

POUČENÍ PRO SPOTŘEBITELE

Společnost **Severomoravské vodovody a kanalizace Ostrava a.s.** podává budoucím odběratelům (spotřebitelům) toto sdělení před uzavřením smlouvy ve smyslu § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník:

Údaje o poskytovateli služby:

Severomoravské vodovody a kanalizace Ostrava a.s.

Se sídlem: 28. října 1235/169, Mariánské Hory, 709 00 Ostrava

IČO: 451 93 665

Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vl. 347

Kontaktní údaje poskytovatele služby:

- Adresa sídla: 28. října 1235/169, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory
- E-mailová adresa: info@smvak.cz, smvak@smvak.cz
- Datová schránka: 4xff9pv
- Zákaznická linka: 800 292 400 (v pracovní dny 7:30–17:00)
- Poruchová služba: 800 292 300 (non stop)
- www.smvak.cz

Bankovní spojení:

- Pro platby vodného a stočného: 1000497402/3500
- Pro ostatní platby: 1000497429/3500

Jedná se o bankovní spojení aktuální k datu vyhotovení tohoto informačního sdělení

Zákaznická centra poskytovatele služby:

Společnost poskytuje zákazníkům služby v oblasti své působnosti v Moravskoslezském kraji, a to na těchto místech:

- Ostrava: 28. října 1235/169, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory
- Frýdek-Místek: Beskydská 124, 738 01 Frýdek-Místek
- Nový Jičín: Suvorovova 538, 742 423 Šenov u Nového Jičína
- Karviná: Fryštátská 238/47, Fryštát, 733 01 Karviná
- Opava: Krnovská 109, 746 00 Opava

Název poskytované služby:

Dodávka pitné vody a odvádění odpadních vod kanalizací a služby s tím spojené

Kvalita pitné vody:

Kvalita dodávané vody musí odpovídat požadavkům platné právní úpravy na pitnou vodu (zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a jeho prováděcí předpisy – vyhláška č. 252/2004 Sb. v platném znění). Aktuální ukazatele kvality jsou zveřejňovány na internetových stránkách www.smvak.cz v sekci Zákazníci – Kvalita vody.

Požadavky na odváděné odpadní vody:

Odpadní vody odváděné kanalizací musí splňovat požadavky platné právní úpravy a kanalizačních řádů schválených příslušným vodoprávním úřadem. Informace o kvalitě odváděných odpadních vod a o látkách, které nesmí být do kanalizace vypouštěny, jsou uvedeny na internetových stránkách dodavatele www.smvak.cz, v sekci Projektanti – Kanalizační řády stokových sítí.

Cena za poskytované služby:

Dodavatel má právo na úplatu za dodávku pitné vody (vodné) a za odvádění a čištění odpadních vod (stočné).

Vodné a stočné uplatňuje dodavatel v tzv. jednosložkové formě, což představuje součin ceny dle cenových předpisů a množství odebrané vody odběratelem nebo vypouštěných odpadních a srážkových vod. Množství odebrané vody se určí odečtem na vodoměru nebo je stanoveno tzv. paušálem. Způsob zjišťování množství odebrané vody stanoví dodavatel.

Cena pro vodné a stočné je věcně usměrňovanou podle cenových předpisů (zákon č. 526/1990 Sb., o cenách).

Cena pro vodné a stočné je zveřejněna na internetových stránkách www.smvak.cz před jejím uplatněním v sekci Zákazníci.

Dodavatel uplatňuje v souladu s platnou právní úpravou tzv. solidární cenu pro vodné nebo stočné a cenu na základě tzv. koncesních smluv, kdy dodavatel provozuje infrastrukturu (vodovody a kanalizace) pro jejich vlastníky (obvykle města a obce), kteří na jejich výstavbu obdrželi ve většině případů dotaci, jež vyžaduje splnění podmínek poskytnuté dotace. V těchto případech je cena pro vodné nebo stočné stanovena dle podmínek platné právní úpravy a v souladu s uzavřenou smlouvou. Tato cena je rovněž zveřejněna na internetových stránkách dodavatele.

Informaci o způsobu napojení konkrétního odběrného místa (zda je odběrné místo napojeno na infrastrukturu s uplatněnou koncesní cenou) poskytne zákaznická centra.

Způsob platby a platební podmínky:

Odběratel hradí úplatu za poskytnutou službu dodavateli na účet uvedený na vyúčtování (faktuře). Odběratel může úhradu za poskytnuté plnění hradit také formou tzv. zálohových plateb.

Lhůta splatnosti se řídí ujednáním ve smlouvě, obvykle je 17 dnů od data vystavení faktury.

V případě prodlžení s úhradou faktury má dodavatel právo požadovat úhradu úroků z prodlžení. Jejich výše se řídí aktuální platnou právní úpravou (n.v. č. 351/2013 Sb.).

Smluvní vztah:

Smlouva na dodávku vody nebo odvádění odpadních vod se uzavírá podle zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, s odběratelem, který je definován v § 2 odst. 6 a je jím vlastník pozemku nebo stavby připojené na vodovod nebo kanalizaci s výjimkami uvedenými v zákoně.

V odůvodněných případech se mohou dodavatel a vlastník pozemku nebo stavby připojené na vodovod nebo kanalizaci dohodnout, že odběratelem bude jiná osoba.

Smlouva na dodávku vody je uzavírána na zákaznických centrech dodavatele nebo nástroji elektronické komunikace. Ve všech případech musí být řádně prokázána totožnost odběratele a jeho vlastnické nebo jiné oprávnění k napojené nemovitě věci (odběrnému místu).

Smluvní vztah s odběratelem se uzavírá na dobu neurčitou, v odůvodněných případech na dobu určitou (například po dobu dědického řízení).

Dodávka vody nebo odvádění odpadních vod probíhá za podmínek stanovených ve smlouvě a může být ze strany dodavatele přerušena jen z důvodů uvedených v platné právní úpravě.

Smluvní vztah je možné ukončit dohodou nebo výpovědí s výpovědní dobou uvedenou ve smlouvě. V případě nemožnosti plnění (např. pro neexistenci vodovodní nebo kanalizační přípojky nebo jinou nemožnost plnění ze strany odběratele nebo dodavatele) je možné od smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být písemné a doručené druhé smluvní straně.

Bližší podmínky smluvního vztahu a smluvní pokuty jsou upraveny v Obchodních podmínkách dodavatele, které jsou k dispozici na zákaznických centrech dodavatele a na www.smvak.cz v sekci Zákazníci.

Je-li smlouva uzavírána tzv. distančním způsobem (bez současné přítomnosti obou smluvních stran) a je-li předmětem závazku poskytování dodávky vody ve smyslu § 1824a odst. 3, občanského zákoníku, může dodavatel započít s plněním dle uzavřené smlouvy před uplynutím čtrnáctidenní lhůty od uzavření smlouvy, ve které od ní může odběratel (spotřebitel) odstoupit, jen na jeho výslovnou žádost.

Pokud takovou žádost odběratel vysloví, poskytnutím plnění zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy dle § 1837 písm. a) občanského zákoníku.

Vzor pro odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem je umístěn na internetových stránkách dodavatele www.smvak.cz v sekci Zákazníci.

Reklamacce a stížnosti:

Pokud odběratel nesouhlasí s výší fakturace nebo kvalitou poskytované služby, má právo poskytnuté služby reklamovat. Reklamační řád dodavatele je zveřejněn na internetových stránkách www.smvak.cz v sekci Zákazníci.

Odběratel má možnost podat stížnost na postup dodavatele, jeho zaměstnanců a na kvalitu jím poskytovaných služeb, a to buď písemně na kontaktní adresu dodavatele, nebo telefonicky prostřednictvím zákaznické linky dodavatele. Dodavatel je povinen se stížností odběratele zabývat, prověřit ji a seznámit odběratele s výsledkem prověření, a to ve lhůtě třiceti dnů. Pokud se jedná o složitější záležitost, která vyžaduje důkladné prověření, provedení analýz a rozborů, podá dodavatel stěžovateli tuto informaci a sdělí mu lhůtu, v níž bude stížnost vyřízena. V případě opakujících se stížností, kdy nejsou stěžovatelem sděleny nové skutečnosti, má dodavatel právo toto sdělit stěžovateli a stížnost odmítnout.

Etický kodex, Compliance program dodavatele:

Dodavatel informuje spotřebitele, že jeho zaměstnanci dodržují etický kodex, se kterým se lze seznámit na internetových stránkách www.smvak.cz.

Dodavatel při činnosti dodržuje standardy vyjádřené ve svém etickém kodexu. Pro případy jejich porušení má dodavatel stanoveny postupy k jejich řešení. Podrobnosti jsou uvedeny na www.smvak.cz/compliance-program.

Mimosoudní řešení sporů:

Dodavatel usiluje o mimosoudní vyřešení jakýchkoli sporů, pokud vzniknou, a to smírnou cestou, hledáním řešení nastalé situace. Jednou z takových možností v případě spotřebitelů je právo spotřebitele, který není spokojen s vyřízením reklamace dodavatelem, obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) a požádat o řešení sporu mimosoudní cestou. Více informací k této problematice nalezne odběratel na internetových stránkách www.coi.cz.

Toto sdělení před uzavřením smlouvy poskytuje shora uvedený dodavatel odběrateli (spotřebiteli), se kterým je komunikováno nástrojem elektronické komunikace ve věci uzavření smlouvy o dodávce vody z vodovodu nebo odvádění odpadních vod kanalizací. Sdělení nenahrazuje smluvní vztah.

Ostrava, 1. 2. 2023

Za dodavatele:

Ing. Halina Studničková, Ph.D., FCCA
ekonomická ředitelka