

1. Reklamační řád a jeho uplatnění

Tento reklamační řád Dodavatele slouží ke shrnutí pravidel pro uplatňování práv zákazníka (domácnosti – spotřebitele i maloodběratele) vzniklých v rámci odpovědnosti za vady Dodavatele při provádění dodávek elektřiny/plynu na základě uzavřené smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu nebo smlouvy o dodávce elektřiny/plynu (dále jen „Smlouva, Smlouvy“). Tento reklamační řád navazuje na ust. čl. 12 všeobecných obchodních podmínek Dodavatele a je vyhotoven v souladu s zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice a vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství.

2. Pojem a předmět Reklamace

Reklamace slouží k tomu, aby jakékoliv plnění Dodavatele na základě uzavřené Smlouvy (zejména dodávky elektřiny/plynu a jejich vyúčtování) odpovídalo tomu, co bylo ve Smlouvě sjednáno a aby odpovídalo také všem vlastnostem a podmínkám stanoveným platnými právními předpisy. Pokud má zákazník za to, že plnění Dodavatele má nedostatky nebo neodpovídá sjednaným podmínkám ve Smlouvě a/nebo příslušným právním předpisům, může zákazník u Dodavatele učinit výzvu k odstranění a nápravě takové vady (dále také „Reklamace“).

Reklamaci zákazník uplatní dle pravidel a podmínek uvedených níže v tomto reklamačním řádu.

3. Způsob uplatnění Reklamace

Reklamaci zákazník uplatní vůči Dodavateli v písemné formě. Písemnou Reklamaci může zákazník uplatnit buď prostřednictvím e-mailu na adrese reklamace@tgcenergie.cz nebo odesláním v listinné formě na adresu Dodavatele uvedenou výše. Bude-li zákazník Reklamace uplatňována prostřednictvím e-mailu na výše uvedený kontaktní e-mail, bude takováto Reklamace považována za doručenou Dodavateli, pokud bude zákazník odeslána v pracovní den v době do 17:00 hod. Odešle-li zákazník Reklamaci prostřednictvím e-mailu v jiný než pracovní den, nebo v pracovní den po 17:00 hod, bude Reklamace považována za doručenou nejbližší následující pracovní den.

4. Co musí Reklamace obsahovat

Reklamace musí obsahovat alespoň následující údaje:

- Identifikaci zákazníka – tj. u fyzické osoby jméno, příjmení, datum narození, bydliště vč. PSČ; u právnické osoby název firmy, IČ, sídlo vč. PSČ.
- Přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamace včetně případné dokumentace a další důležité skutečnosti důležité pro posouzení Reklamace.
- Právo, jaké zákazník uplatňuje na základě Reklamace.
- Je-li zákazník reklamováno nesprávné vyúčtování nebo faktura, uvede v Reklamaci identifikační údaje reklamované faktury vč. variabilního symbolu, a je-li reklamováno měření také číslo a název odběrného místa, číslo elektroměru nebo plynoměru včetně zjištěných stavů na měřidlech ke dni podání Reklamace.
- Podpis zákazníka nebo podpis osoby oprávněné za zákazníka jednat.

Pokud zákazník po odeslání Reklamace uplatní nové skutečnosti týkající se Reklamace, nebo podanou Reklamaci rozšíří, bude takovéto uplatnění považováno za novou Reklamaci.

Pokud je předmětem Reklamace vyúčtování plateb nebo předpisu záloh, musí být takováto Reklamace uplatněna nejpozději do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného vyúčtování nebo od splatnosti první zálohy. Reklamace nemá odkladný účinek na splatnost Dodavatelem vyúčtovaných plateb, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak.

5. Reklamační řízení

Dodavatel zašle bezprostředně po doručení Reklamace zákazníkovi potvrzení o tom, že Reklamace byla Dodavatelem převzata.

Jedná-li se o Reklamaci, jejímž předmětem je vyúčtování dodávky elektřiny/plynu pak se lhůty pro vyřízení Reklamace řídí ust. § 20 vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice popř. ust. § 16 vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství. Dodavatel takovouto Reklamaci přešetří a výsledek šetření oznámí písemně zákazníkovi ve lhůtě 15 kalendářních dnů ode dne, kdy byla Reklamace Dodavateli doručena, nestanoví-li právní předpis jinak.

Jedná-li se o Reklamaci, jejímž předmětem jsou jiné skutečnosti týkající se dodávky elektřiny/plynu, musí být takováto Reklamacie uplatněna nejpozději ve lhůtě 24 měsíců od jejich převzetí. Takovou Reklamaci Dodavatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy byla Reklamacie doručena Dodavateli, pokud se Dodavatel se zákazníkem nedohodnou písemně na lhůtě delší nebo pokud není právními předpisy stanovena jiná lhůta. Vyřízením reklamacie dle tohoto ustanovení reklamačního řádu se rozumí i odstranění případné vady, byla-li Reklamacie oprávněná.

Pokud je předmětem Reklamacie jiná skutečnost než vyúčtování elektřiny/plynu, u kterých není právními předpisy upraven zvláštní postup a kde může zákazník podle okolností uplatnit Reklamaci, může zákazník uplatnit práva:

- a) na odstranění vady, a nebo na přiměřenou slevu, pokud se jedná o nepodstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele, anebo 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, pokud se jedná o podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele;
- b) v případě nedodržení jakosti věci, požadovat po Dodavateli dodání nové věci bez vad (pokud to není k povaze věci nepřiměřené) a pokud se vada týká pouze součásti věci tak její výměnu a není-li to možné, pak může zákazník od smlouvy odstoupit. V případě nevyužití ani jedné z těchto možností, může od smlouvy odstoupit.

Neobsahuje-li Reklamacie veškeré náležitosti uvedené v čl. 4. reklamačního řádu, vyzve Dodavatel zákazníka k doplnění Reklamacie. Lhůty pro vyřízení Reklamacie se posouvají o dobu, po kterou byl zákazník v prodlení s uvedením náležitostí dle čl. 4. reklamačního řádu.

Byla-li Reklamacie týkající se vyúčtování dodávky elektřiny/plynu oprávněná, bude provedeno vzájemné vypořádání rozdílů v platbách mezi zákazníkem a Dodavatelem neprodleně, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne doručení Reklamacie Dodavateli, není-li stanoveno právním předpisem jinak.

Má-li Reklamacie vyúčtování elektřiny/plynu svůj původ v příslušném provozovateli distribuční soustavy naměřené nebo oznámené spotřebě elektřiny/plynu zákazníka a Dodavatel ve lhůtě 15 dnů od doručení Reklamacie reklamuje vyúčtování distribuce elektřiny/plynu u provozovatele distribuční soustavy, lhůty podle tohoto ustanovení článku pro vyřízení Reklamacie vyúčtování distribuce elektřiny/plynu neběží. Zákazník bere na vědomí, že Dodavatel v tomto typu Reklamacie vystupuje pouze jako prostředník mezi zákazníkem a provozovatelem distribuční soustavy.

Reklamacie související s distribucí elektřiny/plynu (např. stav a funkčnost měřících zařízení) může zákazník uplatnit také přímo u provozovatele distribuční soustavy.

K pozdě uplatněným Reklamacím zákazníka (tj. po uplynutí lhůt dle tohoto reklamačního řádu) nebude přihlíženo.