

## PODMÍNKY DODÁVKY PITNÉ VODY a ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD (dále jen Podmínky)

### 1 Úvodní ustanovení

Brněnské vodárny a kanalizace, a.s. vydávají pro dodávku pitné vody a odvádění odpadních vod tyto Podmínky. Podmínky se řídí zákonem č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen Zákon) a jeho prováděcí vyhláškou č. 428/2001 Sb., v platném znění (dále jen Vyhláška) a dalšími obecně závaznými právními předpisy. Vztahy mezi dodavatelem a odběratelem, které nejsou výslovně upraveny Smlouvou, Zákonem nebo Vyhláškou, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., v platném znění.

### 2 Vymezení pojmů

- 2.1 **Odběratelem** je vlastník pozemku nebo stavby připojené na vodovod pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) nebo kanalizaci pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace), dále pak v případech uvedených v Zákoně - organizační složka státu, popř. společenství vlastníků. Pokud uzavírá smlouvu o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod (dále jen Smlouva) společný zástupce spoluvlastníků pozemku nebo stavby má se za to, že jedná po dohodě a ve shodě s nimi.
- 2.2 **Dodavatelem** je provozovatel, který provozuje vodovod a kanalizaci na základě smlouvy uzavřené s vlastníkem vodovodu a kanalizace. Provozovatel na základě smlouvy dle § 8 odst. 2 Zákona vykonává ve vztahu k odběrateli veškerá provozní práva a povinnosti vlastníka vodovodu a kanalizace.
- 2.3 **Kanalizační řád** stanovuje nejvyšší přípustnou míru znečištění odpadních vod vypouštěných do kanalizace, popřípadě nejvyšší přípustné množství těchto vod a další podmínky provozu kanalizace.
- 2.4 **Vodovodní přípojka** je samostatnou stavbou tvořenou úsekem potrubí od odbočení z vodovodního řadu k vodoměru a není-li osazen vodoměr, pak k vnitřnímu uzávěru připojeného pozemku nebo stavby.
- 2.5 **Kanalizační přípojka** je samostatnou stavbou tvořenou úsekem potrubí od vyústění vnitřní kanalizace stavby nebo odvodnění pozemku k zaústění do stokové sítě.
- 2.6 **Odběrné místo** je samostatný prostorově uzavřený vodárensky nebo kanalizačně propojený celek na souvisejících pozemcích, z něhož odebírá pitnou vodu nebo odvádí odpadní vody jeden odběratel.
- 2.7 **Vodné** je cenou za pitnou vodu a za službu spojenou s jejím dodáním. Právo na vodné vzniká vtokem vody do potrubí napojeného bezprostředně za vodoměrem, a není-li osazen vodoměr, vtokem vody do vnitřního uzávěru připojeného pozemku nebo stavby, popřípadě do uzávěru hydrantu nebo výtokového stojanu.  
**Stočné** je cena za službu spojenou s odváděním a čištěním, případně zneškodňováním odpadních vod. Právo na stočné vzniká okamžikem vtoku odpadních vod do kanalizace.
- 2.8 **Smlouva** je písemná smlouva uzavřená v souladu se Zákonem. Za písemnou formu se nepovažuje právní jednání učiněné elektronicky nebo jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednatelů.
- 2.9 **Vodoměr** je měřicím zařízením, kterým dodavatel měří množství dodané vody. Vodoměr je stanoveným měřidlem ve smyslu zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění. Pojem „vodoměr“ dle těchto Podmínek zahrnuje jak vlastní měřicí zařízení, tak i zařízení pro přenos naměřených hodnot v případě, že je na vodoměru osazeno.

### 3 Práva a povinnosti dodavatele a odběratele

- 3.1 Pokud je pozemek nebo stavba připojena na vodovod nebo kanalizaci v souladu s platnými právními předpisy, vzniká odběrateli nárok na uzavření písemné Smlouvy. Tento nárok nevzniká, pokud se okolností, za kterých došlo k povolení připojení na vodovod nebo kanalizaci, změnily natolik, že nejsou splněny podmínky pro uzavření této Smlouvy na straně odběratele. Dodavatel nesmí při uzavírání Smlouvy jednat v rozporu s dobrými mravy, zejména nesmí odběratele diskriminovat. Dodavatel je oprávněn přezkoumat údaje uvedené odběratelem a požadovat změnu smluvního vztahu dle skutečností. Smluvní strany se zavazují poskytnout si přiměřenou vzájemnou součinnost. Osoby oprávněné jednat za smluvní strany, jsou povinné doložit oprávnění k jednání před podpisem Smlouvy.
- 3.2 Odběratel je povinen umožnit dodavateli přístup k vodoměru, chránit vodoměr před poškozením (mechanickým, ohněm, mrazem) včetně zařízení pro dálkový odečet a plomby prokazující úřední ověření podle obecně závazných právních předpisů a bez zbytečného odkladu prokazatelně oznámit dodavateli jejich poškození či závady v měření. Pokud je vodoměr umístěn v šachtě, musí být tato odvodněna a přístupna pro provádění odečtů. Poklop vodoměrné šachty musí zůstat volný, bez překážek bránících jeho otevření. Odběratel je povinen kontrolovat stav vodoměru a řádně se starat o technický stav vnitřních vodoinstalačních rozvodů tak, aby nemohlo při výměně vodoměru dojít k jeho poruše. V případě poškození vodoměru dodavatel vyúčtuje odběrateli náklady spojené s jeho výměnou, včetně nákladů vzniklých v souvislosti s opravou a cejchováním vodoměru (eventuálně úhradou nového vodoměru). Spotřeba vody bude do okamžiku výměny nového vodoměru vypočtena technickým propočtem v souladu se Zákonem. Odběratel je oprávněn zřídit z technické místnosti nebo sklepa, ve které je umístěn vodoměr, obytnou místnost jen s předchozím souhlasem dodavatele a za podmínky přemístění vodoměru do jiné technické místnosti nebo do šachty. Přemístěním vodoměru nemůže dojít k prodloužení vodovodní přípojky v části před vodoměrem.
- 3.3 Odběratel je povinen dbát předpisů a nařízení, vydaných k zajištění správné funkce vnitřního vodovodu a jeho součástí a řídit se pokyny dodavatele. Dodavatel má právo, kdykoliv provést prohlídku a kontrolu odběrného místa, není-li v rozporu s technickými normami a přípojovacími podmínkami. V případě, že technický stav odběratelova zařízení neodpovídá doporučující normě ČSN 75 5411 tak, že může způsobit pokles nebo kolísání tlaku vody ve vodovodní síti, ohrozit zdraví, bezpečnost osob nebo majetek, je povinen odběratel v souladu se Zákonem tyto závady odstranit. Pokud tak neučiní ve lhůtě pro odstranění závad stanovené dodavatelem, je dodavatel oprávněn dodávku vody z vodovodu přerušit. Lhůta stanovená dodavatelem nesmí být kratší než 3 dny.  
V souladu s platnými právními předpisy je stanoveno, že maximální přetlak v nejnižších místech vodovodní sítě každého tlakového pásma nesmí převyšovat hodnotu 0,6 MPa a v odvodněných případech 0,7 MPa. Hodnota minimálního hydrodynamického tlaku je 0,15 MPa při zástavbě do dvou nadzemních podlaží a 0,25 MPa pro vícepodlažní zástavbu.  
V případě, že tyto hodnoty nejsou na stávající síti dodrženy, odběratel realizuje příslušná technická opatření na vnitřní instalaci objektu.



- 3.4 Odběratel si může na svůj náklad osadit na vnitřním vodovodu vlastní podružný vodoměr. Odpočet z podružného vodoměru nemá vliv na určení množství vody dodané dodavatelem.
- 3.5 Odběratel smí dodávat vodu dodávanou vodovodem pro potřebu dalším odběratelům jen s písemným souhlasem dodavatele.
- 3.6 Dodavatel osadí na vodovodní přípojku odběratele vodoměr podle technických podmínek odběru vody, zejména podle výše průměrného a maximálního průtoku. Vodoměrem registrované množství dodané vody je podkladem pro vyúčtování (fakturaci) dodávky pitné vody a odvedení odpadní vody do kanalizace, má rovněž vliv na režim odečtu a fakturace (např. měsíční nebo pololetní). Pokud je vodoměr vybaven zařízením pro dálkový přenos fakturačních údajů a dojde k pochybnostem o jejich správnosti, jsou rozhodující údaje zaznamenané vodoměrem (jeho stav).
- 3.7 Dodavatel poskytne odběrateli na jeho žádost v souladu s platnou legislativou kalkulaci cen pro vodné a stočné.
- 3.8 Dodavatel má právo stanovit zálohový způsob plateb až do výše ceny za průměrnou (popř. očekávanou) spotřebu za příslušné období. Při změně ceny nebo výše odběru vody (vypouštění odpadních vod) má dodavatel právo, výši zálohy automaticky upravit, přičemž odběratel má právo při nesouhlasu s provedenou změnou požadovat úpravu.
- 3.9 Uzavře-li odběratel v postavení spotřebitele smlouvu distančně nebo mimo obchodní prostory dodavatele, je oprávněn od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření odstoupit, a to jakýmkoliv jednoznačným prohlášením učiněným vůči dodavateli. Odběratel může použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uveřejněný na webových stránkách dodavatele [www.bvk.cz](http://www.bvk.cz), není to však jeho povinnost. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty. Odstoupí-li odběratel od smlouvy a dodavatel s plněním na základě výslovné žádosti odběratele začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, je odběratel v souladu s ust. § 1834 občanského zákoníku povinen uhradit dodavateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy. Dodavatel tímto odběratele poučuje, že pokud odběratel odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit dodavateli náklady spojené s ukončením plnění – například zastavení dodávek pitné vody. Neudělí-li odběratel při uzavírání smlouvy distančně nebo mimo obchodní prostory dodavatele svůj výslovný souhlas se zahájením plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, je odběratel povinen uhradit náklady spojené s případným přerušením kontinuálního poskytování služby – například náklady spojené se zastavením dodávek pitné vody.

#### 4 Dodávka pitné vody a stanovení množství dodané vody

- 4.1 Povinnost dodávky pitné vody je splněna vtokem vody z vodovodu do vodovodní přípojky. Množství dodávané pitné vody měří dodavatel vodoměrem, který je stanoveným měřidlem a podléhá úřednímu ověření, v souladu se zvláštními právními předpisy. Vodoměr je vlastnictvím vlastníka vodovodu nebo dodavatele. Množství odebrané vody v případě, že není osazen vodoměr, se stanoví podle směrných čísel roční spotřeby vody dle platných právních předpisů. Byla-li odebraná voda v předchozím období minimálně 1 rok měřena, určí se množství odebrané vody za období bez osazeného vodoměru podle výše předchozího odběru. To platí jen pro případ, pokud nedošlo ke změnám podmínek u odběratele. Dodavatel zajišťuje jednotlivé části vodoměru proti neoprávněné manipulaci. Případ zásahu odběratele do takového zajištění je považován za důvod pro přerušování dodávky vody a odvádění odpadních vod do doby, než pomine důvod přerušování a může být klasifikován jako přestupek ve smyslu Zákona.
- 4.2 Má-li odběratel pochybnosti o správnosti údajů vykázaných vodoměrem, může v souladu s ustanovením §17 Zákona, dodavatele písemně požádat o jeho přezkoušení. Tiskopis žádosti o přezkoušení vodoměru je k dispozici v sídle dodavatele, případně na stránkách společnosti ([www.bvk.cz](http://www.bvk.cz)). Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Žádost o přezkoušení vodoměru nezprošťuje odběratele povinností zaplatit předloženou fakturu za vodné a stočné. Zjistí-li se při přezkoušení, že vodoměr nespĺňuje požadavky platné pro ověření zkoušeného měřidla, považuje se tento za nefunkční a množství odebrané vody se stanoví v souladu s ustanovením § 17 odstavec 4 písmeno a) Zákona. V tomto případě hradí náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru dodavatel. V opačném případě náklady na přezkoušení a výměnu vodoměru hradí odběratel.
- 4.3 Dodavatel neodpovídá za škody a za ušlý zisk vzniklý nedostatkem tlaku vody při omezení zásobování vodou pro poruchu na vodovodu, při přerušování dodávky elektrické energie, při nedostatku vody nebo z důvodu, pro který je dodavatel oprávněn dodávku vody omezit nebo přerušit (Zákon § 9 odst. 6).
- 4.4 Osazení, údržbu a výměnu vodoměru provádí dodavatel. Jeho povinností je oznámit odběrateli výměnu vodoměru alespoň 15 dní předem, současně s vymezením času v rozsahu maximálně 3 hodin, a to i v případě, že vodoměr je pro dodavatele přístupný bez účasti odběratele, pokud se s odběratelem nedohodne jinak. Přítomnému odběrateli se současně s výměnou předává potvrzení obsahující zaznamenaný stav měření odebraného vodoměru a u nově osazeného vodoměru jeho číslo, zaznamenaný stav a termín, do kterého musí být vyměněn. Odběratele na odběrném místě zastupuje osoba, která je přítomna. V tomto případě dodavatel vystaví fakturu podle stavu vodoměru potvrzeného osobou, která je přítomna při odečtu nebo výměně vodoměru nebo umožnila přístup k vodoměru a svým podpisem potvrdila stav vodoměru.

#### 5 Odvádění odpadních vod a stanovení množství odvedené odpadní vody

- 5.1 Stoková síť provozovaná dodavatelem je navrhována s periodicitou návrhového deště  $p=0,5$  tzn., že stoková síť je dimenzována na průtoky odpovídající intenzitě deště, který se vyskytuje průměrně 1x za 2 roky. Vyšší bezpečnost při odvádění odpadních vod z nemovitosti dosáhne odběratel opatřením na vnitřní kanalizaci nebo na kanalizační přípojce – dle ČSN 75 67 60. Zařízení, které se nacházejí pod hladinou zpětného vzduší ve stoce, na kterou je nemovitost připojena, nesmí umožňovat zaplavení budovy vzduťou vodou. Ohrožené prostory a zařízení se musí chránit technickým opatřením podle ČSN EN 120 56-4. Ustanovení uvedených norem se týkají všech druhů kanalizace tj. splaškové, dešťové i jednotné.
- 5.2 Odvedení odpadních vod z pozemku nebo stavby, je splněno okamžikem vtoku odpadních vod z kanalizační přípojky do kanalizace. Kanalizaci mohou být odváděny odpadní vody jen v míře znečištění a v množství, stanoveném v kanalizačním řádu a uzavřené Smlouvě. Odběratel je povinen v místě a rozsahu stanoveném kanalizačním řádem nebo vodoprávním rozhodnutím kontrolovat míru znečištění odpadních vod vypouštěných do kanalizace. Odpadní vody, které k dodržení nejvyšší míry znečištění podle kanalizačního řádu vyžadují předchozí čištění, mohou být do kanalizace vypouštěny jen s povolením vodoprávního úřadu. Povolení může být uděleno jen tehdy, bude-li zajištěno vycištění těchto vod na míru znečištění odpovídající kanalizačnímu řádu. V případě, že je kanalizace ukončena čistírnou odpadních vod, není dovoleno vypouštět do kanalizace odpadní vody přes septiky a ani přes žumpy. Seznam látek, které nejsou odpadními vodami a u nichž musí být zabráněno jejich vniknutí do kanalizace, pokud nejsou součástí odpadních vod v rozsahu povoleného nakládání s vodami, je uveden v kanalizačním řádu.
- 5.3 Množství odpadních vod vypouštěných do kanalizace, měří odběratel svým měřicím zařízením, jestliže to stanoví kanalizační řád.



- 5.4 Pokud není množství vypouštěných odpadních vod měřeno, předpokládá se, že odběratel, který odebírá vodu z vodovodu, vypouští do kanalizace takové množství vody, které odpovídá zjištění na vodoměru nebo směrným číslem spotřeby vody, pokud nejsou instalovány vodoměry. V případě, kdy je měřen odběr z vodovodu, ale je také možnost odběru z jiných zdrojů, použijí se k zjištění spotřeby vody směrná čísla roční spotřeby nebo se k naměřenému odběru vodovodu připočte množství vody získané z jiných zdrojů, provozovatelem vodovodu měřených zdrojů. Takto zjištěné množství odpadních vod je podkladem pro vyúčtování stočného. Byla-li vypouštěná voda v předchozím období měřena nejméně 1 rok, určí se množství vypouštěné vody za období, v němž měření není prováděno podle objemu vypouštěné vody ve srovnatelném měřeném období. To platí jen pro případ, pokud nedošlo ke změnám podmínek u odběratele. Pokud nelze postupovat podle výše uvedeného, provede dodavatel odborný výpočet množství vody vypouštěného při zjištění druhu a kapacity činnosti realizované v napojené nemovitosti. Lze použít i údaje z nemovitostí se stejným nebo obdobným druhem činnosti. Prokáže-li se odběr nebo vypouštění nesouvisející s druhem a kapacitou činnosti realizované v napojené nemovitosti (např. v čase vymezitelnou neohlášenou havárií přípojky nebo vnitřního vodovodu nebo vnitřní kanalizace), vypočítává se množství vody ve vazbě na technické možnosti úniku dodávané vody nebo technické možnosti vypouštění vody.
- 5.5 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.
- 5.6 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 uliční výpustí do kanalizace. Není-li množství srážkových vod odváděných do kanalizace přímo přípojkou, nebo přes uliční vpusť měřeno, vypočte se toto množství dle platných právních předpisů.
- 5.7 Odběratel dodá dodavateli schéma vnitřní kanalizace s vyznačením profilů, směrodatných pro kontrolu odpadních vod vypouštěných do kanalizace. Odběratel, který vypouští odpadní vody do kanalizace více než jednou přípojkou, uvede u vyznačených směrodatných kontrolních profilů procentuální podíl z celkového množství odpadních vod odváděných z odběrného místa, který daným kontrolním profilem protéká, pokud toto množství přímo neměří. Při provozu předčisticích zařízení (neutralizační stanice, odlučovače ropných látek, lapáky tuků, čistírny průmyslových odpadních vod apod.), která jsou technicky součástí vnitřní kanalizace provozované odběratelem, je kontrola kvality prováděna postupem stanoveným vodoprávním rozhodnutím nebo kanalizačním řádem. K tomu musí být ze strany odběratele vytvořeny potřebné technické podmínky umožňující kvalifikovaný odběr (např. vzorkovací ventil).
- 5.8
- Místo (směrodatný profil), četnost a typ vzorku odpadních vod pro kontrolu dodržování nejvyšší sjednané přípustné míry znečištění se stanovují v souladu s kanalizačním řádem.
  - Vzorky odpadních vod se odebírají a dále se s nimi manipuluje v souladu s normami ČSN EN ISO řady 5667 (týkajících se odběrů vzorků odpadních vod).
  - Odběr vzorků u odběratele realizuje zaměstnanec dodavatele. Kontrolní vzorky odpadních vod odebírá zaměstnanec dodavatele za přítomnosti odběratele. Odběratel se zavazuje vytvořit pro zaměstnance dodavatele, provádějící odběr vzorků, takové podmínky, aby tuto činnost mohli zajistit bezodkladně po oznámení, zejména umožnit jejich vstup nebo vjezd do určených prostorů a objektů, přesun a převoz potřebného vybavení dopravními prostředky dodavatele v areálu odběrného místa. V případě, že pověření zaměstnanci odběratele se nemohou nebo nechtějí odběru vzorků zúčastnit, nemůže být toto překážkou provedení odběru. Účast i neúčast odběratele při odběru vzorků oznámí dodavatel odběrateli prostřednictvím záznamu v protokolu o odběru vzorků, jehož kopii předává odběrateli.
  - O odběru vzorků odpadních vod sepisuje zaměstnanec dodavatele protokol o odběru v dostatečném počtu kopií pro potřebu dokumentování provedení odběru vzorku.
  - Dodavatel poskytne odběrateli pro jeho potřebu na základě jeho žádosti část odebraného vzorku.
  - Náklady spojené s odběrem, manipulací a rozbořem vzorků hradí odběratel, jedná-li se o neoprávněné vypouštění odpadních vod. Pokud se rozbořem neoprávněné vypouštění neprokáže, nese náklady dodavatel.
  - Odběratel podpisem v protokolu o odběru vzorku stvrzuje, že veškeré vody z daného kontrolního profilu jsou z jeho produkce.

## 6 Neoprávněný odběr vody a vypouštění odpadních vod

- 6.1 Neoprávněným odběrem vody z vodovodu je odběr:
- před vodoměrem,
  - bez uzavřené písemné Smlouvy nebo v rozporu s ní,
  - přes vodoměr, který v důsledku zásahu odběratele odběr nezaznamenává nebo zaznamenává odběr menší, než je odběr skutečný, nebo
  - přes vodoměr, který odběratel nedostatečně ochránil před poškozením.
- 6.2 Neoprávněným vypouštěním odpadních vod do kanalizace je vypouštění:
- bez uzavřené písemné Smlouvy nebo v rozporu s ní,
  - v rozporu s podmínkami stanovenými pro odběratele kanalizačním řádem, nebo
  - 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.
- 6.3 Při zjištění neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod bez uzavřené písemné smlouvy nebo odběru vody a odvádění odpadních vod k jinému účelu, než bylo sjednáno, je dodavatel po předchozím upozornění oprávněn omezit, popř. přerušit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod, přičemž není dotčeno právo na náhradu nákladů a škod, které dodavatelé vznikly. Odběratel je povinen nahradit dodavateli ztráty vzniklé podle odstavců 6.1 a 6.2. Způsob výpočtu těchto ztrát stanoví prováděcí právní předpis.



## 7 Omezení nebo přerušení dodávky vody do nemovitosti nebo odvádění odpadních vod z nemovitosti

- 7.1 Dodavatel je oprávněn omezit nebo přerušit 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. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody bez předchozího upozornění také v případě, kdy je mu při stavu nedostatku vody vyhlášeném podle zvláštního právního předpisu příslušným orgánem upraveno, omezení nebo zakázáno nakládání s vodami. Přerušení nebo omezení dodávky vody je dodavatel povinen bezprostředně oznámit územně příslušnému orgánu ochrany zdraví, vodoprávnímu úřadu, nemocnicím, operačnímu středisku hasičského záchranného sboru kraje a dotčeným obcím. Tato povinnost se nevztahuje na přerušení nebo omezení dodávky vody pouze havárií vodovodní přípojky. Je-li vydáno opatření o dočasném omezení užívání pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu příslušným orgánem, je odběratel povinen umožnit dodavateli přístup k vodoměru.
- 7.2 Dodavatel je oprávněn, omezit nebo přerušit dodávku vody a odvádění odpadních vod do nemovitosti do doby, než pomine důvod přerušení nebo omezení,
- při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních prací,
  - nevyhovuje-li zařízení odběratele technickým požadavkům tak, že jakost nebo tlak vody ve vodovodu může ohrozit zdraví a bezpečnost osob a způsobit škodu na majetku,
  - neumožní-li odběratel dodavateli, po jeho opakované písemné výzvě, přístup k vodoměru, přípojce nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace za podmínek uvedených ve Smlouvě uzavřené podle § 8 odst. 6 Zákona.
  - bylo-li zjištěno neoprávněné připojení vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky,
  - neodstraní-li odběratel závady na vodovodní přípojce nebo kanalizační přípojce nebo na vnitřním vodovodu nebo vnitřní kanalizaci zjištěné dodavatelem ve lhůtě jím stanovené, která nesmí být kratší než 3 dny,
  - při prokázání neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod, nebo
  - v případě prodloužení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného, po dobu delší než 30 dnů.
- 7.3 Přerušení nebo omezení dodávky vody, nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 7.2 je dodavatel povinen oznámit odběrateli v případě přerušení nebo omezení dodávek vody nebo odvádění odpadních vod
- podle odstavce 7.2 písmena b) až g) alespoň 3 dny předem,
  - podle odstavce 7.2 písmena a) alespoň 15 dnů předem současně s oznámením doby trvání provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací.
- 7.4 V případě přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 7.1 nebo odstavce 7.2 písmena a) je dodavatel oprávněn stanovit podmínky tohoto přerušení nebo omezení a je povinen zajistit náhradní zásobování pitnou vodou nebo náhradní odvádění odpadních vod, v mezích technických možností a místních podmínek.
- 7.5 Dodavatel je povinen neprodleně odstranit příčinu přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavců 7.1 a 7.2 písmena a) a bezodkladně obnovit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod.
- 7.6 V případě, že k přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod došlo podle odstavce 7.2 písmena b) až g), hradí náklady s tím spojené odběratel. Obnovení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod bude realizováno až po odstranění příčin a po úhradě s tím spojených nákladů dodavatele, bylo-li příčinou chování odběratele.
- 7.7 Při náhradním zásobování pitnou vodou nebo nouzovém odvádění odpadních vod platí odběratel pouze za vodu skutečně dodanou nebo odkanalizovanou.

## 8 Ukončení smluvního vztahu

- 8.1 Smlouva uzavřená na dobu určitou skončí uplynutím sjednané doby.
- 8.2 Smlouva uzavřená na dobu neurčitou skončí dohodou smluvních stran nebo uplynutím výpovědní doby dle Smlouvy.

## 9 Závěrečné ustanovení

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1.8.2023. Podmínky jsou k dispozici v sídle dodavatele a na internetových stránkách dodavatele ([www.bvk.cz](http://www.bvk.cz)). Podmínky platné pro dřívější období zašle dodavatel odběrateli na vyžádání e-mailem nebo ve fotokopii. Dodavatel je oprávněn navrhnout změnu Podmínek. Dodavatel seznamuje odběratele s návrhem změny Podmínek v sídle dodavatele a na internetových stránkách dodavatele ([www.bvk.cz](http://www.bvk.cz)) nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. Pokud odběratel změnu neodmítí, platí, že změnu přijal. Odběratel má právo změny odmítnout a smluvní vztah z tohoto důvodu vypovědět dle ustanovení o změnách a ukončení smluvního vztahu.

## 10 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Subjektem mimosoudního řešení sporů je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## 11 Schválení Podmínek

Tyto Podmínky byly schváleny představenstvem dodavatele dne 31.3.2023.

### Přílohy těchto podmínek:

Příloha č. 1 - Reklamační řád.

Příloha č. 2 - Náhradní zásobování pitnou vodou při přerušení nebo omezení dodávky vody.

Datum: 31.3.2023



**Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.**  
Pisárecká 555/1a, Pisárky, 603 00 Brno  
IČO: 463 47 275 / DIČ: CZ46347275

Ing. Daniel Struž, MBA  
předseda představenstva  
Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.



## Příloha č. 1

k podmínkám dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod

### Reklamační řád

#### I. Obecná ustanovení

Společnost Brněnské vodárny a kanalizace, a.s. jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) a subjekt zajišťující odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace), vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky dle práva z vadného plnění dodávky pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody z vodovodu a odvádění odpadních vod, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z tohoto práva.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod, realizované na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 výše uvedeného zákona.

#### II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli právo z vadného plnění a reklamaci:

##### 1. U dodávky pitné vody

- na jakost dodávané pitné vody,
- na množství dodávané pitné vody,
- na jiné údaje uvedené na faktuře

##### 2. U odvádění odpadních vod

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
- na množství odváděných odpadních vod,
- na jiné údaje uvedené na faktuře

##### 3. Kontakty

Telefon: 543 433 111

Zákaznická linka: 840 177 177

E-mail: [bvk@bvk.cz](mailto:bvk@bvk.cz)

ID datové schránky: c7rc8yf

##### 4. Reklamaci uplatňuje odběratel

písemně, elektronicky, osobně nebo telefonicky na tel. čísle dle výše uvedených kontaktů

Rozpis úředních hodin pro kontakt se zákazníky: (kromě sídla dodavatele)

pondělí - pátek v době 8.00 – 15.00 hod

osobně může všechny reklamace uplatnit v zákaznickém centru dodavatele na adrese Pisárecká 555/1a, Brno

Rozpis úředních hodin:

pondělí a středa 8,00 – 17,00 hod

úterý a čtvrtek 8,00 – 15,00 hod

pátek 8,00 – 13,00 hod

V případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací v případě nemožnosti okamžitého vyřízení povinen sepsat o reklamaci písemný záznam.

##### 5. Písemná reklamace musí obsahovat

- identifikaci odběratele,
- adresu odběratele,
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod, případně bližší označení místa vzniku reklamace,
- popis reklamace nebo reklamované vady.

V případě písemně zaslanych reklamací 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 písemnost v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

##### 6. Osobní reklamace musí obsahovat

- identifikaci odběratele,
- adresu odběratele,
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod, případně bližší označení místa vzniku reklamace,
- popis reklamace nebo reklamované vady.

Pokud nebude reklamace vyřízena bezprostředně po oznámení, je nutno uplatňovat reklamaci písemnou formou s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

##### 7. Telefonická reklamace

Zaměstnanec, pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací, pokud tyto nebudou vyřízeny bezprostředně po oznámení, je povinen upozornit zákazníka na povinnost uplatnit reklamaci písemně s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

### III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v místech vyřizování reklamací k dosažení 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. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodl jinak. O výsledku reklamace musí být odběratel informován. Je-li na základě reklamace vystavena opravná faktura, považuje se současně za písemné oznámení výsledku reklamace.

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 údajů.

1. Zjevná vada jakosti vody musí být reklamována odběratelem neprodleně, 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 ihned, nejpozději do 24 hodin (mimo sobot, nedělí a svátků) od uplatnění reklamace dle interních postupů dodavatele. O odběru vzorků bude sepsán protokol podepsaný odběratelem a dodavatelem. Dodavatel zajistí následné provedení rozborů těchto vzorků akreditovanou laboratoří v rozsahu stanoveném vyhláškou č. 252/2004 Sb. v platném znění.
  2. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, dodavatel zajistí ve lhůtě do 30 dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
  3. V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět metrologickou kontrolu měřidel. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.
  4. V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem, zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin (mimo sobot, nedělí a svátků), prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
  5. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod, je dodavatel povinen prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno nejpozději do 30-ti dnů (přítom dodavatel případně využije postup dle směrnice dodavatele pro přiznání dobropisu za stočné pro fyzické a právnické subjekty, jež využívají vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu). V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod, umístěním měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
  6. Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli s vyznačením nesprávných údajů před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je potom povinen, podle povahy nesprávnosti údaje, fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.
- V případě, že odběratel neoznačí důvod reklamace, vrátí dodavatel odběrateli fakturu s původním datem splatnosti.

### IV. Práva z vadného plnění

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nespĺňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. v platném znění a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. v platném znění prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy, přičemž výše slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody, bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění, v případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody, podle § 19 téhož zákona.
3. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu, a zajistit opravu fakturace z reklamace vyplývajících.
4. Uplatněním práva z vadného plnění zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozní činností dle občanského zákoníku.
5. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informační povinnosti odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

Při změně odběratele, postupuje odběratel podle článků uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné.

### V. Závěrečné ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.8.2023 a je nedílnou součástí „Podmínek dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod.“

Datum: 31.3.2023



**BVK**  
Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.  
Pisárecká 555/1a, Pisárky, 603 00 Brno  
IČO: 463 47 275 / DIČ: CZ46347275

Ing. Daniel Struž, MBA  
předseda představenstva  
Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.



## Příloha č. 2

### k podmínkám dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod

#### I. Náhradní zásobování pitnou vodou při přerušení nebo omezení dodávky vody

##### 1 Obecná ustanovení

Platnost bez rozdílů pro všechny úseky všech vodovodů pro veřejnou potřebu, provozované Brněnskými vodárnami a kanalizacemi, a.s. (dále jen dodavatel).

Řeší povinnost dodavatele zajistit náhradní zásobování pitnou vodou (dále jen NZpV) v mezích technických možností a místních podmínek (§ 9 odst. 8 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění).

##### 2 Specifikace případů pro povinnost náhradního zásobování pitnou vodou

2.1 Dodavatel zajišťuje NZpV v těchto případech přerušení nebo omezení dodávky vody:

- v případech živelní pohromy,
- při havárii vodovodu,
- při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních prací (v těchto případech zajišťuje Dodavatel NZpV bezúplatně na vyžádání odběratele).

2.2 V ostatních případech přerušení nebo omezení dodávky vody není dodavatel povinen náhradní zásobování pitnou vodou zajistit.

2.3 Havárií není porucha na přípojce, pokud není nutno uzavřít vodu do celé ulice apod. (pro určení havárie je rozhodující i charakter připojeného odběratele např. nemocnice)

##### 3 3. Obecné principy NZpV v prostředí dodavatele

3.1 NZpV se zajišťuje tak, aby plnění nastalo do čtyř hodin od vzetí přerušení nebo omezení dodávky vody dodavatelem na vědomí (vlastním dohledáním nebo informací od odběratele). V případě, že k přerušení nebo omezení dodávky vody došlo v nočních hodinách po 22:00 hod, poskytuje se plnění NZpV až k 07:00 hod následujícího kalendářního dne. Nezateplené cisterny budou přistavovány dle klimatických podmínek.

3.2 NZpV se neposkytuje v případech trvání přerušení nebo omezení dodávky méně než čtyři hodiny.

3.3 NZpV se neposkytuje v případech takového snížení tlaku ve vodovodu, který je však dostatečný i pro omezenou dodávku do nejvyšších podlaží.

3.4 NZpV se neposkytuje v případech takového snížení tlaku ve vodovodu, kdy dojde k přerušení dodávky vody pouze do vyšších podlaží.

3.5 V případech plnění NZpV bodovými prostředky (například cisterny, voznice, hydrantové nástavce), musí toto plnění splňovat charakter dobrého pokrytí:

- maximální docházková vzdálenost k nejbližšímu bodu plnění nepřekročí cca 150 m,
- jeden bod plnění je kalkulován pro maximálně cca 50 bytových jednotek,
- charakter dobrého pokrytí je taktéž splněn rozvozem mobilní cisternou nebo voznicí s předvolenou trasou a časovým harmonogramem zastávek dle předchozího, vždy po dobu alespoň jedné hodiny s intervalem 6 hodin.

3.6 Při použití plnění NZpV formou cisteren, voznic nebo jiných kontejnerů musí být tyto označeny názvem dodavatele, upozorněním "Voda pitná pouze po převaření" a postupem k vyžádání doplnění vody.

3.7 V případech nutnosti plnění NZpV na více místech současně nebo ve velké oblasti rozhoduje o prioritách Centrální vodohospodářský dispečink dodavatele.

3.8 V případech plnění NZpV jinými než bodovými prostředky, je povinnost plnění splněna zajištěním ve vodovodu:

- tlaku vody nižšího než při běžném provozu, avšak dostatečného i pro omezenou dodávku vody do nejvyšších podlaží,
- tlaku vody nižšího než při běžném provozu, dostatečného pro omezenou dodávku vody do nižších podlaží, avšak nedostatečného pro dodávku vody do vyšších podlaží.
- tlaku vody vyššího než při běžném provozu, ale nepřevyšujícího u vodoměru nejnižší přípojky, hodnotu:
- u starších vodovodů, na něž se nevztahují nové předpisy, až 1,0 MPa (dle jmenovitého tlaku použitého trubního materiálu vodovodu),
- u ostatních vodovodů 0,7 Mpa.

##### 4 Informování o náhradním zásobování pitnou vodou

K informování jsou používány veškeré dostupné způsoby dle místní situace a toho, zda je přerušení nebo omezení dodávky známo předem či nikoliv.

Zejména jsou používány tyto formy:

- vyvěšení letáčku oznamujícího poruchu a způsob NZpV, na zasažené nemovitosti odběratelů,
- vyvěšení letáčku oznamujícího poruchu a způsob NZpV na veřejně přístupných, vhodných, obvyklých nebo frekventovaných místech,
- osobní kontakt,
- adresné sdělení,
- využití hromadných médií,
- cestou místní samosprávy.

##### 5 Aktuální informace

Aktuální informace o způsobu zajištění NZpV, případně o rozmístění bodových prvků plnění NZpV, jsou podávány přes telefon (určený pro oznamování poruch) - Centrálního vodohospodářského dispečinku dodavatele.



## II. Nouzové odvádění odpadních vod

### 1 Obecná ustanovení

Při vzniku havárií, při provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací na stokové síti, může dojít k omezení odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu. V těchto případech je zajišťováno tzv. nouzové odvádění odpadních vod, jehož cílem je převedení zejména bezesrážkových průtoků.

Při opravě kanalizace je vždy snaha zmenšit a případně vůbec vyloučit průtok odpadních vod přes porušené místo. Jestliže není možné na křižovatce stok odvést odpadní vody okruhem, je nutné počítat s převedením celého průtočného množství. V takovém případě se převedení vody zajišťuje:

- vyčerpáním odpadní vody nad místem poruchy čerpadly na povrch terénu do suchovodů nebo koryt zaústěných pod místem opravy zpět do kanalizačního sběrače,
- gravitačním převedením vody přímo na dně rýhy pomocným potrubím nebo korytem jako obtokem,
- převedením odpadní vody do blízké vodoteče po předchozím vodoprávním schválení této akce,
- použitím malého akvaduktu v ose porušené stoky provedeného tak, že se přehradí tok odpadních vod ve stoce nad poruchou do potřebné montážní výše a v této vyšší poloze převede přenosným potrubím případně korytem přes pracoviště do pokračujícího nezávadného úseku stoky. Získá se tak pod tímto provizorním korytem potřebný prostor k postavení spodní části stoky, do které se převede po zrušení akvaduktu tok odpadních vod a dokončí se horní část stoky bez nepříznivého vlivu tekoucích splašků. Pro urychlení tohoto stavebního postupu lze použít vhodných prefabrikovaných dílců uložených do betonu příp. jílocementové směsi a spoje provést rychle tuhnoucím tmelem,
- uzavřením kanalizačních přípojek na přechodnou dobu po dohodě s majiteli odkanalizovaných objektů, pokud je na příslušnou stoku napojeno jen několik ojedinělých přípojek.

### 2 Informování o nouzovém odvádění odpadních vod

V případě předpokladu, že způsob nouzového odvádění odpadních vod ovlivní provoz připojených nemovitostí, jsou k informování používány veškeré dostupné způsoby dle místní situace.

Zejména jsou používány tyto formy:

- vyvěšením letáčku oznamujícího poruchu a způsob nouzového odvádění odpadních vod na veřejně přístupných, vhodných, obvyklých nebo frekventovaných místech,
- osobním kontaktem,
- adresným sdělením,
- využitím hromadných médií,
- cestou místní samosprávy.

Příloha č. 2 nabývá účinnosti dnem 1.8.2023.

Datum: 31.3.2023



**Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.**  
Pisárčková 555/1a, Pisárky, 603 00 Brno  
IČO: 463 47 275 / DIČ: CZ46347275

Ing. Daniel Struž, MBA  
předseda představenstva  
Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.

