

REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti CENTROPOL ENERGY, a. s.

1. Účel reklamačního řádu a dotčení účastníci

- 1.1. Účelem reklamačního řádu společnosti CENTROPOL ENERGY, a.s. se sídlem Vaníčkova 1594/1, Ústí nad Labem – centrum, 400 01 Ústí nad Labem, IČO: 25458302, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, sp. zn. B 1457 (dále jen „**Dodavatel**“) je shrnutí zásad, principů a způsobů uplatňování práv zákazníka v souvislosti s odpovědností Dodavatele za vady při uskutečňování dodávek elektřiny nebo plynu. Reklamační řád se vztahuje rovněž na smluvní vztahy mezi Dodavatelem a zákazníkem zahrnující nejen dodávky elektřiny nebo plynu, ale také ostatní sdružené služby, pokud jsou tyto poskytovány přímo Dodavatelem. Pokud sdružené služby (tj. distribuci elektřiny a zemního plynu) zákazníkovi poskytuje provozovatel distribuční soustavy (dále jen „**PDS**“) na základě samostatné smlouvy, reklamuje zákazník tyto služby u PDS v rámci vzájemného smluvního vztahu.
- 1.2. Odpovědnost Dodavatele za vady při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých zákonů (zákon o elektronických komunikacích), je upravena v samostatném reklamačním řádu zveřejněném na webových stránkách Dodavatele www.centropol.cz. a tento reklamační řád se na tyto služby nevztahuje.

2. Definice reklamace, podnětu a předmět reklamace, podnětu

- 2.1. Reklamací se rozumí výzva zákazníka k odstranění a nápravě vady (dále jen „**Reklamací**“), která může spočívat zejména v chybě či omylu při vyúčtování plateb dle smlouvy nebo jiných skutečností spojených s dodávkou elektřiny nebo plynu, ke kterým došlo po uzavření smlouvy na základě jejího plnění. Reklamací můžete u Dodavatele uplatnit vždy, pokud se domníváte, že ze strany Dodavatele došlo k jakémukoli pochybení, a to v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 2.2. Podnětem se rozumí ostatní požadavky klienta spočívající zejména v jeho žádostech o poskytnutí informací o produktech Dodavatele, o sdělení informací k jeho smluvnímu vztahu, případně podnět týkající se nestandardního postupu zaměstnance Dodavatele (dále jen „**Podnět**“).

3. Způsob uplatnění Reklamací/Podnětu

- 3.1. Zákazník má právo uplatnit vůči Dodavateli Reklamací/Podnět:
 - osobně nebo písemně na jakémkoli zákaznickém centru Dodavatele;
 - osobně nebo písemně na adrese CENTROPOL ENERGY, a. s., Vaníčkova 1594/1, 400 01 Ústí nad Labem, telefonicky prostřednictvím zákaznické linky 478 575 55;
 - vyplněním formuláře ve webové Samoobsluze;
 - elektronicky: emailem odeslaným na adresu obchod@centropol.cz nebo přes datovou schránku. Reklamací může zákazník uplatnit ještě prostřednictvím formuláře „reklamační protokol“, který je k dispozici na webových stránkách Dodavatele www.centropol.cz.

4. Náležitosti podání Reklamací/ Podnětu

4.1. Reklamacie musí obsahovat:

- identifikační údaje zákazníka;
 - přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění Reklamacie, případnou dokumentaci a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení Reklamacie, včetně toho, jaké právo z Reklamacie zákazník uplatňuje;
 - identifikační údaje týkající se předmětu Reklamacie, zejména:
 - i. EAN/EIC a adresu odběrného místa, kterého se Reklamacie týká,
 - ii. je-li reklamována faktura, tak číslo reklamované faktury, vč. variabilního symbolu,
 - iii. při reklamaci měření číslo elektroměru a/nebo plynoměru, kterého se Reklamacie týká včetně zjištěných stavů na měřidlech těchto měřících zařízení;
- 4.2. Reklamacie vyúčtování plateb (nebo předpisu záloh) podle smlouvy musí být uplatněna nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne splatnosti příslušného vyúčtování (nebo do splatnosti první zálohy), v němž se reklamovaná skutečnost projevila. Pokud se Dodavatel se zákazníkem nedohodnou jinak, nemá Reklamacie odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb nebo záloh dle smlouvy.
- 4.3. Reklamacie týkající se jiných skutečností spojených s dodávkou elektřiny nebo plynu musí být uplatněna nejpozději ve lhůtě do 24 měsíců od jejich převzetí, nestanoví-li právní předpisy České republiky jinak. Reklamacie týkající se těchto jiných skutečností musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se Dodavatel se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.
- 4.4. Podnět je oproti Reklamacii neformálním úkonem zákazníka, který není specificky upraven právními předpisy České republiky a jako na takový se na něj nevztahují stejná pravidla. Náležitosti podnětu se odvíjí od jeho povahy, přičemž musí vždy obsahovat alespoň identifikační údaje zákazníka a stručný popis žádosti zákazníka. Dodavatel udělá vše pro to, aby byl podnět zákazníka vždy vyřízen v co nejkratší možné lhůtě.

5. Postup řešení Reklamací/ Podnětu

- 5.1. Dodavatel je povinen bezprostředně po přijetí Reklamacie zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy takový zákazník Reklamacii uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení Reklamacie zákazník požaduje a jaké kontaktní údaje zákazník Dodavateli poskytl pro účely poskytnutí informace o vyřízení Reklamacie.
- 5.2. Reklamacii týkající se vyúčtování dodávky elektřiny nebo plynu Dodavatel prošetří a výsledek šetření zašle písemně zákazníkovi ve lhůtě do 15 kalendářních dnů ode dne, kdy Reklamacii od zákazníka obdržel. Spočívá-li důvod Reklamacie vyúčtování dodávky elektřiny nebo plynu ve vyúčtování distribuce elektřiny nebo ve vyúčtování přepravy, distribuce nebo uskladňování plynu a Dodavatel tyto reklamuje u příslušného PDS, lhůta pro oznámení výsledku šetření uvedená shora, jakožto i lhůta podle čl. 5.4. níže, po dobu vyřizování Reklamacie příslušným PDS neběží a dále se prodlužuje o 2 pracovní dny.
- 5.3. Pokud je zákazník vyzván k doplnění informací či dokumentů, nebo oznámí Dodavateli nové skutečnosti týkající se již podané Reklamacie, tato doba se nezapočítává do lhůty pro vyřízení Reklamacie.

- 5.4. Byla-li Reklamacie týkající se vyúčtování dodávky elektřiny nebo plynu oprávněná a vyplývá-li z výsledků šetření Reklamacie, že došlo ke vzniku rozdílů v platbách mezi zákazníkem a Dodavatelem, bude provedeno vzájemné vypořádání rozdílů v platbách, a to do 30 kalendářních dnů ode dne doručení Reklamacie Dodavateli. Je-li vypořádání provedeno prostřednictvím provozovatele poštovní služby, považuje se lhůta za splněnou, je-li v této lhůtě PDS příslušná částka ve prospěch Dodavatele nebo zákazníka poukázána. Stejná pravidla platí také pro Reklamaci ve vyúčtování distribuce elektřiny nebo ve vyúčtování přepravy, distribuce nebo uskladňování plynu.
- 5.5. V případě Reklamacie jiných skutečností než vyúčtování plateb elektřiny, resp. plynu, u kterých není právními předpisy upraven zvláštní postup a kde může zákazník uplatnit právo z vad plnění, má zákazník z důvodu nepodstatného porušení smlouvy ze strany Dodavatele právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu a z důvodu podstatného porušení smlouvy má zákazník právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, na odstranění vady opravou věci, na přiměřenou slevu z ceny, nebo na odstoupení od smlouvy.
- 5.6. V případě, že byla Reklamacie oprávněná, je zákazník oprávněn po Dodavateli požadovat do 1 měsíce od uplynutí lhůty pro podání Reklamacie náhradu nákladů spojených s jejím uplatněním.
- 5.7. Vznikne-li mezi Dodavatelem a zákazníkem, který je spotřebitelem, spor o uzavření smlouvy nebo z plnění smlouvy, je tento zákazník oprávněn obrátit se v rámci mimosoudního řešení sporů na Energetický regulační úřad jako na orgán dozoru v energetických odvětvích (www.eru.cz, Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava), týká-li se spor dodávek Komodit, nebo na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2) v ostatních případech. Na žádost zákazníka (spotřebitele) jej bude Dodavatel v případě konkrétního sporu informovat o orgánu příslušném pro mimosoudní řešení daného sporu v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele. V případě zákazníků, kteří smlouvu uzavírají jako podnikatelé při své podnikatelské činnosti, se ve smyslu § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, sjednává místní příslušnost Okresního soudu v Ústí nad Labem, případně Krajského soudu v Ústí nad Labem.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01.02.2023