

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti CENTROPOL ENERGY, a.s.



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 „**Společnost**“) 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 platebních služeb (dále též jen „**služby**“) a dále postup pro vyřizování Vašich reklamací a stížností. Vaše práva najdete ve Všeobecných podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti CENTROPOL ENERGY, a.s. a v Obchodních podmínkách služby „**Premium SMS a Dárčovská SMS**“ (společně dále jen „**Všeobecné podmínky**“). Věřte nám, že se budeme snažit řešit všechny spory k Vaší spokojenosti dohodou.

Reklamacie a stížnosti ve Společnosti vyřizuje příslušné oddělení Společnosti, případně ve zvláštních případech představenstvo Společnosti. Všichni pracovníci Společnosti jsou povinni oddělení Společnosti příslušnému k vyřizování reklamace a stížnosti a představenstvu při vyřizování reklamací a stížností zákazníků poskytnout součinnost. Je-li reklamacie nebo stížnost doručena jinému pracovníkovi Společnosti než pracovníkovi reklamačního oddělení, předá pracovník takový podnět k vyřízení příslušnému oddělení Společnosti.

Tento reklamační řád se nevztahuje na činnost Společnosti 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 Společnosti za vady spojené s dodávkami elektřiny nebo plynu je upravena v samostatném reklamačním řádu zveřejněném na webových stránkách Společnosti www.centropol.cz.

Výklad základních pojmů

Reklamacie – uplatnění Vašich práv jako zákazníka z titulu naší odpovědnosti za vady poskytnutých služeb elektronických komunikací nebo platebních služeb. Reklamacii můžete podat na vyúčtování ceny služeb (dále jen „**vyúčtování**“) nebo na rozsah či kvalitu poskytované služby. Za Reklamacii se považuje rovněž uplatnění práv z neautorizované či nesprávně provedené platební transakce.

Stížnost – podání Zákazníka nebo Potenciálního zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost, vyjadřuje nespokojenost se Společností poskytnutými nebo nabízenými službami, případně nastavením pravidel a postupů Společnosti, ladaže by se jednalo o Reklamacii. Stížnost lze podat pouze ve vztahu k platebním službám poskytovaným Společností. Za Stížnost se nepovažuje podnět, který má charakter poptávky, žádosti, vyjádření názoru, doporučení či návrhu, aniž by poukazoval na pochybení Společnosti při poskytování služeb.

Zákazník – osoba, která uzavřela se Společností smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo platebních služeb.

Potenciální zákazník – osoba, které jsou ze strany Společnosti nabízeny služby elektronických komunikací nebo platební služby.

Rozsah odpovědnosti za vady

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.

Dále Vám odpovídáme za neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci.

Způsob uplatnění Reklamací nebo Stížností

Reklamací nebo Stížností můžete uplatnit v jakékoliv formě, např. písemně, telefonicky nebo osobně na kontaktních místech Společnosti. V případě, že se jedná o Reklamací a Zákazník je spotřebitelem, je oprávněn uplatnit Reklamací rovněž v jakékoli provozovně Společnosti (tj. zákaznické centrum). Společně s Reklamací nebo Stížností je třeba předložit veškeré dokumenty prokazující nárok na Reklamací (smlouvu, vyúčtování za příslušné zúčtovací období, originál plné moci apod.) nebo odůvodňující Stížnost. Reklamacie nebo Stížnost musí obsahovat jméno Zákazníka nebo Potenciálního zákazníka, označení, že se jedná o Reklamací nebo Stížnost, adresu, telefonní číslo, případně e-mail Zákazníka, přesný důvod Reklamacie nebo Stížnosti, čeho se Zákazník nebo Potenciální zákazník domáhá, datum a podpis Zákazníka nebo Potenciálního zákazníka. Společnost bude podání Zákazníků a Potenciálních zákazníků dle tohoto reklamačního řádu posuzovat vždy podle jejich obsahu, i když budou nesprávně označena.

O uplatněné Reklamací bude Zákazníkovi vystaveno písemné potvrzení o tom, kdy byla Reklamacie uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení Reklamacie Zákazník požaduje. Za písemné potvrzení se považuje též sken Společností podepsaného potvrzení zasláný na e-mail Zákazníka.

O uplatněné Stížnosti bude Zákazníkovi nebo Potenciálnímu zákazníkovi vystaveno písemné potvrzení o tom, kdy byla Stížnost uplatněna, co je jejím obsahem a čeho se Stížností Zákazník nebo Potenciální zákazník domáhá. Za písemné potvrzení se považuje též sken Společností podepsaného potvrzení zasláný na e-mail Zákazníka nebo Potenciálního zákazníka.

Místo uplatnění Reklamacie a Stížnosti:

Reklamacie a Stížnost se uplatňuje:

- písemně na adrese CENTROPOL ENERGY, a.s., Ústí nad Labem, Vaničkova 1594/1, PSČ 400 01,
- osobně na téže adrese,
- v jakékoliv provozovně Společnosti, je-li Zákazník nebo Potenciální zákazník spotřebitelem, nebo
- elektronicky e-mailem na adrese: mobil@centropol.cz.

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

Lhůta pro uplatnění Reklamacie:

V případě služeb elektronické komunikace:

1. Reklamacie vyúčtování ceny se uplatňuje do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování;

2. Reklamacie předplacených služeb se uplatňuje do 2 měsíců ode dne jejich poskytnutí. Podání Reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti Zákazníka uhradit vyúčtovanou cenu, ledaže Český telekomunikační úřad na žádost Zákazníka rozhodl jinak;
3. Reklamacie týkající se jiných vad poskytovaných služeb se uplatňují bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby.

V případě platebních služeb:

1. v případě, že je předmětem Reklamacie nesprávně provedená nebo neautorizovaná transakce, je Zákazník oprávněn Reklamací uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co se o nesprávně provedené či neautorizované transakci dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne, kdy byla částka platební transakce plátcem dána k dispozici k provedení platební transakce; a
2. jiné vady platebních služeb lze uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co se Zákazník o vadě platební služby dozvěděl, nejpozději však do 6 měsíců ode dne, kdy mu byla platební služba poskytnuta.

Stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu poté, kdy nastala skutečnost, jíž se Stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník nebo Potenciální zákazník dozvěděl.

Společnost bez zbytečného odkladu po doručení Reklamacie nebo Stížnosti přezkoumá, zda je Reklamacie nebo Stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda Reklamacie nebo Stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v tomto reklamačním řádu.

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

Nezjistí-li Společnost 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 Stížnosti nebo Reklamacie.

Lhůty pro vyřizování Reklamací a Stížností

Lhůty pro vyřízení Reklamací na služby elektronických komunikací:

Reklamacie a Stížnosti se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamacie či podané Stížnosti. Reklamacie a Stížnosti se vyřizují nejpozději do 1 měsíce od doručení Reklamacie Společnosti. Vyžadují-li vyřízení Reklamacie či Stížnosti projednání se zahraničním poskytovatelem, vyřizuje se Reklamacie a Stížnost do 2 měsíců od jejího doručení Společnosti.

Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru, zajistí Společnost 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, Společnost nejpozději do 1 měsíce od vyřízení Reklamacie Zákazníkovi uhradí vzniklý rozdíl.

Lhůty pro vyřízení Reklamací na platební služby:

O Reklamaci musí být rozhodnuto nejpozději do 15 pracovních dnů po dni, kdy Společnost Reklamaci obdržela. Nelze-li odpověď na Reklamaci poskytnout z důvodu překážky nezávislé na vůli Společnosti, sdělí Společnost Zákazníkovi ve výše uvedené lhůtě překážky, které Společnosti ve včasné odpovědi brání a zároveň stanoví lhůtu pro odpověď; tato lhůta však nesmí být delší než 35 pracovních dnů ode dne, kdy Společnost Reklamaci obdržela. Informaci o potřebě prodloužení lhůty bude Zákazníkovi zaslána písemně, případně e-mailem.

Náprava neautorizované platební transakce bude (nad rámec zákonné spoluúčasti Zákazníka) zajištěna nejpozději do konce následujícího pracovního dne poté, co Společnost neautorizovanou platební transakci zjistila nebo jí Zákazník prostřednictvím Reklamace oznámil.

Nesprávně provedená platební transakce bude napravena neprodleně poté, co Zákazník Společnosti oznámí, zda trvá nebo netrvá na provedení platební transakce v případě, kdy byla provedena nesprávně.

Ostatní Reklamace budou vyřízeny ve lhůtě pro sdělení odpovědi na Reklamaci.

Lhůty pro vyřízení Stížností

Stížnosti jsou vyřizovány zpravidla do 30 dnů.

V případě Stížností v oblasti Platebních služeb musí být odpověď Zákazníkovi/Potenciálnímu zákazníkovi odeslána nejpozději do 15 pracovních dnů po dni, kdy Společnost obdržela jeho Stížnost. Nelze-li odpověď na Stížnost poskytnout z důvodu překážky nezávislé na vůli Společnosti, sdělí Společnost Zákazníkovi/Potenciálnímu zákazníkovi ve výše uvedené lhůtě překážky, které Společnosti ve včasné odpovědi brání a zároveň stanoví lhůtu pro odpověď; tato lhůta však nesmí být delší než 35 pracovních dnů ode dne, kdy Společnost Stížnost obdržela. Informaci o potřebě prodloužení lhůty bude Zákazníkovi/Potenciálnímu zákazníkovi zaslána písemně, případně e-mailem.

Vyřízení Reklamace a Stížnosti

Společnost přezkoumá skutečnosti tvrzené Zákazníkem nebo Potenciálním zákazníkem v podané Reklamaci či Stížnosti. V případě potřeby je Společnost oprávněna vyžádat si vyjádření od pracovníků Společnosti nebo od dalších osob, prostřednictvím kterých vykonává Společnost svou činnost. Tyto osoby mají povinnost své vyjádření bez zbytečného odkladu poskytnout.

Společnost rozhodne o Reklamaci či Stížnosti jedním z následujících způsobů:

1. v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení smlouvy nebo obecně závazných právních předpisů způsobem, který Zákazník nebo Potenciální zákazník tvrdí, je povinna Reklamaci či Stížnost posoudit jako oprávněnou. Je-li Reklamace oprávněná, vyhoví Společnost požadavkům uplatněným Zákazníkem, případně Zákazníka informuje o tom, že nároky, které vůči Společnosti vnesl, překračují to, na co má podle zákona či smlouvy nárok, a nabídne mu odpovídající plnění. V případě, že se jedná o Stížnost, vyhoví Společnost požadavkům Zákazníka, případně jej informuje o jiných vhodných opatřeních, která byla k nápravě situace, která byla předmětem Stížnosti, přijata, nebo
2. v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení smlouvy nebo obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník nebo Potenciální zákazník tvrdí, je povinna Reklamaci či Stížnost 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 Společnosti nedošlo k žádnému porušení smlouvy nebo obecně závazných právních předpisů, které Zákazník nebo Potenciální zákazník tvrdí, je povinna Reklamaci či Stížnost zamítnout jako neopodstatněnou. Společnost musí své rozhodnutí o Reklamaci nebo Stížnosti řádně odůvodnit. Odůvodnění by mělo zahrnovat alespoň:
 - stručný popis výsledků šetření Reklamace či Stížnosti provedené ve Společnosti;

- vyjádření, zda je Reklamacie či Stížnost oprávněná či neoprávněná;
- odkaz na relevantní ustanovení právních předpisů či smlouvy uzavřené se Zákazníkem.

Rozhodnutí Společnosti o Reklamaci nebo posouzení Stížnosti musí být doručeno Zákazníkovi nebo Potenciálnímu zákazníkovi. Rozhodnutí o Reklamaci Společnost zašle písemně a prokazatelným způsobem (v případě služeb elektronických komunikací doporučeně), 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. Posouzení Stížnosti musí být Zákazníkovi či Potenciálnímu zákazníkovi doručeno písemně, případně e-mailem.

Evidence Reklamací a Stížností

Společnost eviduje a archivuje přijaté Reklamacie a Stížnosti včetně souvisejících dokumentů v elektronické nebo fyzické (písemné) podobě, podle toho, v jaké podobě byla Reklamacie nebo Stížnost přijata.

Společnost též vede evidenci vyřízených Reklamací a Stížností v elektronické podobě nebo písemné podobě podle toho, v jaké formě byla Reklamacie nebo Stížnost vyřízena.

Sledování přijatých opatření

Společnost provádí průběžné vyhodnocování přijatých Stížností a Reklamací Společností, posuzuje související rizika a zvažuje přijetí vhodných opatření a dohlíží na jejich realizaci.

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby a nápravy nesprávně provedené nebo neautorizované platební transakce

- V případě, že je Reklamacie vyúčtování ceny shledána oprávněnou, máte právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen účtovaných za služby do 1 měsíce od vyřízení Reklamace. 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 Reklamace, který nebylo možno z objektivních důvodů vrátit, se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.
- Byla-li provedena neautorizovaná platební transakce, Společnost Vám neprodleně, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne poté, co neautorizovanou platební transakci zjistila nebo jste ji oznámili, vrátí částku platební transakce, ledaže by se uplatnila některá z výjimek podle § 181 a 182 zákona o platebním styku.
- Společnost napraví nesprávně provedenou platební transakci vůči Vám jako plátcí, ledaže Vám Společnost doloží, že částka nesprávně provedené platební transakce byla připsána na účet poskytovatele příjemce platební transakce; v takovém případě napraví nesprávně provedenou platební transakci poskytovatel platebních služeb příjemce platební transakce. Při nápravě nesprávně provedené platební transakce postupuje Společnost způsobem a ve lhůtách podle § 184 zákona o platebním styku.

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 Reklamace (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.

Ustanovení společná a závěrečná

1. V případě, že s vyřízením Reklamacce nesouhlasíte, máte právo podat námitky proti vyřízení Reklamacce k Českému telekomunikačnímu úřadu (jedná-li se o služby elektronických komunikací), případně máte právo v souvislosti s poskytováním platebních služeb Společností podat stížnost České národní bance.
2. O sporech mezi Společností a Zákazníkem rozhoduje věcně a místně příslušný soud (obecným soudem Společnosti 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. 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, Sokolovská 219, 190 00 Praha 9), nebo na finančního arbitra (www.finarbitr.cz, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1), týká-li se spor poskytování platebních služeb. V závislosti na povaze sporu však může být příslušný i orgán jiný. Na žádost Zákazníka nebo Potencionálního zákazníka postavení spotřebitele jej bude Společnost 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 Společnosti a na internetové stránce www.centropol.cz.
5. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.5.2019.

V Ústí nad Labem dne 29.3.2019