ani přes žumpy. Nedodržení této povinnosti je klasifikováno jako závada na přípojce.
3. Množství odpadních vod vypouštěných do kanalizace měří odběratel svým měřicím zařízením, jestliže to stanoví kanalizační řád. Umístění a typ měřicího zařízení se určí ve smlouvě, nedojde-li k dohodě, určí umístění a typ měřicího zařízení vodoprávní úřad. Dodavatel je oprávněn průběžně kontrolovat funkčnost a správnost měřicího zařízení.
4. Má-li dodavatel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřicím zařízení, má právo požádat o jeho přezkoušení. Odběratel je povinen na základě písemné žádosti dodavatele do 30 dnů od doručení žádosti zajistit přezkoušení měřicího zařízení u autorizované zkušebny. Výsledek přezkoušení oznámí písemně odběratel neprodleně dodavateli. Žádost o přezkoušení neodkládá povinnost úhrady vyúčtovaného stočného.
5. Není-li množství vypouštěných odpadních vod měřeno, předpokládá se, že odběratel, který odebírá vodu z vodovodu, vypouští do kanalizace takové množství vody, které podle zjištění na vodoměru nebo podle směrných čísel spotřeby vody z vodovodu odebral s připočtením množství vody získané z jiných zdrojů.
6. Jestliže odběratel vodu dodanou 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 nedohodli jinak.
7. Vypouští-li odběratel do kanalizace vodu z jiných zdrojů než z vodovodu a není-li možno zjistit množství vypouštěné odpadní vody měřením nebo jiným způsobem stanoveným prováděcím právním předpisem, zjistí se množství vypouštěných odpadních vod odborným výpočtem ověřeným dodavatelem.
8. Výpočet množství neměřených srážkových vod odváděných do kanalizace musí být uveden ve smlouvě o odvádění odpadních vod. Odvedené srážkové vody jsou vypočítávány za každou nemovitost, ze které jsou tyto vody odvedeny přímo přípojkou, nebo přes volný výtok do uliční vpusti do kanalizace.
9. Povinnost platit za odvádění srážkových vod se nevztahuje na dálnice, silnice, místní komunikace a účelové komunikace veřejně přístupné, zoologické zahrady, nemovitosti určené k trvalému bydlení a na domácnosti
10. Odběratel je povinen v místě a rozsahu stanoveném kanalizačním řádem kontrolovat míru znečištění vypouštěných odpadních vod do kanalizace. Četnost, charakter, požadované ukazatele a místo odběru vzorků (dále jen stanovení parametrů) určuje dodavatel po dohodě s odběratelem. Případné stanovení parametrů je součástí smlouvy i dodatku a stanovuje ho dodavatel. Odběratel zajistí doručení výsledků rozboru zpracovaného akreditovanou laboratoří do 1 týdne po obdržení výsledků.
11. Dodavatel může provést odběr vzorků vypouštěných odpadních vod (viz. §26 vyh.428/2001). Překročení stanovených limitů je porušením smlouvy a dodavatel může výsledek rozborů použít jako podklad pro stanovení smluvní pokuty. Náklady na odběr a rozbor hradí v tomto případě odběratel. Odběr vzorků musí být proveden za přítomnosti zástupce odběratele a část vzorku musí být odběrateli nabídnuta. O odběru je sepsán protokol.
12. Odpadní vody, které k dodržení nejvyšší míry znečištění podle kanalizačního řádu vyžadují předchozího čištění, mohou být do kanalizace vypouštěny jen **s povolením vodoprávního úřadu**. Povolení může být uděleno jen tehdy, bude-li zajištěno vyčištění těchto vod na míru znečištění.

VII. Cena, platební podmínky, doručování

1. Právo na stočné vzniká okamžikem vtoku odpadních a srážkových vod (dále jen odpadní vody) do kanalizace.
2. Stočné má jednosložkovou nebo dvousložkovou formu a je stanoveno v souladu s platnými právními předpisy. Výši stočného schvaluje statutární orgán dodavatele. Konkrétní výše a forma stočného je stanovena platným ceníkem. Ceník dodavatele je předem zveřejněn v sídle dodavatele, v regionálním tisku, v obci v jejímž obvodu zajišťuje dodavatel provoz. Na žádost odběratele bude platný ceník včetně výpočtu vodného a stočného předložen.
3. Pokud není při změně ceny proveden kontrolní odečet stanoví se spotřeba poměrným způsobem na část za starou a novou cenu z denního průměru za dané období při následujícím fakturačním odečtu.
4. Faktura je vystavena za každé odběrní místo zvlášť. Po dohodě s dodavatelem je možno platit více faktur najednou na tzv. souhrnný variabilní symbol platby.
5. Splatnost faktur je do 14 dnů. Při sjednaném zálohovém způsobu platby může dodavatel oznámením výši zálohy upravit. Požadavky odběratele na způsob fakturace, popř. její změny, stejně jako změny splatnosti faktur musí být předem písemně odsouhlaseny dodavatelem. Odběratel může zvolit libovolný způsob platby schválený dodavatelem.
6. Dodavatel neodpovídá za škodu a ušlý zisk vzniklé nesprávným označením platby, nebo nedoručením platby třetí osobou.
7. Písemnosti jsou zasílány na doručovací adresu odběratele (plátce faktur), určenou ve smlouvě. Za doručenou se má i zásilka na výše uvedenou adresu nevyzvednutá adresátem v úložní době stanovené platným poštovním řádem a to s datem konce úložní doby.

VIII. Neoprávněné vypouštění odpadních vod

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

IX. Zajištění závazků

Dodavatel je oprávněn požadovat na odběrateli smluvní pokutu v bodě 1,2,3,4,5,6 a 7 tohoto článku.

1. Za neoprávněné vypouštění odpadních vod do kanalizace nebo vypouští-li odběratel do kanalizace odpadní vody bez předepsané kontroly kvality a za vypouštění odpadních vod ve vyšší než sjednané teplotě zaplatí odběratel dodavateli smluvní pokutu ve výši 10.000,-Kč za každý druh neoprávněného vypouštění a každý zjištěný případ zvlášť.
2. Za vypouštění odpadních vod do kanalizace ve vyšší koncentrační nebo bilanční hodnotě znečištění, než bylo dohodnuto s dodavatelem, nebo než je stanoveno v kanalizačním řádě, smluvní pokutu vypočtenou tak, že za překročení každého ukazatele koncentrační nebo bilanční hodnoty znečištění uhradí odběratel jednorázově částku:
 - a) překročení o 20%.....20.000,- Kč
 - b) překročení o 100% a více uhradí odběratel jednorázově částku..... 50.000,- Kča to především u ukazatelů BSK₅, CHSK_{Cr}, NL, RAS, EL, P_{Cellk.}, jinak dle ukazatelů které stanoví dodavatel, viz Kanalizační řád.
3. Za vypouštění zvlášť nebezpečných látek, jejichž vniknutí do veřejné kanalizace musí být zabráněno, nebo látek, které nejsou odpadními vodami, smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč, a to za každý druh takové látky zvlášť a za každý zjištěný případ.
4. Smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč jestliže:
 - neumožní oprávněnému pracovníkovi dodavatele přístup k měřicímu zařízení, prověření jeho stavu a řádný odečet

- neumožní-li oprávněnému pracovníkovi dodavatele přístup ke kontrolnímu profilu směrodatnému pro kontrolu kvality odpadních vod a odběr jejich vzorku
- bude-li zjištěno záměrné uvedení nesprávných údajů ve smlouvě

5. Smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč jestliže:

- převede právo ze smlouvy na třetí subjekt bez souhlasu dodavatele
- neoprávněně manipuluje zařízením dodavatele

6. Za nedodání sjednaného množství odpadních vod smluvní pokutu ve výši dvojnásobku stočného za nedodání množství za každý m³. Povolena odchylka od tohoto sjednaného množství je uvedena ve smlouvě. Toto ustanovení se vztahuje pro odběratele s větším odběrem než 500 m³ za rok, pro rozhodující znečišťovatele průmyslových OV.

7. Za opakované protiprávní jednání uvedené v části IX. těchto podmínek odběratel zaplatí dodavateli smluvní pokutu ve výši dvojnásobku původní pokuty. Smluvní pokutu lze uložit do 1 roku ode dne, kdy dodavatel zaviněné porušení smlouvy nebo podmínek zjistil, nejpozději však do 3 let ode dne kdy k tomuto protiprávnímu jednání došlo. Smluvní pokuta nenahrazuje případnou náhradu škody, ani pokutu udělenou smluvní straně podle zákona.

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

X. Reklamace

Odběratel je povinen své požadavky uplatňovat v souladu s reklamačním řádem.

XI. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou. Platnost smlouvy končí dohodou nebo výpovědí. Výpovědní lhůta činí 30 dnů, pokud není uvedeno jinak ve smlouvě.

2. Smlouva může být změna nebo zrušena pouze písemnou formou s výjimkou stanovení ceny, nebo ukazatelů a místa odběru vzorků vypouštěných odpadních vod, která jsou pro odběratele závazná z jiných dokumentů – kanalizační řád, rozhodnutí vodoprávního úřadu apod.

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

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

5. Později uzavřená smlouva ruší a nahrazuje předcházející smlouvu na základě, které bylo dosud uskutečňováno odvádění odpadních vod.

6. Podmínky pro uzavírání písemných smluv o odvádění odpadních vod jsou platné pro všechny smlouvy na odvádění odpadních vod dodavatelem uzavřené po datu 1.1.2014 a nabývají účinnosti schválením valnou hromadou společnosti a jejich zveřejněním.

V Police nad Metují, dne 1.3.2014

Ing. Vasil Bučok

.....
ředitel společnosti
za dodavatele

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Společnost Technické služby Police nad Metují, s.r.o. jako dodavatel odvádění odpadních vod vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. z.č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 5 výše uvedeného zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

- a) u odvádění odpadních vod
- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
 - na množství odváděných odpadních vod.

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod
- osobně v Technických službách dodavatele na adrese:

V Domkách 80,549 54 Police nad Metují a v provozní době: PO,ST od 6,30-11, od 13,00-15,30

V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel. č.: 91541149, 541150

Písemná reklamace musí obsahovat:

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

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

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

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Ve složitějších případech rozhodne dodavatel o reklamaci do 3 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

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 odvádění odpadních vod.

- a) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- b) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpad umístěním měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
- e) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli (VaK Náchod, a.s., Kladská 1521, 547 01) před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením fakturu přestává běžet původní lhůta splatnosti.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- 1. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude přístupováno podle § 19 zákona č. 274/2001.
- 2. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- 3. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle z.č. 59/1998 Sb.

V. Závěrečná ustanovení

- 1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem...1.3.2014