

Reklamační řád

platný a účinný ke dni 1.7.2023

PŘEDMĚT REKLAMACE

Reklamovat u nás můžete vady, které spočívají v nedodržení standardů (dále jen „reklamace“):

- dodávky elektřiny (např. reklamace nesprávného vyúčtování dodávky elektřiny či měření), či
- přepravy a distribuce elektřiny (např. kvalita napětí elektřiny, připojení zákazníka, obnova dodávky elektřiny po přerušení).

Pokud s námi máte uzavřenou smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny, můžete u nás uplatnit reklamaci služeb poskytovaných ze strany příslušného distributora (více viz níže).

V případě, že s námi máte uzavřenou pouze smlouvu o dodávce elektřiny, a chcete reklamovat služby, které Vám poskytuje příslušný distributor (více viz níže), je třeba takovou reklamaci uplatnit přímo u tohoto distributora, a to na základě smlouvy o distribuci, kterou s ním máte uzavřenou.

ZPŮSOBY UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Reklamaci můžete uplatnit v jakékoliv formě, zejména pak:

- písemně na adrese: SUAS Commodities s.r.o., Hradčanská Office Center, budova B, Milady Horákové 116/109, 160 00 Praha 6
- v obchodní kanceláři na adrese: Jednoty 1628, 356 01 Sokolov;
- e-mailem na adrese: elektrina.commodities@suasgroup.cz;
- do datové schránky s ID: 3kem72m

Pro písemnou nebo e-mailovou reklamaci můžete použít reklamační protokol (dále jako „Reklamační protokol“). Ten Vám pomůže uvést všechny potřebné informace pro rychlé posouzení a vyhodnocení reklamace.

NÁLEŽITOSTI REKLAMACE

Abychom Vaši reklamaci mohli správně identifikovat a posoudit, musí obsahovat:

- Vaši identifikaci:
 - jste-li fyzická osoba (spotřebitel) - jméno a příjmení, datum narození, bydliště vč. PSČ, popř. zákaznické číslo, které jsme Vám přidělili;
 - jste-li právnická osoba nebo fyzická osoba podnikající – název firmy, IČO, sídlo vč. PSČ, popř. zákaznické čísl, které jsme Vám přidělili, jméno a příjmení osoby oprávněné za právnickou osobu s námi jednat;
- identifikaci odběrného místa, kterého se reklamace týká – EAN/EIC, adresa odběrného místa;
- přesný popis reklamované skutečnosti včetně zdůvodnění reklamace a co požadujete napravit;
- v případě reklamace
 - vyúčtování dodávky elektřiny (dále jako „vyúčtování“) – číslo reklamované faktury, částku
 - měřicího zařízení – údaje o tomto měřícím zařízení (výrobní číslo elektroměru včetně jeho stavu a dne opisu tohoto stavu); ideálně doložit fotodokumentaci stavu měřicího zařízení;

Nezapomeňte připojit Váš podpis nebo podpis oprávněného zástupce; podává-li za Vás reklamaci někdo jiný, je nutné doložit i plnou moc pro tuto osobu.

POSTUP A LHŮTY – REKLAMACE VYÚČTOVÁNÍ

Lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny jsou stanoveny v souladu s § 20 vyhlášky č. 540/2005 Sb. a lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu jsou stanoveny v souladu s § 16 vyhlášky č. 545/2006 Sb.

Reklamací vyúčtování můžete po nás požadovat zejména opravy v těchto parametrech:

- období zahrnuté do vyúčtování;
- jednotkové ceny, případně výši nedoplatku, přeplatku;
- doplnění nezahrnutých plateb (záloh) do vyúčtování;
- odečty měřidla;
- hodnoty hlavního jističe, opravu distribuční sazby atd.

Písemné vyjádření o výsledku šetření reklamace vyúčtování Vám zašleme do 15 kalendářních dnů od obdržení reklamace. Byla-li reklamace vyúčtování oprávněná a vyplývá-li z výsledků šetření reklamace, že došlo ke vzniku rozdílů v platbách, bude provedeno vzájemné vypořádání rozdílů v platbách, a to do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy nám byla reklamace doručena.

Máte-li s námi uzavřenou smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny a spočívá-li důvod reklamace vyúčtování ve vyúčtování distribuce elektřiny, reklamujeme tyto skutečnosti za Vás u příslušného distributora. V takovém případě lhůta pro vyjádření o výsledku reklamace, jakožto i lhůta pro vzájemné vypořádání rozdílů v platbách, po dobu vyřizování reklamace příslušným distributorem, neplyne a dále se prodlužuje o dny, po které vyhodnocuje posouzení reklamace příslušný distributor. Vezměte prosím na vědomí, že výsledek vyřízení reklamace distributorem jsme povinni respektovat.

POSTUP A LHŮTY – JINÁ REKLAMACE

Pokud reklamujete jiné skutečnosti než vyúčtování, avšak spojené s dodávkou elektřiny poskytované námi (nikoliv distributor), zašleme Vám písemné oznámení o výsledku šetření (včetně odstranění vady) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy nám byla reklamace doručena.

Pro úplnost uvádíme, jaké všechny služby poskytované ze strany distributora můžete naším prostřednictvím u distributora reklamovat, popř. co po něm můžete v zákonných lhůtách požadovat:

- kvalitu napětí elektřiny (§ 9 vyhlášky č. 540/2005 Sb.);
- snížení kvality napětí (§ 10 vyhlášky č. 540/2005 Sb.);
- obnovu dodávky elektřiny po přerušení z důvodu prodlení plateb za poskytovanou distribuci elektřiny (§ 13 vyhlášky č. 540/2005 Sb.);
- výměnu měřícího zařízení – elektroměru (§ 15 vyhlášky č. 540/2005 Sb.);
- vyúčtování distribuce elektřiny (§ 17 vyhlášky č. 540/2005 Sb.).

O výsledku takové reklamace Vás budeme informovat poté, co se výsledek reklamace od distributora dozvíme.

OBEČNÁ PRAVIDLA

V případě, že neobdržíme potřebné informace k řádné identifikaci a posouzení reklamované skutečnosti, anebo budou poskytnuty až na dodatečnou výzvu, vezměte prosím na vědomí, že se lhůta pro vyřízení reklamace prodlužuje o dobu, po kterou nastalo prodlení z důvodu žádosti o poskytnutí dodatečných informací.

V případě, že byla reklamační oprávněná, jste oprávněn/a po nás požadovat do 1 měsíce od uplynutí lhůty pro podání reklamační náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s jejím uplatněním.

MIMOSODNÍ VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Jste-li spotřebitelem a vznikne-li mezi námi a Vámi spor o uzavření smlouvy nebo z plnění smlouvy, jste oprávněn/a obrátit se v rámci mimosoudního řešení sporů na Energetický regulační úřad jako na orgán dozoru v energetických odvětvích (www.eru.cz, Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava). Energetický regulační úřad rozhoduje na návrh spotřebitelské spory o plnění ze smlouvy a zda právní vztah mezi Vámi a námi nebo distributorem vznikl, trvá nebo zanikl.

SEZNAM PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ UPRAVUJÍCÍCH OBLAST REKLAMACÍ

- zákon č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon),
- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
- zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,
- vyhláška č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice,
- vyhláška č. 207/2021 Sb., o vyúčtování dodávek a souvisejících služeb v energetických odvětvích.