



# Reklamační řád

## Úvodní ustanovení

V tomto Reklamačním řádu společnosti **CENTROPOL ENERGY, a. s.**, se sídlem Vaničkova 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 „**Centropol**“) najdete zásady, principy a způsob uplatňování Vašich práv jako zákazníka v souvislosti s naší odpovědností za vady při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a služby „Premium SMS a Dárcovska SMS“ (dále též jen „**služby**“) a dále postup pro vyřizování Vašich reklamací a podnětů. Vaše práva najdete ve Všeobecných podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti CENTROPOL ENERGY, a.s., a v Obchodních podmínkách služby „Premium SMS a Dárcovska SMS“ (společně dále jen „**Všeobecné podmínky**“). Protože nám záleží na tom, abyste u nás byli spokojeni, vynasnažíme se okamžitě napravit jakékoliv nesrovnalosti či případná pochybení, k nimž při poskytování služeb z naší strany může dojít.

Tento Reklamační řád se nevztahuje na činnost Centropolu jako obchodníka s plynem a obchodníka s elektřinou podle zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon). Odpovědnost Centropolu za vady spojené s dodávkami elektřiny nebo plynu je upravena v samostatném Reklamačním řádu zveřejněném na webových stránkách Centropolu [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz).

## Výklad základních pojmů

**Reklamacie** – uplatnění Vašich práv jako zákazníka z titulu naší odpovědnosti za vady poskytnutých služeb elektronických komunikací nebo služeb „Premium SMS a Dárcovska SMS“. Reklamacii můžete podat na vyúčtování ceny služeb (dále jen „vyúčtování“) nebo na rozsah či kvalitu poskytované služby.

**Podnět** – ostatní požadavky zákazníka nebo potenciálního zákazníka spočívající zejména v jeho žádostech o poskytnutí informací o produktech Centropolu, o sdělení informací k jeho smluvnímu vztahu, případně podnět týkající se nepatřičného jednání zaměstnance Centropolu.

**Zákazník** – osoba, která uzavřela s Centropolem smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací.

**Potenciální zákazník** – osoba, které jsou ze strany Centropolu nabízeny služby elektronických komunikací.

## Rozsah odpovědnosti za vady

Odpovídáme Vám za rozsah, cenu a kvalitu všech služeb, které poskytujeme, a to zejména v případě, že:

1. služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě, nebo
2. služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným právním předpisům, nebo
3. za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající cenovým ujednáním.

## Způsob uplatnění Reklamacie nebo Podnětu

Reklamacii můžete uplatnit v jakékoliv formě, např. písemně, telefonicky nebo osobně na kontaktních místech Centropolu. V případě, že zákazník je spotřebitelem, je oprávněn uplatnit reklamacii rovněž v jakékoli provozovně Centropolu (tj. zákaznické centrum). Společně s reklamací je třeba předložit veškeré dokumenty prokazující nárok na reklamacii (smlouvu, vyúčtování za příslušné zúčtovací období, originál plné moci apod.). Reklamacie musí obsahovat jméno zákazníka nebo potenciálního zákazníka, adresu, telefonní číslo, případně e-mail zákazníka, přesný důvod reklamacie, čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá, datum, a je-li



reklamace podána písemně, též podpis zákazníka nebo potenciálního zákazníka. Centropol bude podání zákazníků a potenciálních zákazníků dle tohoto Reklamačního řádu posuzovat vždy podle jejich obsahu, i když budou nesprávně označena.

O uplatněné reklamaci bude zákazníkovi vystaveno písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamační uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Za písemné potvrzení se považuje též sken Centropolem podepsaného potvrzení zasláný na e-mail zákazníka.

Podnět je oproti reklamaci neformálním úkonem, 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 nebo potenciálního zákazníka a stručný popis žádosti zákazníka nebo potenciálního zákazníka. I v případě podnětu uděláme vše pro to, aby tento byl vždy vyřízen v co nejkratší možné lhůtě a ke spokojenosti zákazníka.

### Místo uplatnění reklamace a podnětu:

Reklamace a Podnět se uplatňují:

- písemně na adrese CENTROPOL ENERGY, a. s., Ústí nad Labem, Vaníčkova 1594/1, PSČ 400 01,
- osobně na téže adrese;
- v jakémkoliv provozovně Centropolu, je-li zákazník nebo potenciální zákazník spotřebitelem, nebo
- elektronicky prostřednictvím zákaznické internetové samoobsluhy a/nebo e-mailem na adrese: [mobil@centropol.cz](mailto:mobil@centropol.cz).

Pro podání reklamace ve vztahu ke službám elektronických komunikací může zákazník využít též formulář „Reklamační protokol“, který je k dispozici na webových stránkách Centropolu [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz). Využije-li zákazník tento formulář, musí jej zaslat na adresu CENTROPOL ENERGY, a. s., Vaníčkova 1594/1, 400 01 Ústí nad Labem, nebo podepsaný a naskenovaný na e-mailovou adresu [mobil@centropol.cz](mailto:mobil@centropol.cz). Uvede-li zákazník ve formuláři reklamačního protokolu nebo v jiném podání dle tohoto Reklamačního řádu svou e-mailovou adresu, uděluje tím Centropolu souhlas s doručováním písemností a zpráv dle tohoto Reklamačního řádu v elektronické podobě prostřednictvím této e-mailové adresy.

### Lhůta pro uplatnění Reklamace:

#### V případě služeb elektronické komunikace:

1. reklamace vyúčtování ceny se uplatňuje do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování;
2. reklamace předplacených služeb se uplatňuje do 2 měsíců ode dne jejich poskytnutí;
3. reklamace týkající se jiných vad poskytovaných služeb se uplatňují bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby.

Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti zákazníka uhradit vyúčtovanou cenu, ledaže Český telekomunikační úřad na žádost zákazníka rozhodl jinak.

Centropol bez zbytečného odkladu po doručení reklamace přezkoumá, zda je reklamační podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamační splňuje formu a náležitosti uvedené v tomto Reklamačním řádu.

V případě, že Centropol zjistí rozpor s tímto Reklamačním řádem, pro který nelze reklamaci vyřídit, případně pokud nebude považovat reklamaci za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně (včetně e-mailu) osobu, která reklamaci podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozorněna, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Centropolu ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje Centropol podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, nebude se Centropol reklamací zabývat. V takovém případě lhůty pro vyřízení reklamace neběží. Pokud osoba, která reklamaci podala, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Centropolu potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s Reklamačním řádem nenapravitelný, Centropol se nebude reklamací zabývat. O této skutečnosti bude osoba, která reklamaci podala, písemně vyrozuměna (ledaže to není objektivně možné).



Nezjistí-li Centropol žádný rozpor s Reklamačním řádem, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení reklamace.

## Lhůty pro vyřizování Reklamací a Podnětů

### Lhůty pro vyřízení reklamaci:

Reklamace se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace. Reklamace se vyřizují nejpozději do 1 měsíce od doručení reklamace Centropolu. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním poskytovatelem, vyřizuje se reklamace do 2 měsíců od jejího doručení Centropolu.

Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru, zajistí Centropol odstranění závady a přiměřeně sníží cenu nebo po dohodě se zákazníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem. V případě, že byla zákazníkovi vyúčtována vyšší částka, než měla být, a zákazník tuto částku v mezidobí částku uhradil, Centropol nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace zákazníkovi uhradí vzniklý rozdíl.

### Lhůty pro vyřízení podnětu:

Podněty se vyřizují ve lhůtách odpovídajících obsahu podnětu. Centropol udělá vše pro to, aby byl podnět vždy vyřízen v co nejkratší možné lhůtě.

## Vyřízení Reklamace

Centropol přezkoumá skutečnosti tvrzené zákazníkem nebo potenciálním zákazníkem v podané reklamaci. V případě potřeby je Centropol oprávněn vyžádat si vyjádření od pracovníků Centropolu nebo od dalších osob, prostřednictvím kterých vykonává Centropol svou činnost. Tyto osoby mají povinnost své vyjádření bez zbytečného odkladu poskytnout.

Centropol rozhodne o reklamaci jedním z následujících způsobů:

1. V případě, že na straně Centropolu skutečně došlo k porušení smlouvy nebo obecně závazných právních předpisů způsobem, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci posoudit jako oprávněnou. Je-li reklamace oprávněná, vyhoví Centropol požadavkům uplatněným zákazníkem, případně zákazníka informuje o tom, že nároky, které vůči Centropolu vznesl, překračují to, na co má podle zákona či smlouvy nárok, a nabídne mu odpovídající plnění, nebo
2. v případě, že na straně Centropolu skutečně došlo k porušení smlouvy nebo obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci zčásti uznat a zčásti zamítnout. Požadavkům zákazníka či potenciálního zákazníka pak bude vyhověno pouze v tom rozsahu, který koresponduje se zjištěným porušením, nebo
3. v případě, že na straně Centropolu nedošlo k žádnému porušení smlouvy nebo obecně závazných právních předpisů, které zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci zamítnout jako neopodstatněnou. Centropol musí své rozhodnutí o reklamaci řádně odůvodnit. Odůvodnění by mělo zahrnovat alespoň:
  - stručný popis výsledků šetření reklamace provedeného Centropolem;
  - vyjádření, zda je reklamace oprávněná či neoprávněná;
  - odkaz na relevantní ustanovení právních předpisů či smlouvy uzavřené se zákazníkem.

Rozhodnutí Centropolu o reklamaci musí být doručeno zákazníkovi nebo potenciálnímu zákazníkovi. Rozhodnutí o reklamaci Centropol zašle písemně a prokazatelným způsobem, a to na adresu zákazníka uvedenou ve smlouvě. Případně lze rozhodnutí o reklamaci zaslat na e-mailovou adresu zákazníka, uvede-li ji v reklamačním protokolu nebo v jiném podání dle tohoto Reklamačního řádu.



## Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

- V případě, že je reklamační vyúčtování ceny shledána oprávněnou, máte právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen účtovaných za služby do 1 měsíce od vyřízení reklamační. Přeplatek či zaplacené ceny započteme proti Vaším případným splatným dluhům vůči Centropolu. Jestliže vůči Centropolu žádné splatné dluhy nemáte nebo tyto dluhy nedosahují výše přeplatku či zaplacené ceny, příslušnou částku Vám vrátíme bezhotovostním převodem, popř. jiným dohodnutým způsobem.
- Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamační, který nebylo možno z objektivních důvodů vrátit, se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

## Náhrada škody

Nárok na náhradu škody uplatněte prosím písemně. Uznáme-li nárok oprávněným, poskytneme Vám náhradu škody formou započtení poskytnuté výše náhrady škody na částku „K platbě celkem“ uvedené na vyúčtování služeb vystaveném po vyřízení reklamační (tedy formou snížení částky určené k úhradě). Pouze v případě, že tento postup nebude možný z důvodu ukončení smlouvy, bude náhrada škody poskytnuta v penězích a příslušná částka Vám bude zaslána na Vaši poslední známou adresu. V souladu s příslušnými právními předpisy Vám však neposkytneme náhradu škody, která Vám vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na naší straně, zajistíme odstranění závady a poskytneme Vám přiměřenou slevu z ceny služby, nebo po dohodě s Vámi poskytneme službu náhradním způsobem. V ostatních případech odpovídáme za škodu, která Vám vznikne v důsledku porušení našich povinností stanovenými v právních předpisech a Všeobecných podmínkách.

## Ustanovení společná a závěrečná

1. V případě, že s vyřízením reklamační nesouhlasíte, máte právo podat námítky proti vyřízení reklamační k Českému telekomunikačnímu úřadu.
2. O sporech mezi Centropolem a zákazníkem rozhoduje věcně a místně příslušný soud (obecným soudem Centropolu je Okresní soud v Ústí nad Labem), přičemž v některých případech je dána pravomoc i Českému telekomunikačnímu úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).
3. Zákazník nebo potenciální zákazník, který je spotřebitelem, je oprávněn se v případě sporu při uzavření nebo z plnění smlouvy o poskytování služeb obrátit v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na Český telekomunikační úřad, jedná-li se o služby elektronických komunikací ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), Sokolovská 219, 190 00 Praha 9). V závislosti na povaze sporu však může být příslušný i orgán jiný. Na žádost zákazníka nebo potenciálního zákazníka postavení spotřebitele jej bude Centropol v případě konkrétního sporu informovat o orgánu příslušném pro mimosoudní řešení daného sporu v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele.
4. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech prodejnách Centropolu a na internetové stránce [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz).
5. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem [1. 1. 2024] a vztahuje se pouze na smlouvy se zákazníky uzavřené nejdříve k tomuto dni.

V Ústí nad Labem dne [1. 1. 2024]



**CENTROPOL ENERGY, a.s.**  
Ing. Aleš Graf, MBA  
předseda představenstva