**REKLAMAČNÍ ŘÁD**

**Městys Březno**

**Kanalizace Březno - Židněves**

se sídlem Březno 13, 294 06 Březno, IČO 00237574

**I. OBECNÁ USTANOVENÍ**

1. Městys Březno jako a dodavatel služby odvádění odpadních vod vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů tento reklamační řád.
2. Reklamační řád určuje rozsah a podmínky spojené se službami poskytovaných v souvislosti s odvádění odpadních vod kanalizací.
3. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací, které je zajištěno na základě písemně uzavřené smlouvy mezi dodavatelem a odběratelem podle § 8, odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění.
4. Dle tohoto reklamačního řádu má Odběratel vůči Městysu Březno právo uplatnit níže stanoveným způsobem odpovědnost za vady a reklamaci:
   * u odvádění odpadních vod – na rozsah, způsob a množství odvádění odpadních vod
5. Na ostatní případy smluvních vztahů mezi Městysem Březno a Odběratelem se použije tento reklamační řád přiměřeně, vždy s přihlédnutím ke specifikaci smluvního vztahu.

**II. ROZSAH A PODMÍNKY REKLAMACE**

1. Odběratel uplatní reklamaci:
   * písemně, e-mailem nebo datovou schránkou na adresu sídla Městyse Březno.
   * osobně v pracovní době na úřadě městyse Březno
2. Odběratel má možnost uplatnit reklamaci v úřední době vždy v pondělí a ve středu od 8:00 do 17:00 hodin (od 11:00 do 12:00 hodin polední pauza). Ostatní dny je třeba předchozí telefonická domluva osobní návštěvy na úřadě městyse Březno.
3. V případech reklamace na odvádění odpadních vod, kdy může dojít k ohrožení zdraví osob nebo ke škodám na majetku lze volat v mimopracovní dobu:
   * Pan Valenta, tel: 724 380 841.
   * Pan Štěpánek, tel: 601 560 969

O tomto oznámení se musí provést písemný záznam o nahlášení reklamace do provozního deníku.

1. V případě osobně či telefonicky uplatněné reklamace je zaměstnanec městyse Březno pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat protokol o uplatněné reklamaci s uvedením specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace a zároveň potvrdí Odběrateli podání reklamace.
2. **Náležitosti nutné pro všechny druhy podání reklamace:**
   * jméno a příjmení Odběratele/název firmy, IČO,
   * adresa Odběratele/sídlo - případně další kontakty (telefon, e-mail),
   * místo vypouštění odpadních vod,
   * důvod reklamace (popis vady),
   * datum podání reklamace.
3. V případě písemných podání odběratele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude Odběratel vyzván k doplnění základních údajů pro řádné podání reklamace, jinak budou tato podání dodavatelem posuzována a řešena jako oznámení dle obecně platných právních předpisů, případně bude reklamace považována za bezpředmětnou.

**III. ZPŮSOB A LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

1. Městys Březno je povinen zajistit, aby byl (pokud je to v daný okamžik možné) po celou úřední dobu přítomen zaměstnanec pověřený příjmem reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned, je Městys Březno povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy Odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se Městys Březno s Odběratelem nedohodl na lhůtě jiné. Lhůta může být z důvodů odborného posouzení vady, znaleckých posudků apod. prodloužena na dobu nezbytně nutnou.
2. Městys Březno prověří všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem.
3. Odběratel je povinen poskytnout Městysu Březno nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo s prověřením jeho funkčnosti. Dále musí Odběratel umožnit přístup k DČŠ pro její kontrolu, opravu nebo čištění a umožnit prověření funkčnosti čerpadla či jeho opravu. Odběratel má právo být přítomen při prošetření reklamace nebo tímto pověřit jinou osobu, musí také umožnit přístup pověřeným zaměstnancům Městyse Březno do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat Městysu Březno potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
4. Na základě reklamace množství odvedené vody, kdy ze strany Odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru, zajistí Městys Březno neprodleně, nejdéle ve lhůtě do 5 pracovních dnů od podání reklamace, provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a jeho zdokumentování, a to za přítomnosti Odběratele nebo jím pověřené osoby. Pokud je vodoměr zpřístupněn třetí osobou, má se zato, že třetí osoba je pověřenou osobou Odběratele. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném Městysem Březno.
5. V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí Městys Březno bez zbytečného odkladu přešetření reklamace, a to určeným způsobem např. i na místě samém za přítomnosti Odběratele nebo jím pověřenou osoby. Pokud je místo zpřístupněno třetí osobou, má se zato, že třetí osoba je pověřenou osobou Odběratele. Při určení termínu je potřebná vzájemná součinnost. Pokud i přesto nebude Odběratel nebo jím určená osoba přítomna, stává se reklamace bezpředmětnou.

**IV. NÁROKY VYPLÝVAJÍCÍ Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY**

1. V případě oprávněné reklamace je Městys Březno povinen bezodkladně postupovat v souladu s obecně platnými právními předpisy, na vlastní náklady odstranit závadný stav, případně Odběrateli uhradit oprávněné náklady spojené s reklamací, nedohodnou-li se s Odběratelem jinak.
2. Městys Březno neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že Odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod.

**V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. V případě změny platných právních předpisů se budou právní vztahy mezi Městysem Březno a Odběratelem v reklamačním řízení řídit obdobnými ustanoveními nové právní úpravy.
2. Reklamační řád je veřejně přístupný vždy na webu [***www.brezno.cz***](http://www.brezno.cz) nebo je dostupný na úřadě Městyse Březno.
3. Přílohou reklamačního řádu je ***Reklamační list.***
4. Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1.1.2025, schválen Radou městyse Březno usnesením č. RM 28/15/1/2024.

Ve Březně dne 1. 1. 2025

Barbora Adamcová

starostka městyse Březno