

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti CENTROPOL ENERGY, a.s.



Elektrina



Plyn

1 Účel reklamačního řádu a dotčení účastníci

- 1.1. Účelem reklamačního 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 „Dodavatel“) je shrnutí zásad, principů a způsobů uplatňování práv zákazníka v souvislosti s odpovědností Dodavatele za vady při uskutečňování dodávek elektřiny nebo plynu a dále zabezpečení jednotného, rychlého a transparentního postupu Dodavatele při řešení těchto vad v rámci reklamací (jak jsou definovány níže) podaných na základě nedostatků zjištěných po uzavření (resp. po nabytí účinnosti) smlouvy (specifikované v odst. 1.2. níže) mezi Dodavatelem a zákazníkem. Shrnuté skutečnosti uvedené v tomto reklamačním řádu vyplývají zejména z čl. V. a VI. obchodních podmínek dodávky/všeobecných podmínek poskytování služeb Dodavatele, zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.2. Zákazník a Dodavatel jsou účastníky vzájemného smluvního vztahu při uzavření alespoň jednoho z následujících právních dokumentů (rozhodující je obsah dokumentu, nikoli jeho název):
 - a) smlouva o dodávce elektřiny (netýká se distribuce elektřiny);
 - b) smlouva o dodávce zemního plynu (netýká se distribuce zemního plynu);
 - c) smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny (týká se dodávky a distribuce elektřiny);
 - d) smlouva o sdružených službách dodávky a odběru zemního plynu (týká se dodávky a distribuce zemního plynu);
 - e) smlouva o poskytování služeb (týká se dodávky a distribuce elektřiny a zemního plynu),
(dále jako „smlouva“).
- 1.3. Dodavatel dále na základě zmocnění od zákazníka uzavírá jménem zákazníka smlouvu o připojení s příslušným provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“).
- 1.4. Tento reklamační řád se nevztahuje na 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), kterou Dodavatel svým zákazníkům poskytuje na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a smlouvy o poskytování zvýhodněných podmínek nebo jinak nazvané smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb elektronických komunikací. Odpovědnost Dodavatele za vady při poskytování

těchto služeb, jakožto i platebních služeb, je upravena v samostatném reklamačním řádu zveřejněném na webových stránkách Dodavatele www.centropol.cz.

2 Definice reklamace a předmět reklamace

- 2.1. Reklamací se rozumí výzva zákazníka k odstranění a nápravě vady (dále jen „**Reklamace**“), která může spočívat 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. Účelem Reklamace je především dosažení toho, aby plnění předmětu smlouvy mělo vlastnosti dohodnuté ve smlouvě nebo stanovené odpovídajícím právním předpisem a aby byly odstraněny právní nedostatky plnění předmětu smlouvy.
- 2.2. Za účelem odstranění a nápravy chyb či omylů ve smyslu odst. 2.1. výše je zákazník oprávněn uplatnit u Dodavatele Reklamaci, a to dle pokynů uvedených v tomto reklamačním řádu. Podání, která nebudou splňovat náležitosti Reklamace dle tohoto reklamačního řádu, nebudou Dodavatelem považovány za Reklamaci. Pro tato podání se pak nevztahují lhůty uvedené v kapitole 5. tohoto reklamačního řádu.

3 Způsob uplatnění reklamace

- 3.1. Zákazník má právo uplatnit vůči Dodavateli Reklamaci v písemné formě, nebo osobně. Reklamace je doručena v okamžiku, kdy se dostala do dispoziční sféry Dodavatele, jinak také:
 - a) v případě odeslání dopisem nebo doporučeným dopisem na kontaktní adresu Dodavatele uvedenou ve smlouvě 3. den ode dne předání Reklamace držiteli příslušné poštovní licence nebo jiného odeslání Reklamace,
 - b) v případě odeslání elektronickou formou (např. e-mailem v naskenované podobě nebo doručením do datové schránky) na kontaktní údaj uvedený ve smlouvě, v okamžiku, kdy Reklamace bude Dodavatelem přijata v pracovní den do 17:00 hod.; v opačném případě následující pracovní den po pracovním dni, kdy byla taková Reklamace odeslána,
 - c) v případě osobního doručení, popř. doručení kurýrem na adresu jednoho ze zákaznických center Dodavatele v okamžiku předání Reklamace odpovědné osobě Dodavatele.
- 3.2. V případech uvedených v čl. 1.2. odst. a) a b) výše, nemá zákazník právo u Dodavatele uplatnit Reklamaci na služby, které zákazníkovi poskytuje PDS (tj. distribuce elektřiny nebo plynu), se kterým má zákazník uzavřenu smlouvu o distribuci.
- 3.3. Zákazník, jménem kterého Dodavatel uzavřel s příslušným PDS smlouvu o připojení popsanou v čl. 1.3. výše, je oprávněn uplatnit Reklamaci související s plněním smlouvy o připojení pouze v případě, pokud s Dodavatelem uzavřel následně také smlouvu uvedenou v čl. 1.2. odst. c), d) a e) výše.

3.4. Reklamací je třeba uplatnit na adrese CENTROPOL ENERGY, a.s., Ústí nad Labem, Vaníčková 1594/1, PSČ 400 01, nebo osobně na téže adrese či jiném kontaktním místě (tj. zákaznické centrum) Dodavatele, nebo elektronicky e-mailem na adrese: obchod@centropol.cz.

4 Náležitosti podání Reklamací

4.1. Písemné podání, kterým zákazník uplatní své právo na Reklamací, musí obsahovat:

a. identifikaci zákazníka, tzn.:

i. v případě zákazníka – fyzické osoby:

1. jméno a příjmení,
2. datum narození,
3. bydliště vč. PSČ,
4. zákaznické číslo přidělené Dodavatelem (jedná se o volitelný, nikoli povinný údaj pro podání Reklamací),

ii. v případě zákazníka – právnické osoby:

1. název právnické osoby,
2. IČO,
3. sídlo vč. PSČ,
4. zákaznické číslo přidělené Dodavatelem (jedná se o volitelný, nikoli povinný údaj pro podání Reklamací),

5. jméno a příjmení osoby oprávněné za právnickou osobu jednat s Dodavatelem;

b. přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění Reklamací, případnou dokumentaci a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení Reklamací, včetně toho, jaké právo z Reklamací zákazník uplatňuje;

c. identifikační údaje týkající se předmětu Reklamací:

i. EAN/EIC a adresu odběrného místa, kterého se Reklamací týká,

ii. je-li reklamována faktura, tak číslo reklamované faktury, vč. variabilního symbolu,

i. při reklamaci měření číslo elektroměru a/nebo plynoměru, kterého se Reklamací týká včetně zjištěných stavů na měřidlech těchto měřících zařízení;

d. podpis zákazníka nebo oprávněného zástupce.

4.2. Náležitosti Reklamací podle čl. 4.1 výše platí obdobně též pro jiné formy podání Reklamací.

- 4.3. Pokud zákazník v průběhu řešení Reklamacie Dodavatelem oznámí Dodavateli nové skutečnosti týkající se již podané Reklamacie, tyto nově uplatňované nároky týkající se takové Reklamacie budou považovány za novou Reklamaci.
- 4.4. 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.
- 4.5. Pro podání Reklamacie může zákazník využít formulář „**reklamační protokol**“, který je k dispozici na webových stránkách Dodavatele www.centropol.cz.

5 Postup reklamačního řízení

- 5.1. Dodavatel je povinen bezprostředně po přijetí Reklamacie zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy takový zákazník Reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jakým způsobem vyřízení Reklamacie zákazník požaduje. Vzor potvrzení je uveden ve formuláři „**reklamační protokol**“ (viz čl. 4.5. výše).
- 5.2. Lhůty pro vyřízení Reklamacie vyúčtování dodávky elektřiny jsou stanoveny v souladu s § 20 vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice. Lhůty pro vyřízení Reklamacie vyúčtování dodávky plynu jsou stanoveny v souladu s § 16 vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství.
- 5.3. Reklamaci týkající se vyúčtování dodávky elektřiny nebo plynu Dodavatel prošetří a výsledek šetření zašle písemně zákazníkovi ve lhůtě do 15 kalendářních dnů ode dne, kdy Reklamaci 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. 5.8. níže, po dobu vyřizování Reklamacie příslušným PDS neběží a dále se prodlužuje o dobu vyřizování Reklamacie vyúčtování distribuce elektřiny, resp. plynu u takového PDS v souladu s příslušným právním předpisem PDS a v souladu s § 17 vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, resp. § 14 vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství.
- 5.4. Reklamacie týkající se jiných skutečností spojených s dodávkou elektřiny nebo plynu musí být uplatněna nejpozději ve lhůtě do 24 měsíců od jejich převzetí. Tato Reklamacie bude Dodavatelem vůči zákazníkovi písemně vyřízena (včetně odstranění vady) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy byla Reklamacie zákazníkem u Dodavatele uplatněna (doručena), pokud se zákazník a Dodavatel nedohodnou na delší lhůtě či pokud není právními předpisy stanoveno jinak.
- 5.5. Pokud zákazník neposkytne Dodavateli veškeré potřebné informace uvedené v čl. 4.1. výše nebo je poskytne až na dodatečnou výzvu Dodavatele, prodlužují se lhůty pro vyřízení Reklamacie uvedené v čl. 5.3., resp. 5.4. výše o dobu, po kterou byl zákazník v prodlení s poskytnutím takových informací.
- 5.6. Za doručení vyřízené Reklamacie se považuje okamžik, kdy se výsledek šetření Reklamacie dostal do dispoziční sféry zákazníka, jinak také:
 - a. v případě odeslání dopisem nebo doporučeným dopisem na kontaktní adresu zákazníka uvedenou ve smlouvě 3. den ode dne předání vyrozumění o výsledku šetření Reklamacie držiteli poštovní

licence nebo jiného odeslání (vyhotovení) takového vyzoomění, přičemž za doručené bude považováno i vyzoomění, které se vrátí Dodavateli jako nedoručené v důsledku neoznámení nové aktuální adresy zákazníka nebo které se vrátí z důvodu, že si jej zákazník v úložní době nevyzvedl, případně jeho převzetí odmítl;

- b. v případě odeslání elektronickou formou (např. e-mailem v naskenované podobě nebo doručení do datové schránky) na kontaktní údaj uvedený ve smlouvě, v okamžiku, kdy vyzoomění o výsledku šetření Reklamace bude zákazníkem přijato v pracovní den do 17:00 hod.; v opačném případě následující pracovní den po pracovním dni, kdy bylo takové vyzoomění odesláno,
- 5.7. Dodavatel neodpovídá ani neručí za stav energetického zařízení v držení PDS, do kterého je odběrné místo, které je předmětem Reklamace, připojené. Vyjma případu dle čl. 3.2. výše, se Dodavatel zavazuje Reklamací týkající se zařízení distribuční soustavy a případných škod vzniklých ze špatného stavu těchto zařízení řešit jménem zákazníka s předmětným PDS a zákazníka o výsledku Reklamace neprodleně informovat poté, co se výsledek Reklamace dozví od příslušného PDS.
- 5.8. Byla-li Reklamace týkající se vyúčtování dodávky elektřiny nebo plynu oprávněná a vyplývá-li z výsledků šetření Reklamace, 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 Reklamace 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.
- 5.9. V případě Reklamace jiných skutečností než vyúčtování plateb elektřiny, resp. plynu, u kterých není právními předpisy upraven zvláštní postup a kde může zákazník podle okolností uplatnit právo:
- a. 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;
 - b. z nedodržení jakosti věci, má zákazník právo požadovat po Dodavateli dodání nové věci bez vad (pokud to není k povaze vady nepřiměřené) a pokud se vada týká pouze součásti věci tak její výměnu; není-li to možné, pak má zákazník právo od smlouvy odstoupit. V případě, že zákazník nevyužije ani jedné z těchto možností, má právo na přiměřenou slevu.
- 5.10. V případě, že byla Reklamace oprávněná, je zákazník oprávněn po Dodavateli požadovat do 1 měsíce od uplynutí lhůty pro podání Reklamace náhradu nákladů spojených s jejím uplatněním.
- 5.11. 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.