

## OBECNÉ PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE PRO SPOTŘEBITELE

Společnost Brněnské vodárny a kanalizace, a.s. (dále také jen „společnost“), tímto ve smyslu ust. § 1811 odst. 2 a ust. § 1820 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), poskytuje informace zájemcům o uzavření smlouvy se společností, kteří smlouvu uzavírají v postavení spotřebitelů ve smyslu ust. § 419 občanského zákoníku (dále také jen „spotřebitel“).

Tyto obecné předsmulvné informace **se nevztahují** na **smlouvy o dodávce pitné vody a/nebo odvádění odpadních/srážkových vod** (upraveny zvlášť [předsmulvnými informacemi](#), dostupnými na webových stránkách společnosti [www.bvk.cz](http://www.bvk.cz)) a na **smlouvy o dílo na zřízení vodovodní přípojky** (upraveny zvlášť [předsmulvnými informacemi](#), dostupnými na webových stránkách společnosti [www.bvk.cz](http://www.bvk.cz)).

a) Kontaktní údaje společnosti:

Společnost Brněnské vodárny a kanalizace, a.s., IČO: 463 47 275, se sídlem Pisárecká 555/1a, Pisárky, 603 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B vložka 783.

Telefon: 543 433 111 Zákaznická linka: 840 177 177

E-mail: [bvk@bvk.cz](mailto:bvk@bvk.cz) ID datové schránky: c7rc8yf

Případné stížnosti lze řešit i osobně na adrese sídla společnosti.

Další adresy provozoven společnosti určené pro osobní návštěvu:

Opravná a zkušebna vodoměrů:

Jana Svobody 830/12, 614 00 Brno

Laboratorní rozborů vody:

Pracoviště na ČOV Brno – Modřice, Chrlická 551, 664 42 Modřice

Pracoviště na úpravě vody Švařec: Švařec 41, 593 01 Bystřice nad Perštejnem

Pracoviště Brno – Pisárky, Pisárecká 555/1a, 603 00 Brno

b) Společnost vykonává činnost v souladu s vydanými živnostenskými oprávněními.

Hlavní podnikatelská činnost společnosti je zaměřena na provozování vodovodů a kanalizací. Z tohoto zaměření se odvíjí i spektrum zákazníkům poskytovaných služeb, jejichž základní rozsah a rámec je z velké části stanoven zákonem č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou ministerstva zemědělství č. 428/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Jedná se tak zejména o služby spojené s dodávkou pitné vody a odváděním odpadních vod, služby spojené se zajištěním majetkové a provozní evidence vodovodů a kanalizací, opravy vodovodních přípojek mimo veřejné prostranství, obnovování dodávky vody v případě jejího přerušení, měření tlaku v síti, měření průtoku na hydrantech a kontrola ovladatelností armatur, osazování hydrantového nástavce, služby spojené s vydáváním stanovisek, informací a vyjádření, vytyčování vodovodních řadů a kanalizačních sítí, služby spojené s vyřizováním žádostí o připojení na vodovod nebo kanalizaci.

Společnost v rámci své činnosti poskytuje i další služby, jejichž rozsah vyplývá z předmětu činnosti společnosti a z jejího personálního a přístrojového vybavení – například laboratorní rozborů pitných a odpadních vod a kalů (včetně odběru vzorů), čištění a monitoring kanalizačních sítí, čerpání žump, septiků a jímek, dovoz odpadních vod a jejich likvidace, náhradní zásobování vodou, plnění bazénů a nádrží, diagnostika vodovodních sítí a detekce úniku vody, nákladní doprava, opravy, ověřování a prodej vodoměrů včetně příslušenství, opravy silničních vozidel, ubytovací služby, čištění a praní textilu a oděvů.

Společnost při poskytování služeb a prodeji zboží klade důraz na dodržení sjednané kvality, dodržování sjednaných termínů, konkurenceschopnost nabízené ceny.



- c) Orientační ceny služeb a zboží uvádí společnost v [cenících](http://www.bvk.cz) na svých webových stránkách [www.bvk.cz](http://www.bvk.cz). Ceny některých služeb a prací, není možné z povahy věci předem stanovit – může se jednat zejména o specifické požadavky spotřebitele na přizpůsobení poskytnutí služby/dodávky zboží (například specifické technické řešení). Společnost má právo za účelem poskytnutí služby/dodání zboží požadovat po spotřebiteli zálohu. Cena za dodané služby/zboží je zpravidla hrazena na základě daňového dokladu - faktury, která obsahuje i případné bližší platební údaje, případně je vydáván zjednodušený daňový doklad (příjmové pokladní doklady).
- d) Pro uplatnění práva z vadného plnění platí podmínky, postup a lhůty dle účinných ustanovení příslušných obecně závazných právních předpisů (občanský zákoník).
- e) Termín poskytnutí služby či dodání zboží je sjednán zpravidla na základě dohody společnosti se spotřebitelem, přičemž v konkrétních případech záleží termín především na charakteru služby/zboží, dále pak může záležet zejména na klimatických podmínkách a pracovních kapacitách společnosti.
- f) Ukončení závazku se řídí účinnými ustanoveními příslušných obecně závazných právních předpisů (občanský zákoník) a případně ujednáním sjednaným v konkrétní smlouvě.
- g) Společnost Brněnské vodárny a kanalizace, a.s. podporuje rovný přístup, spravedlnost, legálnost, slušnost a etické chování ve všech obchodních vztazích v souladu s Etickou chartou SUEZ, která je umístěna na internetových stránkách společnosti [www.bvk.cz](http://www.bvk.cz).
- h) Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce. Souhrnné informace k dané problematice jsou uveřejněny na webových stránkách České obchodní inspekce – [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## **Poučení pro spotřebitele, uzavírající smlouvu distančně nebo mimo obchodní prostory společnosti**

Uzavře-li spotřebitel smlouvu distančně nebo mimo obchodní prostory společnosti, (a nejedná se o smlouvu uvedenou v ust. § 1840 občanského zákoníku) je oprávněn od smlouvy ve lhůtě 14 dnů odstoupit, a to jakýmkoliv jednoznačným prohlášením učiněným vůči společnosti. V případě smlouvy o poskytování služeb lhůta pro odstoupení končí uplynutím 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. V případě koupě zboží lhůta pro odstoupení končí uplynutím 14 dnů ode dne kdy spotřebitel nebo jím určená třetí osoba (jiná než dopravce) převezme zboží, nebo

- a) poslední kus zboží, objedná-li spotřebitel v rámci jedné objednávky více kusů zboží, které jsou dodávány samostatně,
- b) poslední položku nebo část dodávky zboží sestávajícího z několika položek nebo částí, nebo
- c) první dodávku zboží, je-li ve smlouvě ujednána pravidelná dodávka zboží po ujednanou dobu.

Spotřebitel může použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však jeho povinností. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, která je uvedena v ust. § 1837 občanského zákoníku.

Pokud společnost začne s plněním ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy na výslovnou žádost spotřebitele, poučuje tímto společnost spotřebitele, že poskytnutím plnění zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy podle § 1837 písm. a) občanského zákoníku.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a společnost s plněním na základě výslovné žádosti spotřebitele začala před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, uhradí společnosti poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.

V případě, že spotřebitel odstoupí od smlouvy, nese spotřebitel náklady spojené s vrácením zboží. Z povahy věci mohou spotřebiteli vzniknout v případě odstoupení od smlouvy i jiné náklady, spojené s ukončením plnění ze strany společnosti.