

Obchodní podmínky pro dodávku vody z vodovodu sloužící veřejné potřebě a odvádění

odpadních vod kanalizací sloužící veřejné potřebě a čištění odpadních vod

dle zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů v platném znění, příslušných prováděcích předpisů a občanského zákoníku.

Tyto obchodní podmínky jsou přílohou uzavřené smlouvy o dodávce pitné vody z veřejného vodovodu a odvádění odpadních vod uzavřené podle § 8, odst. 6 dle zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění.

I. Úvodní ustanovení

1. Vzájemný vztah mezi provozovatelem a odběratelem vzniklý na základě smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění a čištění odpadní vody se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (dále jen zákon) a jeho prováděcí vyhláškou č. 428/2001 Sb., (dále jen vyhláška), vše v platném znění. Dále smlouvou o dodávce pitné vody a odvádění a čištění odpadní vody (dále jen smlouva) a těmito obchodními podmínkami (dále jen podmínky) pro uzavření písemných smluv o dodávce vody nebo odvádění odpadních vod s odběratelem.
2. Tyto podmínky byly schváleny společností INSTA s.r.o. a jsou zveřejněny v sídle společnosti, na webových stránkách www.instavoda.cz a v obci, v jejímž obvodu společnost zajišťuje dodávku pitné vody a odvádění odpadní vody.

II. Společná ustanovení

1. Pokud je pozemek nebo stavba připojena na vodovod nebo kanalizaci v souladu s právními předpisy, vzniká odběrateli nárok a provozovateli povinnost na uzavření písemné smlouvy podle § 8 odst.6 na dodávku vody a odvádění odpadních vod. Tento nárok nevzniká, pokud se okolnosti, za kterých došlo k povolení připojení na vodovod nebo kanalizaci, změnilly natolik, že nejsou splněny podmínky pro uzavření této smlouvy na straně odběratele. Smluvní strany se zavazují poskytnout si ve všech věcech týkající se mezi nimi uzavřené smlouvy přiměřenou součinnost.
2. Strany se mohou dohodnout, že odběratelem je třetí osoba, vlastník nemovitosti však zůstává plně zodpovědný za závazky ze smlouvy a ručí za všechny závazky této třetí osoby (odběratele) vzniklé na základě smlouvy. Vlastník nemovitosti prohlašuje, že uspokojí provozovatele, jestliže odběratel provozovateli svůj dluh vzniklý na základě smlouvy nesplní. Provozovatel přijímá vlastníka nemovitosti jako ručitele. Vlastník nemovitosti zmocňuje odběratele k úkonům spojeným s běžným provozem přípojky vůči provozovateli (vstup na pozemek, kontrola a výměna vodoměrů apod.).
3. Odečty měřicího zařízení jsou buď fakturační, které slouží k vystavení daňového dokladu, nebo kontrolní, tj. ke kontrole funkce měřidla, nebo k pomocnému určení množství, které nezakládají vznik zdanitelného plnění. Odečty jsou prováděny osobně.
4. Pokud není měřidlo v době odečtu přístupné a odběratel na provozovatelem ponechaném dopise nenahlásil do tří pracovních dnů jeho stav, je provozovatel oprávněn vyúčtovat (vyfakturovat) množství dodané vody nebo odvedených odpadních vod nebo obojí na základě odhadu z průměrné spotřeby za minulá období, popř. jiným způsobem dle vyhlášky. Období odečtu stanovuje jednostranně provozovatel.
5. Odběratel je povinen dbát právních předpisů a technických norem vydaných k zajištění správné funkce vnitřního vodovodu a vnitřní kanalizace a řídit se při zajišťování funkce vnitřního vodovodu a vnitřní kanalizace pokyny provozovatele. Provozovatel má právo provést prohlídku a kontrolu odběrného místa za účelem zjištění, zda je v souladu s právními předpisy a technickými normami. V případě, že technický stav odběratelova zařízení neodpovídá právním předpisům a technickým normám tak, že může způsobit pokles nebo kolísání tlaku vody ve vodovodní síti, zpětně vniknutí vody z jiného zdroje do zařízení provozovatele, ohrozit zdraví, bezpečnost osob nebo majetek, je povinen odběratel tyto závady odstranit. Odběratel je povinen neohrozit kvalitu vody ve vodovodu provozováním vnitřního vodovodu a dodržovat kanalizační řád. V případě porušení těchto povinností uhradí odběratel provozovateli způsobenou škodu.
6. Pokud je zřízení na vodovodní přípojce 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 neprodleně oznámit písemně provozovateli. Bylo-li poškození plomby na požárním obtoku způsobeno nedostatečnou ochranou odběratelem nebo přímým zásahem odběratele, hradí újmu a náklady spojené odběratel.

III. Práva a povinnosti odběratele

1. Odběratel je povinen měřidlo, jeho plomby, hlavní uzávěr vody, přípojku a další technická zařízení zajistit proti neoprávněné manipulaci, chránit před poškozením (zejména před zásahem jiné osoby, působením mechanické síly, ohněm, mrazem apod.) a bez odkladu oznámit provozovateli 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. Obdobným způsobem se postupuje i při osazení jiných měřidel ve vlastnictví provozovatele, zejména u měřidel, na jejichž základě ponižuje provozovatel odběrateli stočné. Pokud provozovatel 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.
2. Odběratel je povinen při uzavření smlouvy prokázat vlastnictví pozemku nebo stavby na vodovod nebo kanalizaci a vlastnictví vodovodní a kanalizační přípojky zřízené po 1.1.2002. Vlastníkem vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky zřízené do 31.12.2001, je vlastník pozemku nebo stavby připojené na vodovod nebo kanalizaci, neprokáže-li se opak.
3. Odběratel je povinen před uzavřením smlouvy poskytnout provozovateli potřebnou technickou dokumentaci zařízení v souvislosti s dodávkou vody a odváděním odpadních vod, dále pak údaje o rozdělení objektu na domácnost a ostatní a výměry odkanalizovaných ploch pro srážkovou vodu.
4. Odběratel je povinen písemně bez zbytečného odkladu hlásit všechny technické, účetní, daňové, evidenční, majetkové a právní změny v souvislosti smlouvou.
5. Odběratel je povinen umožnit provozovateli na jeho žádost přístup k jímce, měřidlu, k přípojce a všem jeho komponentům, zejména plomby vodoměru. Je povinen chránit je před poškozením a bez zbytečného odkladu oznámit provozovateli jejich závady. Pokud je měřidlo umístěno v šachtě, je odběratel povinen zajistit, aby tato šachta byla přístupná a odvodněná. Jakýkoliv zásah do měřidla bez souhlasu provozovatele je nepřístupný a provozovatel má právo jednotlivě části měřidla zajistit proti neoprávněné manipulaci. Je-li šachta umístěna na místě veřejnosti přístupném, odběratel má právo po dohodě s provozovatelem šachtu zajistit proti neoprávněnému vniknutí; tím není dotčena povinnost jejího zpřístupňování provozovateli. Pokud vodovodní přípojka nebo vnitřní vodovod nevyhovuje požadavkům pro měřidla, je odběratel povinen na vyzvání provozovatele provést v přiměřené lhůtě potřebné úpravy.
6. Pokud přípojka prochází před připojením na vodovod nebo kanalizaci přes pozemek, stavbu nebo přípojku jiného vlastníka (s výjimkou pozemků tvořících veřejné prostranství), anebo pokud se jímka nachází v pozemku jiného vlastníka, je odběratel povinen provozovateli výkon práv vyplývajících z předchozího odstavce zajistit.
7. Odběratel si může na svůj náklad osadit na vnitřním vodovodu vlastní podružný vodoměr. Odpočet z podružného vodoměru nemá vliv na určení množství dodané vody provozovatelem.
8. Pokud není uvedeno jinak, odběratel může odebírat vodu z vodovodu nebo vypouštět odpadní vody do kanalizace pouze pro potřebu připojené nemovitosti a v souladu se smlouvou. Odběratel je oprávněn jen písemným souhlasem provozovatele dodávat vodu nebo odvádět odpadní vody svým vodovodním a kanalizačním zařízením dalším odběratelům.
9. Odběratel nebo jím pověřená osoba má právo být při výměně vodoměru přítomen a ověřit si stav měřidla a neporušenost plomb. Pokud tohoto práva odběratel nevyužije, nemůže později provedení těchto úkonů či stav počítadla zpochybňovat.
10. Předchozí odběratel je povinen uhradit všechny závazky vzniklé do doby ukončení smlouvy. V případě, že dojde k ukončení smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod kanalizací a současně nebude uzavřena nová smlouva o dodávce vody a odpadních vod kanalizací, je odběratel povinen na své náklady zajistit přerušení napojení vodovodní přípojky na vodovod nebo kanalizaci.
11. Odběratel je z hygienických důvodů povinen před odběrem vody z vodovodu pro veřejnou potřebu provést proplach vodovodní přípojky vodou v délce 20-30 min, pokud na připojené stavbě nebo pozemku dlouhodobě nebyl realizován žádný odběr.

12. 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 nezprostředkuje odběratele povinnosti včas zaplatit dlužné vodné a stočné. Provozovatel je povinen 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. Pokud dle výsledků přezkoušení budou údaje vodoměru splňovat stanovené požadavky, hradí náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru odběratel, v opačném případě hradí tyto náklady provozovatel.
13. Odběratel, který užívá vodu z vlastní studně a je napojen na kanalizaci, je povinen platit stočné ve výši měřeného odběru z této studně nebo dohodnutým paušálem. Při nesplnění této povinnosti je provozovatel oprávněn vyúčtovat stočné zpětně. Je-li na vlastním zdroji vody osazen vodoměr, odpovídá za něj odběratel dle zákona č. 505/1990 Sb., v platném znění a je povinen předkládat provozovateli kopii protokolu o přezkoušení. Veškeré závady na tomto vodoměru je odběratel povinen neprodleně nahlásit provozovateli. Pokud odběratel nenahlásí závadu řádně a včas, nebo nepředložil-li protokol o přezkoušení, je provozovatel oprávněn účtovat stočné v plné výši. V případě pochybností provozovatele v otázce měření vodoměru, je povinen jej nechat odběratel na své náklady přezkoušet. Odběratel tímto výslovně souhlasí s tím, aby osoba pověřená provozovatelem zkontrolovala způsob napojení zdroje, a souhlasí tedy s tím, aby tato osoba provedla kontrolu přímo předmětných nemovitostech. V případě využití vlastního zdroje vody je odběratel povinen technicky zajistit, aby nemohlo dojít k mísení s vodou ve vodovodním řádu. Odběratel je povinen v místě a rozsahu stanoveném kanalizačním řádem kontrolovat míru znečištění vypouštěných odpadních vod do kanalizace. Četnost a charakter, požadované ukazatele a místo odběru vzorků (dále jen stanovení parametrů) určuje provozovatel.
14. Jestliže odběratel vodu dodanou vodovodem zčásti spotřebuje bez vypouštění 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 provozovatelem, pokud se předem provozovatel s odběratelem nedohodli jinak. Nebude-li množství spotřebované dodané vody nevypouštěné do kanalizace měřeno vodoměrem odběratele umístěným na samostatné odbočce, je odběratel povinen prokázat provozovateli množství spotřebované dodané vody nevypouštěné do kanalizace jiným vhodným způsobem tak, aby bylo možné provést odborný výpočet.

IV. Práva a povinnosti provozovatele

1. Údaje uvedené odběratelem ve smlouvě je oprávněn provozovatel přezkoumat a má právo požadovat změnu smlouvy v souladu se zjištěnými skutečnostmi.
2. Provozovatel nesmí při uzavírání smlouvy jednat v rozporu s dobrými mravy, zejména nesmí odběratele diskriminovat.
3. Provozovatel je povinen osadit na vodovodní přípojku odběratele vodoměr podle technických podmínek odběru vody zejména podle výše průměrného a maximálního průtoku.
4. Provozovatel je povinen provozovat vodovod nebo kanalizaci v souladu s právními předpisy, kanalizačním řádem, podmínkami stanovenými pro tento provoz rozhodnutími správních úřadů a v souladu se smlouvou uzavřenou podle § 8 odst. 2 a dohodou podle § 8 odst. 3, pokud se jedná o vodovod nebo kanalizaci provozně související.
5. 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.
6. 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 prací,
 - 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,
 - d) bylo-li zjištěno neoprávněné připojení vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky,
 - e) neodstraní-li odběratel závady na vodovodní přípojce nebo kanalizační přípojce nebo vnitřním vodovodu nebo vnitřní kanalizaci zjištěné provozovatelem ve lhůtě jim stanovené, která nesmí být kratší než 3 dny,
 - f) při prokázání neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod nebo
 - g) v případě prodloužení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného po dobu delší než 30 dnů.
7. Přerušeni nebo omezení dodávky nebo odvádění odpadních vod podle čl. IV odstavce 6 těchto podmínek je provozovatel povinen oznámit odběrateli v případě přerušeni nebo omezení dodávek vody nebo odvádění odpadních vod
 - a) Podle odstavce 6 písm. b) až g) alespoň 3 dny předem
 - b) Podle odstavce 6 písm. a) alespoň 15 dnů předem současně s oznámením doby trvání provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací.
8. V případě přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle čl. IV odst. 6 a 7 písm. a) těchto podmínek je provozovatel 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.
9. Provozovatel je povinen neprodleně odstranit příčinu přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle čl. IV odst. 6 a 7 písm. a) těchto podmínek a bezodkladně obnovit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod. V případě, že k přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod došlo podle čl. IV odst. 6 písm. b) až g) těchto podmínek, hradí náklady s tím spojené odběratel.
10. Provozovatel neodpovídá odběrateli za škody, újmou a ušlý zisk vzniklé nedostatkem tlaku vody při omezeném zásobování vodou pro poruchu na vodovodu, při přerušeni dodávky elektrické energie, při nedostatku vody nebo z důvodu, pro který je provozovatel oprávněn dodávku vody omezit nebo přerušit.
11. Má-li provozovatel 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 provozovatele zajistit do 30 dnů od doručení žádosti přezkoušení měřidla u autorizované zkušebny nebo zajistit provedení posouzení funkční způsobilosti úředním měřičem. Výsledek přezkoušení oznámí písemně odběratel neprodleně provozovateli. Žádost o přezkoušení neodkládá povinnost úhrady vyúčtovaného stočného.
12. Provozovatel má právo jednotlivé části měřidla (a to i měřidla ve vlastnictví odběratele) zajistit proti neoprávněné manipulaci. Pokud je potřeba měřidlo pro měření odvedených odpadních vod do kanalizace provozovatele demontovat za účelem úředního ověření, je odběratel povinen informovat pracovníky provozovatele, kteří jsou povinni ověřit neporušenost plomb a zajistit odečet měřidla. Po osazení měřidla s platným úředním ověřením dojde k jeho zaplombování pracovníky provozovatele na náklady odběratele. Během doby, kdy je měřidlo demontováno, nebude odběratel odvádět odpadní vodu do kanalizace bez písemného souhlasu provozovatele. U nestanoveného měřidla je odběratel povinen před zahájením posouzení funkční způsobilosti měřidla informovat pracovníky provozovatele, kteří jsou povinni zajistit odečet měřidla. Po dokončení posouzení funkční způsobilosti měřidla, je odběratel povinen neprodleně informovat pracovníky provozovatele, kteří jsou povinni zajistit odečet měřidla a případně zajistit měřidlo či jeho části proti neoprávněné manipulaci. Pokud provozovatel zjistí porušení výše uvedeného postupu, je oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu v souladu s obchodními podmínkami. Jakýkoliv zásah do měřidla ze strany jině, než provozovatele je nepřístupný.
13. Provozovatel je povinen předložit odběrateli na jeho žádost výpočet cen vodného a stočného za 1 m³ dodané vody nebo odvedených odpadních vod.

V. Neoprávněný odběr vody a vypouštění odpadních vod

1. Neoprávněným odběrem vody z vodovodu je odběr
 - a) před vodoměrem,
 - b) bez uzavřené písemné smlouvy o dodávce vody nebo v rozporu s ní,
 - c) přes vodoměr, který v důsledku zásahu odběratele odběr nezaznamenává nebo zaznamenává odběr menší, než je odběr skutečný, nebo
 - d) přes vodoměr, který odběratel nedostatečně ochránil před poškozením.
2. Neoprávněným vypouštěním odpadních vod do kanalizace je vypouštění
 - a) bez uzavřené písemné smlouvy o odvádění odpadních vod nebo v rozporu s ní,
 - b) v rozporu s podmínkami stanovenými pro odběratele kanalizačním řádem, nebo
 - c) 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.

VI. Stanovení ceny pro vodné a stočné a způsob jejího vyhlášení

1. Cena pro vodné a cena pro stočné je cenou věcně usměrňovanou dle § 6 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění. Seznam věcně usměrňovaných cen je každoročně zveřejňován v Cenovém věstníku ministerstva financí. Provozovatel je povinen při stanovení ceny pro vodné a ceny pro stočné vycházet z obecně závazných platných cenových předpisů. Cena pro

vodné a cena pro stočné je stanovena zpravidla na období jednoho roku a její výše je uvedena v platném ceníku provozovatele, který je k dispozici v sídle provozovatele a na jeho webových stránkách. Na žádost odběratele bude platný ceník včetně výpočtu ceny pro vodné a ceny pro stočné předložen. Provozovatel je povinen každou změnu ceny pro vodné a ceny pro stočné vhodným způsobem zveřejnit. Právo na vodné vzniká vtokem vody do potrubí napojeného bezprostředně za vodoměrem, není-li vodoměr, vtokem vody do vnitřního uzávěru připojeného pozemku nebo stavby, popřípadě do uzávěru hydrantu nebo výtokového stojanu, resp. vtokem odpadních vod odběratele do kanalizace pro veřejnou potřebu. Právo na stočné vzniká okamžikem vtoku odpadních vod do kanalizace.

2. V případě, že dojde k úpravě cen pro vodné a stočné a nebude proveden fyzický odečet stavu vodoměru, provede se následná fakturace na základě průměrné denní spotřeby propočtené počtem dní za původní cenu a počtem dní od doby platnosti nové ceny do doby provedení fyzického odečtu stavu vodoměru. Tento postup se uplatní se uplatní i v případě změny sazby DPH, pokud to příslušná novela zákona o DPH bude umožňovat.
3. Vodné a stočné má jednosložkovou nebo dvousložkovou formu a je stanoveno v souladu s platnými právními předpisy. Výši vodného a stočného schvaluje vlastník vodovodu a kanalizace v souladu s platnými cenovými předpisy. Provozovatel si sjednává právo měnit jednostranně takto stanovené ceny v mezích platných právních předpisů regulujících cenu vodného a stočného. Změna ceny musí být minimálně 15 dnů před její platností vyhlášena. Takto upravenou cenu považují obě smluvní strany za dohodnutou.

VII. Odpovědnost za vady, reklamací

1. Odběratel je oprávněn je oprávněn uplatnit vůči provozovateli práva z odpovědnosti za vady v souladu s obecné závaznými právními předpisy a reklamačním řádem provozovatele. Platné znění Reklamačního řádu je zveřejněno na webových stránkách provozovatele. Odběratel tímto prohlašuje, že byl s Reklamačním řádem provozovatele seznámen, a že mu porozuměl v plném rozsahu.
2. Jakost pitné vody je určena platnými právními předpisy, kterými se stanoví požadavky na zdravotní nezávadnost pitné vody a rozsah četnosti její kontroly.
3. Orgán ochrany veřejného zdraví může povolit na časově omezenou dobu užití vody v souladu s platnými právními předpisy, která nespĺňuje mezní hodnoty ukazatelů vody pitné, s výjimkou mikrobiologických ukazatelů za podmínky, že nebude ohroženo veřejné zdraví. Podle místních podmínek mohou být stanoveny odchýlné provozní závazné parametry jakosti a tlaku s přihlédnutím k technologickým podmínkám vodárenských zařízení, a to na časově vymezenou dobu. V takovém případě budou dotčené ukazatele kvality vody posuzovány ve vztahu k maximálním hodnotám dotčených ukazatelů stanovených v rozhodnutí orgánu ochrany veřejného zdraví.
4. Vzniknou-li chyby nebo omyly při účtování vodného nebo stočného nesprávným odečtem, použitím nesprávné ceny vodného a stočného, početní chybou apod., mají odběratel a provozovatel právo na vyrovnaní nesprávně účtovaných částek. Odběratel je povinen uplatnit reklamaci nesprávně účtovaných částek bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit, a to písemně nebo osobně u provozovatele. Neuplatní-li však odběratel reklamaci nesprávně účtovaných částek nejpozději do dne splatnosti příslušné faktury, je povinen takovou fakturu uhradit.
5. Provozovatel reklamaci přezkoumá a výsledek písemně oznámí odběrateli ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy reklamaci obdržel. Je-li na základě reklamací vystavena opravná faktura, považuje se současně za písemné oznámení o výsledku reklamací. Dřívější (chybná) faktura se pak stává neplatnou a splatnost nové faktury se řídí ustanovením smlouvy a těchto podmínek.

VIII. Zajištění závazků

1. Smluvní pokuta se sjednává ve výši 5 000,- Kč v případě, že odběratel:
 - a) neoprávněně odebírá vodu z vodovodu podle čl. V. odst.1 těchto podmínek. Provozovatel má právo uplatnit smluvní pokutu za každý druh neoprávněného odběru a každý zjištěný případ zvlášť. V případě uplatnění ze strany provozovatele je povinen odběratel tuto smluvní pokutu provozovateli v termínu uvedeném ve výzvě uhradit,
 - b) neoprávněně vypouští odpadní vody do kanalizace podle čl. V. odst.2 těchto podmínek nebo vypouští-li odběratel do kanalizace odpadní vody bez možnosti kontroly jejich kvality a za vypouštění odpadních vod v jiném pH, než bylo sjednáno. Provozovatel má právo na smluvní pokutu za každý stupeň překročení mimo sjednaný rozsah pH a každý zjištěný případ zvlášť.
2. Za vypouštění látek, jejichž vniknutí do veřejné kanalizace musí být zabráněno nebo látek, které dle kanalizačního řádu nejsou odpadními vodami (nebezpečné látky, ropné látky, jedy, pesticidy apod.), má právo provozovatel na smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč, a to za každý druh takové látky zvlášť a za každý zjištěný případ.
3. Pokud odběratel vypustí do kanalizace tak znečištěné odpadní vody, že provozovatel na základě tohoto vypouštění odpadních vod zaplatí poplatky za znečištění odpadních vod, zavazuje se odběratel zaplatit provozovateli částku ve výši poplatku, který provozovatel zaplatil (§ 90 zák. 254/2001 Sb.)
4. Odběratel zaplatí provozovateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč jestliže:
 - a) neumožní oprávněnému pracovníkovi provozovatele přístup k měřicímu zařízení, prověření jeho stavu a řádný odečet nebo,
 - b) neumožní oprávněnému pracovníkovi provozovatele přístup ke kontrolnímu profilu směrodatnému pro kontrolu kvality odpadních vod a odběr jejich vzorku nebo,
 - c) použil požární obtok vodoměru k jiným než požárním účelům nebo,
 - d) bude-li zjištěno záměrné uvedení nesprávných údajů ve smlouvě poškozujících provozovatele nebo,
 - e) připojí vodovodní nebo kanalizační přípojku bez souhlasu provozovatele nebo,
 - f) umožní připojení dalšího odběratele na svoji přípojku bez souhlasu provozovatele nebo,
 - g) převede právo ze smlouvy na třetí subjekt bez souhlasu provozovatele.
5. Odběratel zaplatí smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč jestliže:
 - a) je porušena plomba vodoměru nebo užívá vědomě nefunkční měřidlo nebo,
 - b) neoprávněně manipuluje vodoměrem nebo hlavním uzávěrem vody nebo,
 - c) nezajistí dostatečně vodoměr tak, aby s ním nemohla manipulovat třetí osoba, nebo neochrání vodoměr provozovatel před manipulací třetí osobou.
6. Provozovatel zaplatí odběrateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč jestliže:
 - a) neoznámí přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle čl. IV. odst. 6. písm. b) až g) ve stanovené lhůtě.
 - b) nezajistí přezkoušení měřícího zařízení v autorizované zkušebně do 30 dnů od doručení žádosti odběratele a nedešle písemně odběrateli výsledek přezkoušení do 14 dnů ode dne doručení výsledku přezkoušení provozovateli.
7. Za opakované protiprávní jednání uvedené v části VIII. těchto podmínek má právo provozovatel na smluvní pokutu ve výši dvojnásobku původní pokuty. Smluvní pokutu lze uložit do 1 roku ode dne, kdy provozovatel 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. V případě nezaplacení pohledávky do data její splatnosti bude odběrateli zaslána upomínka. Za zaslání písemné upomínky včetně jejího vyhotovení a poštovního provozovatel odběrateli vyúčtuje tyto náklady, nejméně však 50,- Kč za každý jednotlivý případ. Pro případ prodlení s úhradou plateb má právo provozovatel sjednat úrok z prodlení dle smlouvy.
9. Pro případ prodlení s úhradou plateb podle čl. VIII, má provozovatel právo požadovat od odběratele úrok z prodlení ve výši dvojnásobku diskontní sazby ČNB z nezaplacené částky od data splatnosti faktury.
10. V případě, že vlastník nemovitosti je osoba odlišná od odběratele, ručí vlastník nemovitosti za závazky odběratele vzniklé s touto smlouvou.

IX. Doba platnosti, změny a ukončení smluvního vztahu

1. Pokud odběratel hodlá ukončit smlouvu, zejména v důsledku převodu nemovitosti na nového vlastníka, přičemž dodávka vody a odvádění odpadních vod má pokračovat i nadále, je povinen se spolu s novým vlastníkem nemovitosti dostavit k provozovateli za účelem ukončení této smlouvy a uzavření smlouvy s novým odběratelem. Odběratel přitom předloží konečný stav vodoměru k datu změny odběratele, jakož i doklady prokazující změnu v osobě vlastníka nemovitosti. Uzavřením nové smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod mezi Smluvními stranami pro odběrné místo uvedené v této smlouvě se tato smlouva považuje za ukončenou. Uzavřením této smlouvy se ruší všechny mezi Smluvními stranami dříve uzavřené smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod pro stejné odběrné místo.
2. Smluvní strany se dohodly, že pro případ, že odběratel tuto smlouvu řádně neukončí v souvislosti se změnou vlastnictví připojené nemovitosti (odběrného místa), zaniká tato smlouva dnem, kdy nový vlastník připojené nemovitosti prokáže provozovateli nabytí vlastnického práva k ní a uzavře novou smlouvu o dodávce vody a odvádění odpadních vod k témuž odběrnému místu. Při jakémkoliv ukončení smlouvy, je odběratel povinen na své náklady umožnit provozovateli provést konečný odečet vodoměru a kontrolu měřícího zařízení odběratele, je-li množství vypouštěných odpadních vod a odvádění odpadních vod měřeno. Pokud bezprostředně po skončení této smlouvy nenabude účinnosti obdobná smlouva o dodávce vody a odvádění odpadních vod vztahující se k témuž odběrnému místu, je odběratel povinen na své náklady umožnit provozovateli také případnou demontáž vodoměru a další činnosti nezbytné k ukončení dodávky vody a odvádění odpadních vod. Dojde-li k ukončení této smlouvy, je provozovatel současně oprávněn provést odpojení vodovodní nebo kanalizační přípojky.

3. Smlouva může být změněna nebo zrušena pouze písemnou formou s výjimkou stanovení ceny nebo stanovení ukazatelů a místa odběru vzorků vypouštěných odpadních vod, která jsou pro odběratele závazná.
4. V případě, že provozovatel za dobu trvání této smlouvy pozbude právo uzavírat s odběrateli smluvní vztahy, jejichž předmětem je dodávka vody a/nebo odvádění odpadních vod, přecházejí práva a povinnosti z této smlouvy na vlastníka vodovodu a kanalizace a odběratel s tímto přechodem práv a převzetím povinností uzavřením této smlouvy výslovně souhlasí.
5. Platnost smlouvy uzavřené na dobu neurčitou skončí dohodou smluvních stran nebo výpovědí po uplynutí výpovědní lhůty. Ze strany provozovatele lze smlouvu ukončit písemnou výpovědí pouze z důvodů uvedených v čl. IV. odst. 6. písm. b) a d) až g). Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna od této smlouvy odstoupit jen v případech stanovených obecně závaznými právními předpisy. Pro oba případy se sjednává výpovědní lhůta v délce dvou měsíců, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

X. Ostatní a závěrečná ustanovení

1. V případě změny platných právních předpisů se budou právní vztahy vyplývající ze smluvního vztahu mezi odběratelem a provozovatelem řídit obdobnými ustanoveními nové právní úpravy. V případě změny zákona 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění, která stanoví povinnost upravit vzájemná práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy odlišně od dosavadní právní úpravy, zavazuje se provozovatel a odběratel bez zbytečného odkladu upravit vzájemná práva a povinnosti tak, aby odpovídala této nové právní úpravě, a bude-li to zákonem stanoveno, i uzavřením nové smlouvy.
2. Místo plnění je místo stavby nebo pozemku připojených přípojkou na vodovod nebo kanalizaci. Pokud je předmětem této smlouvy pouze dodávka vody nebo pouze odvádění odpadních vod kanalizací, jsou ustanovení o odvádění odpadních vod kanalizací v prvním případě, respektive ustanovení o dodávce vody v druhém případě neúčinná.
3. Práva a povinnosti smluvních stran, která nejsou výslovně upravena v této smlouvě, se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, zákona č. 254/2001 Sb., o vodách, zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, vyhlášky č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, vyhlášky č. 428/2001 Sb., kterou provádí zákon č. 274/2001, o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, vše v platném znění. Je-li odběratel podnikatelem, pak se na smluvní vztah založený touto smlouvou neuplatní ustanovení § 1799, § 1800 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.