

Reklamační řád

1 Úvodní ustanovení

V tomto Reklamačním řádu najdete zásady, principy a způsob uplatňování Vašich práv jako zákazníka v souvislosti s naší odpovědností za vady při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**služby**“). Vaše práva najdete ve Všeobecných podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti CENTROPOL ENERGY, a.s. (dále jen „**Všeobecné podmínky**“). Věřte nám, že se budeme snažit všechny spory k Vaší spokojenosti dohodou.

2 Výklad základních pojmů

Reklamacce – uplatnění Vašich práv z titulu naší odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamací můžete podat na vyúčtování ceny služeb (dále jen „**vyúčtování**“) nebo na poskytovanou službu.

Osoba oprávněná podat reklamací – zákazník, který má s námi uzavřenou smlouvu o poskytování služeb dle Všeobecných podmínek a který uplatňuje svá práva dle tohoto Reklamačního řádu (dále jen „**reklamující**“).

3 Rozsah odpovědnosti

Odpovídáme Vám (s omezením uvedeným níže) za rozsah, cenu a kvalitu všech služeb, které poskytujeme, a to 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.

4 Způsob uplatnění reklamacce

Reklamací můžete uplatnit písemně nebo osobně na Kontaktních místech Centropolu. Při osobně podané reklamaci je třeba předložit veškeré dokumenty prokazující nárok na reklamaci (smlouvu, vyúčtování za příslušné zúčtovací období, originál plné moci, apod.). O osobně podané reklamaci může být na základě Vaší žádosti, případně z našeho podnětu pořízen zápis, jehož kopii samozřejmě obdržíte. Reklamacce musí obsahovat jméno reklamujícího, telefonní číslo, přesný důvod reklamacce. Podání reklamacce nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.

Místo uplatnění reklamacce:

Reklamacce se uplatňuje písemně na adrese CENTROPOL ENERGY, a.s., Reklamační oddělení, Ústí nad Labem, Vaničkova 1594/1, PSČ 400 01, nebo osobně na téže adrese.  pro uplatnění reklamacce:

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

5 Lhůty pro vyřizování Reklamací

Reklamacce se vyřizují ve lhůtách odpovídající složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamacce. Reklamacce se vyřizují nejpozději do 1 měsíce od doručení reklamacce Centropolu. Vyžadují-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním poskytovatelem, vyřizuje se reklamacce do 2 měsíců od jejího doručení Centropolu.

6 Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

- V případě, že je reklamacce vyúčtování ceny shledána oprávněnou, máte právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen účtovaných za služby do 1 měsíce od vyřízení reklamacce. Přeplatek či zaplacené ceny Vám vrátíme formou snížení částky v následujícím měsíčním vyúčtování. Přesahuje-li však částka šestinásobek průměrné měsíční výše za posledních 6 zúčtovacích období, můžeme se dohodnout na jiném způsobu vrácení.
- Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamacce, který nebylo možno z objektivních důvodů vrátit, se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

7 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 reklamacce (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 (výše slevy je závislá na našem posouzení), 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.

8 Ustanovení společná a závarečná

1. V případě, že s vyřízením reklamacce nesouhlasíte, máte právo podat námítky proti vyřízení reklamacce 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). V případě platebních služeb je orgánem dohledu Česká národní banka (www.cnb.cz).
3. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech Centropol prodejnách a na internetové stránce www.centropol.cz.
4. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2015.