



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Preambule

Reklamační řád účelně upřesňuje postup zákazníka a společnosti Energie pro život s.r.o. v případě, že přes veškeré úsilí společnosti Energie pro život s.r.o. o zachování vysoké kvality služeb spojených s dodávkou elektřiny a plynu vznikne na straně Zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady.

1 Účel reklamačního řádu a dotčení účastníci

- . **1.1** Účelem Reklamačního řádu společnosti Energie pro život s.r.o. je zabezpečení jednotného, rychlého a transparentního postupu při řešení reklamací odběratelů elektřiny a plynu (dále jen „Zákazník“), kteří uzavřeli se společností Energie pro život s.r.o. (dále jen „Obchodník“) smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu 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/plynu uzavřená mezi Zákazníkem a Obchodníkem;
 - . **b)** smlouva o připojení uzavřená jménem Zákazníka Obchodníkem s Provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“) na základě zplnomocnění uděleného Zákazníkem Obchodníkovi.
- . **1.3** Obchodník je účastníkem smluvního vztahu v případě:
 - . **a)** uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu uzavřená mezi Zákazníkem a Obchodníkem;
 - . **b)** uzavření smlouvy o připojení uzavřené jménem Zákazníka Obchodníkem s PDS na základě zplnomocnění uděleného Zákazníkem Obchodníkovi a následného uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu nebo smlouvy o dodávce elektřiny/plynu.

2 Definice reklamace a předmět reklamace

- . **2.1** Reklamací se rozumí písemná, e-mailová nebo telefonická 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 formou písemného nebo e-mailového podání Obchodníkovi, a to některým z následujících způsobů:
 - . **a)** doručením na zásilací adresu Obchodníka uvedenou ve Smlouvě nebo VOP nebo tomto Reklamačním řádu, zásilací 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) 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 Obchodníka, 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 Obchodníkem uzavřel smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu, má právo uplatnit reklamaci na takové služby, které Obchodník pro Zákazníka na základě Smlouvy zajišťuje.
- . 3.3 Zákazník, jménem kterého Obchodník 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 Obchodníkem uzavřel následně také smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu nebo smlouvu o dodávce elektřiny/plynu.

4 Náležitosti podání reklamace

4.1 Písemné nebo e-mailové 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. zákaznické číslo přidělené Obchodníkem.
 - ii. v případě Zákazníka – právnické osoby: 1. název právnické osoby, 2. sídlo vč. PSČ, 3. zákaznické číslo přidělené Obchodníkem, 4. IČO, 5. jméno a příjmení osoby oprávněné za právnickou osobu jednat s Obchodníkem.
- . 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 měřidlo nebo stavy na měření).

d) podpis Zákazníka nebo jeho oprávněného zástupce (není-li reklamováno prostřednictvím prostředků komunikace na dálku nebo telefonicky).

. 4.2 Pokud Zákazník v průběhu řešení reklamace Obchodníkem oznámí Obchodníkovi nové skutečnosti týkající se již podané reklamace, tyto nově uplatňované nároky týkající se reklamace budou považovány za novou reklamaci a na základě toho budou uplatňovány lhůty dle čl. 5, bod 5.1..

. 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 faktur 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 Obchodníkovi některým ze způsobů popsaných v čl. 3.1, Obchodník reklamaci přešetří a výsledek šetření ve smyslu oprávněná/neoprávněná včetně popisu důvodů oznámí písemně Zákazníkovi ve lhůtě do 15 kalendářních dnů ode dne, kdy reklamaci obdržel. Spočívá-li důvod reklamace vyúčtování dodávky elektřiny/plynu ve vyúčtování distribuce elektřiny/plynu a Obchodník reklamuje vyúčtování distribuce elektřiny/plynu u příslušného PDS, lhůta pro oznámení výsledku šetření se prodlužuje o dobu vyřizování reklamace vyúčtování distribuce elektřiny/plynu.
- . **5.2** Pokud Zákazník neposkytne Obchodníkovi veškeré potřebné informace uvedené v čl. 4.1 nebo je poskytne až na výzvu Obchodníka, 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 a lhůty pro vyřízení reklamace na kvalitu plynu a lhůty pro odstranění příčin snížené kvality plynu jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 545/2006 Sb. o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství ve znění pozdějších předpisů.
- . **5.3** Výsledek šetření reklamace oznámí Obchodník Zákazníkovi některým z následujících způsobů:
 - . **a)** doručením na zásilací adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě, zásilací adresa je považována za adresu pro doručování ve smyslu příslušného právního předpisu,
 - . **b)** osobním doručením, popř. doručením kurýrem; vyrozumění o výsledku šetření reklamace bude považováno za doručené dnem předání vyrozumění o výsledku šetření reklamace odpovědné osobě adresáta (příjemce),
 - . **c)** doporučeným dopisem; vyrozumění o výsledku šetření reklamace bude považováno za doručené pátý den po vyhotovení a odeslání nebo dřívějším dnem doručení,
 - . **d)** dopisem; vyrozumění o výsledku šetření reklamace bude považováno za doručené pátý den po vyhotovení a odeslání,
 - . **e)** elektronicky (e-mailem) na kontaktní údaj uvedený ve Smlouvě.
- . **5.4** Obchodník neručí za stav energetických zařízení v držení provozovatele distribuční soustavy, do které je odběrné místo, které je předmětem reklamace, připojené. Obchodník 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 Obchodníkem, bude neprodleně provedeno vzájemné vypořádání rozdílů v platbách, a to do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace Obchodníkovi, není-li stanoveno právním předpisem jinak. V případě reklamace jiných skutečností než vyúčtování plateb elektřiny/plynu se postupuje obdobně.
- . **5.6** Byla-li reklamace neoprávněná, má Obchodník nárok na úhradu skutečných nákladů souvisejících s řešením reklamace.
- . **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 1.3.2013.