

Reklamační řád

1) Účel reklamačního řádu

- a) Účelem reklamačního řádu je stanovení pravidel pro rychlý a transparentní postup při řešení Vašich stížností a reklamací v případě, že nejste spokojeni s dodávanou službou.

2) Předmět reklamace

- a) Zjistíte-li nesoulad ve vyúčtování plateb za dodávky energií nebo distribučních služeb podle smlouvy, máte právo tuto skutečnost reklamovat.
- b) Platební kalendář nebo rozpis záloh na příslušné období můžete reklamovat z důvodu jejich nepřiměřenosti nejpozději do splatnosti první takto předepsané zálohy.

3) Způsob podání a náležitosti reklamace

- a) Reklamaci můžete uplatnit některým z následujících způsobů:
 - a. Písemným dopisem doručeným na adresu:
GEEN Sale a.s., River Garden II, vchod A, Rohanské nábřeží 678/23, 186 00 Praha 8
 - b. Emailem na adresu: reklamace.geensale@geen.eu
 - c. Telefonicky na naší zákaznické lince 840 800 900, v případě potřeby Vás však můžeme vyzvat k jejímu písemnému podání ve smyslu písmene a.
 - d. Osobně na naší adrese
GEEN Sale a.s., River Garden II, vchod A, Rohanské nábřeží 678/23, 186 00 Praha 8
- b) K podání reklamace můžete využít Reklamační formulář, který je uveřejněn na webové stránce <http://www.geen.eu/geen-sale/>
- c) V reklamaci prosím uveďte:
 - a. Číslo zákazníka
 - b. Identifikace reklamované komodity (elektřina x plyn)
 - c. Vaše identifikační údaje
 - i. Jméno, Příjmení a datum narození
 - ii. Název společnosti, IČO
 - d. Identifikaci odběrného místa
 - i. EAN
 - ii. EIC

- e. Identifikaci reklamovaného dokumentu
 - i. Pokud reklamujete fakturu, prosíme, uveďte Variabilní symbol dokladu
 - ii. Pokud reklamujete údaje o měření, prosíme, uveďte číslo měřidla a stav ke dni reklamace (včetně doložení fotografie)
 - iii. Pokud reklamujete nesprávné vyúčtování záloh, prosíme, uveďte výši chybějící (nebo chybně zohledněné) zálohy, datum úhrady zálohy a doložte doklad o zaplacení reklamované zálohy
- f. Přesný popis reklamované skutečnosti, odůvodnění reklamace, včetně nezbytné dokumentace a další skutečnosti důležité pro posouzení reklamace.
- g. Jméno a podpis

4) Průběh reklamačního řízení

- a) Reklamace nemá odkladný účinek na splatnost faktur nebo záloh. Nároky zjištěné později a nově uplatňované nároky týkající se reklamace budou považovány za novou reklamaci.
- b) Spočívá-li důvod reklamace vyúčtování dodávky elektřiny/zemního plynu ve vyúčtování distribuce elektřiny/zemního plynu, reklamaci vyúčtování distribuce elektřiny/zemního plynu uplatníme u příslušného provozovatele distribuční soustavy a nejpozději do 15 kalendářních dnů od doručení reklamace Vám zašleme informaci o průběhu vyřizování reklamace. O vyjádření příslušného provozovatele distribuční soustavy Vás budeme neprodleně informovat. Po dobu, po kterou reklamaci vyřizuje příslušný provozovatel distribuční soustavy, lhůty podle písmene c) neběží.
- c) Výsledek reklamace, případně informaci o šetření Vám sdělíme do 15 kalendářních dnů. Bude-li reklamace oprávněná, rozdíl v platbách vypořádáme neprodleně, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne obdržení reklamace. V případě reklamace jiných skutečností, než vyúčtování plateb se postupuje obdobně.

5) Řešení sporů

- a) Pokud se případné spory nepodaří urovnat smírnou cestou, rozhodne o nich místně příslušný soud, ledaže je ve věci dána výlučná a bezpodmínečná pravomoc Energetického regulačního úřadu; v případě soudního řízení s mezinárodním prvkem je místně příslušný soud podle sídla obchodníka. Rozhodným právem bude vždy právo České republiky.
- b) Zákazník v postavení spotřebitele ve smyslu platných právních předpisů může případné spory řešit mimosoudně před Energetickým regulačním úřadem, Masarykovo náměstí 5, 585 01 Jihlava, www.eru.cz.