

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Identifikace dodavatele: Kolibřík Energie a.s., IČO: 27735001
se sídlem Folknářská 1246/21, 405 02 Děčín (dále také „Dodavatel“)



1. Reklamační řád a jeho uplatnění

Tento reklamační řád Dodavatele slouží ke shrnutí pravidel pro uplatňování práv zákazníka (domácnosti – spotřebitele i maloobtěratele) 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 Reklamacce

Reklamacce 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 takového vady (dále také „Reklamacce“).

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

3. Způsob uplatnění Reklamacce

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

4. Co musí Reklamacce obsahovat

Reklamacce musí obsahovat alespoň následující údaje:

- Identifikaci zákazníka – tj. u fyzické osoby jméno, příjmení, datum narození, popř. IČ, bydliště vč. PSČ; u právnické osoby název firmy, IČO, sídlo vč. PSČ.
- Přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamacce včetně případné dokumentace a další důležité skutečnosti důležité pro posouzení Reklamacce.
- Právo, jaké zákazník uplatňuje na základě Reklamacce.
- Je-li zákazník reklamováno nesprávné vyúčtování nebo faktura, uvede v Reklamacce 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 Reklamacce.
- Podpis zákazníka nebo podpis osoby oprávněné za zákazníka jednat.

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

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

5. Reklamační řízení

Dodavatel zašle bezprostředně po doručení Reklamacce zákazníkovi potvrzení o tom, že Reklamacce byla Dodavatelem převzata. Jedná-li se o Reklamacce, jejímž předmětem je vyúčtování dodávky elektřiny/plynu pak se lhůty pro vyřízení Reklamacce 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 Reklamacce přešetří a výsledek šetření oznámí písemně zákazníkovi ve lhůtě 15 kalendářních dnů ode dne, kdy byla Reklamacce 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 Reklamační 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 Reklamační doručena Dodavatel, pokud se Dodavatel se zákazníkem nedohodnou písemně na lhůtě delší nebo pokud není právními předpisy stanovena jiná lhůta. Vyřízením reklamační dle tohoto ustanovení reklamačního řádu se rozumí i odstranění případné vady, byla-li Reklamační oprávněná.

Pokud je předmětem Reklamační 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 Dodavatel 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 Reklamační veškeré náležitosti uvedené v čl. 4. reklamačního řádu, vyzve Dodavatel zákazníka k doplnění Reklamační. Lhůty pro vyřízení Reklamační se posouvají o dobu, po kterou byl zákazník v prodlení s uvedením náležitostí dle čl. 4. reklamačního řádu.

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

Má-li Reklamační 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 Reklamační reklamuje vyúčtování distribuce elektřiny/plynu u provozovatele distribuční soustavy, lhůty podle tohoto ustanovení článku pro vyřízení Reklamační vyúčtování distribuce elektřiny/plynu neběží. Zákazník bere na vědomí, že Dodavatel v tomto typu Reklamační vystupuje pouze jako prostředník mezi zákazníkem a provozovatelem distribuční soustavy.

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

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