



<b>ÚŘAD MĚSTYSE SUCHDOL</b>		Č. dopor.
Došlo	27-01-2016	Zpracoval
Č. j.:	příl.:	Ukl. znak
44/RO16/LYS		

**Městys Suchdol**

V Kolíně dne: 27.1.2016

**Informace provozovatele Vodoss, s.r.o. o platných údajích pro možné odběratele k uzavření písemné smlouvy vyplývající ze Zákona č. 274/2001 Sb. § 36, od. 3**

Předáváme Vám informace s platnými údaji pro možné uzavření písemné smlouvy s odběrateli podle § 8 odst. 6 Zákona 274/2001 Sb. o:

1. Rozsahu zmocnění předaných identifikovaným vlastníkům vodovodu nebo kanalizace
2. Jakosti a tlaku pitné vody
3. Míře znečištění odváděných odpadních vod
4. Podmínkách ke smlouvě o dodávce vody a o odvádění odpadních vod
5. Technických požadavcích pro napojení vodovodní nebo kanalizační přípojky
6. Pravidlech fakturace
7. Reklamačním řádu
8. Informačních stránkách - VODOS
9. Stížnostním řádu
10. Údajích o provozovateli

 **VODOS Kolín**   
VODOS s.r.o.  
Legerova 21, 280 02 Kolín III  
IČ: 47538457 • DIČ: CZ47538457

  
Ing. Alexander Novotný  
jednatel společnosti

Příloha: soubor ZIP

VODOS, s.r.o.  
Legerova 21  
280 02 Kolín III.  
tel.: 321 724 242  
fax: 321 712 326

[www.vodoskolin.cz](http://www.vodoskolin.cz)

**§ 36 odst. 3, bod a)**

**Rozsah zmocnění předaných identifikovaným vlastníkem vodovodu nebo  
kanalizace identifikovanému provozovateli smlouvou podle § 8 odst. 2**

Rozsah zmocnění provozovatele je definován v uzavřené smlouvě o pachtu a provozování vodohospodářské infrastruktury.

## **b) Jakost a tlak dodávané pitné vody**

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](http://www.vodoskolin.cz)**

## **b) Míra znečištění odváděných odpadních vod**

Dodavatel se zavazuje zajistit pro odběratele odvádění odpadních (příp. srážkových) vod kanalizací, odběratel se zavazuje vypouštět odpadní vody do kanalizace a hradit dodavateli úplatu za odvádění odpadních (příp. srážkových) vod (dále jen stočné) podle smlouvy.

Množství odváděné odpadní vody bude stanoveno:

- Ve výši vody dodané (odebrané) z vodovodu. Množství dodané vody (odebrané) bude zjišťováno hlavním fakturačním měřidlem ( vodoměrem ).

Odběratel prohlašuje, že na daném odběrném místě není žádný jiný zdroj vody, z něž by byla vypouštěna voda do kanalizace.

Aktuální hodnoty jsou zjistitelné na **[www.vodoskolin.cz](http://www.vodoskolin.cz)**

#### **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 odchyľuje 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 vykonávaná 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](http://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 těkavé, výbušné a hořlavé látky, smažicí a fritovací oleje nebo tuky, jedy a žíraviny, 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.

8. Obdobným způsobem se postupuje i při osazení jiných měřidel ve vlastnictví odběratele, zejména u měřidel, na jejichž základě poníží 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 30m<sup>3</sup> 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 propočetů 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.

- 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.

## **1) 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.



- 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 "Příhlášky 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 "Příhlášky 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,

- **gravitační**
  - kanalizační přípojka  $\varnothing$  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 měřící zařízení nezaznamenávalo nebo měřilo méně

vníku povrchových vod. Minimální vnitřní rozměry víka jsou 0,6 x 0,6. 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 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 nepřipustný 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 m<sup>3</sup> 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.

## **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

**Informační stránky** [www.vodoskolin.cz](http://www.vodoskolin.cz)

Představení společnosti

Historie společnosti

Vize a strategie

Statutární orgány

Vedení společnosti

Organizační struktura

Orientační počet zásobených obyvatel

Délka provozovaných vodovodů, počet úpraven vody a vodojemů

Mapa působnosti společnosti

Kontakty

- Úřední hodiny pro veřejnost
- Úřední hodiny pro veřejnost pokladny
- Jmenný telefonní kontakty vedoucích pracovníků vč. emailových adres

Služby

- Projekční činnost
- Inženýrská činnost
- Laboratoř
- GIS - Geografický informační systém
- Vodoměry
- Doprava a SMČ
- Poplatky za služby zákazníkům
- Velkoobchod vodárenského materiálu

Projekční práce vodohospodářských staveb (vodovodů, kanalizací, odvodňování pozemků, rybníky, úpravy toků, studny, ČOV apod.)

- studie zásobování vodou a odkanalizování
- dokumentace pro územní řízení
- dokumentace pro stavební povolení
- prováděcí a realizační dokumentace
- zadávací dokumentace pro výběrová řízení
- dokumentace skutečného provedení
- dokumentace domovních ČOV a studní
- pasporty vodovodů a kanalizací

Inženýrská činnost

firma VODOS s.r.o. zajišťuje projekční a poradenskou činnost v oboru vodního hospodářství a zejména vodovodů a kanalizací v tomto rozsahu:

#### Kvalita vody

- aktuální úplné rozbor pitné vody
- vybrané ukazatele

#### Vyjadřovací portál

- umožňuje elektronické zadávání žádostí pro vyjádření k existenci sítí, k projektové dokumentaci pro ÚŘ nebo SP, k záměru změny velikosti vodoměru, k ostatním investičním akcím vč. postupu
- potřebné dokumenty pro zřízení vodovodní přípojky ke stažení:
  - o Žádost o zřízení vodovodní přípojky V - A
  - o Žádost o zřízení vodovodní přípojky V - B
  - o Čestné prohlášení stavebníka pro účely stanovení sazby a režimu DPH - součást žádostí vodovodních a kanalizačních přípojek
  - o Přihláška odběratele - podklad pro uzavření smlouvy (bez záloh)

#### Oznámení o plánovaných odstávkách dodávky vody

- Obsahuje datum, čas, lokalitu a důvod přerušení, jméno kontaktního pracovníka a umístění cisterny s náhradní pitnou vodou

Aktuálně – poruchy, havárie

#### Důležité informace ke stažení

- důležité formuláře a dokumenty, které budete potřebovat při jednání s naší společností:
  - o Vyjadřování, žádosti a technické informace:
    - Potřebné dokumenty pro zřízení vodovodní nebo kanalizační přípojky
    - Podmínky dodávek vody a odvádění odpadních vod
    - Podmínky pro připojení na vodovod a odběr vody
    - Podmínky pro připojení na kanalizaci a vypouštění odpadních vod
    - Žádost o vyjádření
    - Schéma vodovodní přípojky
    - Žádost o zřízení vodovodní přípojky V - A
    - Žádost o zřízení vodovodní přípojky V - B
    - Schéma kanalizační přípojky
    - Žádost o zřízení kanalizační přípojky K - A
    - Žádost o zřízení kanalizační přípojky K - B
    - Čestné prohlášení stavebníka pro účely stanovení sazby a režimu DPH - součást žádostí vodovodních a kanalizačních přípojek
    - Standardy - vodovod
    - Standardy - kanalizace
    - Společná ustanovení
  - o Smluvní vztahy:

## 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 (útvary), 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 vyzooměn. 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.

**ÚDAJE O PROVOZOVATELI**

Adresa

**VODOS, s.r.o.**Legerova 21  
280 02 Kolín III**ÚŘEDNÍ HODINY PRO VEŘEJNOST:****Po - Pá: 7:00 - 11:00, 12:00 - 15:00****POKLADNA:****Po - Pá: 8:00 - 11:00, 12:00 - 14:45****Velkoobchod, sklady, doprava, dílny**Orebitská ulice  
Kolín**Telefonní spojení**

recepce	321 724 242
ústředna	321 737 171
sekretariát	321 737 192
fakturace vodného a stočného	321 737 177
fakturace ostatní	321 737 186
platby, upomínky	321 737 186
FAX	321 712 326
E-mail - podatelna:	<a href="mailto:vodos@vodoskolin.cz">vodos@vodoskolin.cz</a>
sklady, doprava, dílny	321 720 068

**Datová schránka:**

ID schránky: 7tdvtve

Typ schránky: Právnícká osoba

Jméno: VODOS s.r.o.

IČO: 47538457

Bankovní spojení: Raiffeisenbank Kolín

Číslo účtu: 1142004503/5500

**POHOTOVOST**

6.00-14:00	321 724 242
14:00-6:00	321 725 601