



**REKLAMAČNÍ ŘÁD**



**ENERGETICKÉ  
CENTRUM**



## **1 Účel reklamačního řádu a dotčení účastníci**

- 1.1** Účelem reklamačního řádu společnosti České Energetické Centrum a.s. je zabezpečení jednotného, rychlého a transparentního postupu při řešení reklamací odběratelů elektřiny (dále jen „Zákazník“), kteří uzavřeli se společností České Energetické Centrum a.s. (dále jen „Dodavatel“) smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny nebo smlouvu o dodávce elektřiny nebo smlouvu o připojení (dále jen „Smlouva“), týkajících se nedostatků zjištěných po uzavření Smlouvy na základě jejího plnění.
- 1.2** Zákazník je účastníkem smluvního vztahu alespoň v jednom z v následujících právních dokumentů:
- a)** smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny uzavřená mezi Zákazníkem a Dodavatelem;
  - b)** smlouva o dodávce elektřiny uzavřená mezi Zákazníkem a Dodavatelem;
  - c)** smlouva o připojení uzavřená jménem Zákazníka Dodavatelem s Provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“) na základě zplnomocnění uděleného Zákazníkem Dodavateli.
- 1.3** Dodavatel je účastníkem smluvního vztahu v případě:
- a)** uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny uzavřená mezi Zákazníkem a Dodavatelem;
  - b)** uzavření smlouvy o dodávce elektřiny uzavřená mezi Zákazníkem a Dodavatelem (netýká se distribuce elektřiny);
  - c)** uzavření smlouvy o připojení uzavřené jménem Zákazníka Dodavatelem s PDS na základě zplnomocnění uděleného Zákazníkem Dodavateli a následného uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny nebo smlouvy o dodávce elektřiny.

## **2 Definice reklamace a předmět reklamace**

- 2.1** Reklamací se rozumí písemná výzva Zákazníka související se zjištěním nedostatků technického či formálního charakteru, 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** Zákazník má právo reklamovat zejména nedostatky zjištěné po uzavření Smlouvy mající technický nebo formální charakter, případně jiné nedostatky zjištěné po uzavření Smlouvy na základě jejího plnění.

## **3 Způsob uplatnění reklamace**

- 3.1** Zákazník má právo uplatnit reklamaci výhradně formou písemného podání Dodavateli, a to některým z následujících způsobů:
- a)** doručením na zášlací adresu Dodavatele uvedenou ve Smlouvě nebo VOP nebo tomto Reklamačním řádu, zášlací adresa je považována za adresu pro doručování ve smyslu příslušného právního předpisu,
  - b)** osobním doručením, popř. doručením kurýrem; podání bude považováno za doručené dnem předání podání odpovědné osobě adresáta (příjemce),

- c) doporučeným dopisem; podání bude považováno za doručené pátý den po vyhotovení a odeslání nebo dřívějším dnem doručení,
  - d) dopisem; podání bude považováno za doručené pátý den po vyhotovení a odeslání,
  - e) faxovým přenosem na kontaktní údaj uvedený ve Smlouvě, VOP nebo tomto Reklamačním řádu; podání bude považováno za doručené obdržetím zpětného faxového potvrzení o úspěšném doručení z faxového přístroje Dodavatele, pokud je zpětná zpráva přijata v pracovní den do 15:00 hod, jinak následující pracovní den po pracovním dni, kdy bylo podání odesláno,
  - f) elektronicky (e-mailem) na kontaktní údaj uvedený ve Smlouvě, VOP nebo tomto Reklamačním řádu; podání bude považováno za doručené obdržetím zpětného elektronického potvrzení o úspěšném doručení z e-mailové adresy Dodavatele, pokud je zpětná elektronická zpráva přijata v pracovní den do 15:00 hod, jinak následující pracovní den po pracovním dni, kdy bylo podání odesláno.
- 3.2** Zákazník, který s Dodavatelem uzavřel smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny, má právo uplatnit reklamaci na takové služby, které Dodavatel pro Zákazníka na základě Smlouvy zajišťuje.
- 3.3** Zákazník, který s Dodavatelem uzavřel smlouvu o dodávce elektřiny, má právo uplatnit reklamaci na takové služby, které Dodavatel pro Zákazníka na základě Smlouvy zajišťuje. Zákazník nemá právo u Dodavatele uplatnit reklamaci na služby, které Zákazníkovi poskytuje provozovatel distribuční soustavy, se kterým má Zákazník uzavřenu smlouvu o distribuci.
- 3.4** Zákazník, jménem kterého Dodavatel na základě zplnomocnění uděleného Zákazníkem uzavřel s příslušným PDS smlouvu o připojení, je oprávněn uplatnit reklamaci související s plněním smlouvy o připojení pouze v případě, pokud s Dodavatelem uzavřel následně také smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny nebo smlouvu o dodávce elektřiny.
- 3.5** Nutnou podmínkou podání jakékoli reklamace jsou nulové závazky Zákazníka po splatnosti vůči Dodavateli.

#### **4 Náležitosti podání reklamace**

- 4.1** Písemné podání, kterým Zákazník uplatní své právo na reklamaci, musí obsahovat:
- a) identifikaci Zákazníka, tzn.:
    - i. **v případě Zákazníka – fyzické osoby:**
      1. jméno a příjmení,
      2. bydliště vč. PSČ,
      3. referenční číslo Zákazníka přidělené Dodavatelem.
    - ii. **v případě Zákazníka – právnické osoby:**
      1. název právnické osoby,
      2. sídlo vč. PSČ,
      3. referenční číslo Zákazníka přidělené Dodavatelem,
      4. IČO,
      5. jméno a příjmení osoby oprávněné za právnickou osobu jednat s Dodavatelem.
  - b) přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamace, včetně případné dokumentace a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamace
  - c) identifikační údaje týkající se předmětu reklamace:

- i. identifikační údaje reklamované faktury, vč. variabilního symbolu, které se reklamace týká (pokud je reklamována faktura);
  - ii. výčet čísel odběrných míst, kterých se reklamace týká (pokud jde o reklamaci týkající se konkrétních odběrných míst)
  - iii. výčet čísel elektroměrů, kterých se reklamace týká, a zjištěné stavy na měřidlech těchto elektroměrů (pokud je reklamováno měření).
- d)** podpis Zákazníka nebo jeho oprávněného zástupce (není-li reklamováno prostřednictvím prostředků komunikace na dálku).
- 4.2** Pokud Zákazník v průběhu řešení reklamace Dodavatelem oznámí Dodavateli nové skutečnosti týkající se již podané reklamace, tyto nově uplatňované nároky týkající se reklamace budou považovány za novou reklamaci.
- 4.3** Reklamace vyúčtování plateb podle Smlouvy musí být uplatněna nejpozději do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného vyúčtování, v němž se reklamovaná skutečnost projevila; reklamace nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb dle Smlouvy. Reklamace ostatních skutečností musí být uplatněna nejpozději ve lhůtě do 30 dní od okamžiku, kdy se Zákazník o příslušné skutečnosti dozvěděl.

## 5 Postup reklamačního řízení

- 5.1** Na základě podání, které Zákazník doručí Dodavateli některým ze způsobů popsanych v čl. 3.1, Dodavatel reklamaci přešetří a výsledek šetření oznámí písemně Zákazníkovi ve lhůtě do 15 kalendářních dnů ode dne, kdy reklamaci obdržel. Spočívá-li důvod reklamace vyúčtování dodávky elektřiny ve vyúčtování distribuce elektřiny a Dodavatel reklamuje vyúčtování distribuce elektřiny u příslušného PDS, lhůta pro oznámení výsledku šetření se prodlužuje o dobu vyřizování reklamace vyúčtování distribuce elektřiny.
- 5.2** Pokud Zákazník neposkytne Dodavateli veškeré potřebné informace uvedené v čl. 4.1 nebo je poskytne až na výzvu Dodavatele, prodlužuje se lhůta pro vyřešení reklamace uvedená v čl. 5.1 o dobu, po kterou byl Zákazník v prodlení s poskytnutím potřebných informací. Lhůty pro vyřízení reklamace kvality napětí a lhůty pro odstranění příčin snížené kvality napětí jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 540/2005 Sb. o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice ve znění pozdějších předpisů.
- 5.3** Výsledek šetření reklamace oznámí Dodavatel Zákazníkovi některým z následujících způsobů:
- a)** doručením na zasilací adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě, zasilací adresa je považována za adresu pro doručování ve smyslu příslušného právního předpisu,
  - b)** osobním doručením, popř. doručením kurýrem; vyznění o výsledku šetření reklamace bude považováno za doručené dnem předání vyznění o výsledku šetření reklamace odpovědné osobě adresáta (příjemce),
  - c)** doporučeným dopisem; vyznění o výsledku šetření reklamace bude považováno za doručené pátý den po vyhotovení a odeslání nebo dřívějším dnem doručení,
  - d)** dopisem; vyznění o výsledku šetření reklamace bude považováno za doručené pátý den po vyhotovení a odeslání,
  - e)** faxovým přenosem na kontaktní údaj uvedený ve Smlouvě; vyznění o výsledku šetření reklamace bude považováno za doručené obdržením zpětného faxového potvrzení o úspěšném doručení z faxového přístroje Zákazníka, pokud je zpětná zpráva přijata v pracovní den do 15:00 hod, jinak



následující pracovní den po pracovním dni, kdy bylo vyrozumění o výsledku šetření reklamace odesláno,

- f) elektronicky (e-mailem) na kontaktní údaj uvedený ve Smlouvě; vyrozumění o výsledku šetření reklamace bude považováno za doručené obdržáním zpětného elektronického potvrzení o úspěšném doručení z e-mailové adresy Zákazníka, pokud je zpětná elektronická zpráva přijata v pracovní den do 15:00 hod, jinak následující pracovní den po pracovním dni, kdy bylo vyrozumění o výsledku šetření reklamace odesláno.

- 5.4 Dodavatel neručí za stav energetických zařízení v držení provozovatele distribuční soustavy, do které je odběrné místo, které je předmětem reklamace, připojené. Dodavatel se zavazuje reklamaci týkající se zařízení distribuční soustavy a případných škod vzniklých ze špatného stavu těchto zařízení řešit jménem Zákazníka s provozovatelem předmětné distribuční soustavy a Zákazníka o výsledku reklamace neprodleně informovat poté, co se výsledek reklamace dozví od provozovatele předmětné distribuční soustavy.
- 5.5 Byla-li reklamace oprávněná a vyplývá-li z výsledků šetření reklamace, že došlo ke vzniku rozdílů v platbách mezi Zákazníkem a Dodavatelem, bude neprodleně provedeno vzájemné vypořádání rozdílů v platbách, a to do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace Dodavatelem, není-li stanoveno právním předpisem jinak. V případě reklamace jiných skutečností než vyúčtování plateb elektřiny se postupuje obdobně.
- 5.6 Byla-li reklamace neoprávněná, má Dodavatel nárok na úhradu nákladů souvisejících s řešením reklamace dle platného ceníku služeb Dodavatele.
- 5.7 V průběhu procesu reklamace se vykonává Smlouva dle svého znění v té podobě, v jaké je uzavřena.

## **6 Platnost a účinnost**

- 6.1 Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.1.2010.

Vypracoval: Ing. Martin Havel, Ph.D.