# REKLAMAČNÍ ŘÁD

**Provozovatele distribuční soustavy**

Provozovatelem distribuční soustavy se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí:

RWE GasNet, s.r.o., Klíšská 940, 401 17 Ústí nad Labem

SMP Net, s.r.o., Plynární 420/3, 702 72 Ostrava – Moravská Ostrava

VČP Net, s.r.o., Pražská třída 485, 500 04 Hradec Králové

JMP Net, s.r.o., Plynárenská 499/1, 657 02 Brno

(dále jen „PDS“)

1. **Úvodní ustanovení**

Reklamační řád

* definuje pravidla a postupy pro uplatnění nároku účastníka trhu s plynem nebo žadatele o připojení k distribuční soustavě (dále jen „Uživatel“) za poskytnuté služby podle smluvně sjednaných dokumentů (zejména *Smlouvy o distribuci plynu*, *Smlouvy o připojení k distribuční soustavě*, případně dalších sjednaných dokumentů s Uživateli), a to v případě, že smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta v dohodnutém času, množství, kvalitě, rozsahu nebo ceně;
* stanovuje základní zásady a principy při uplatňování požadavku Uživatelů, kterým jsou služby poskytovány.

Tento Reklamační řád se nevztahuje na problematiku hlášení poruch na pohotovost na telefonním čísle 1239.

1. **Právo na reklamaci**

Reklamaci může uplatnit Uživatel, se kterým byl uzavřen smluvní vztah nebo kterému byla dodána služba.

1. **Způsob uplatnění reklamace**

Reklamaci lze uplatnit:

1. **uživatelem**, který má s PDS uzavřenou Smlouvu o poskytování elektronických služeb, a to prostřednictvím webové aplikace „on-line servis PDS“ (za podmínek uvedených v této smlouvě)

nebo

1. **zákazníkem**, jehož celkový počet odběrných míst v rámci distribuční soustavy PDS je 5 a vyšší, a to:

## prostřednictvím webové aplikace „on-line servis PDS“, má-li uzavřenou Smlouvu o poskytování elektronických služeb (za podmínek uvedených v této smlouvě)

## e-mailem

nebo

1. **zákazníkem**, jehož celkový počet odběrných míst v rámci distribuční soustavy PDS je nižší než 5, a to:

## písemně

## e-mailem

## osobně (s oboustranně podepsaným zápisem o podané reklamaci)

## telefonicky (pouze přes linku Zákaznického centra, kde je hovor nahráván).

1. **Obsah reklamace**

Reklamace musí obsahovat:

* popis vady (v případě nadměrné spotřeby také návrh správného odečtu);
* u fyzických osob - jméno a příjmení; adresu, EIC kód uživatele, je-li přidělen; EIC kód odběrného místa a alespoň jeden z následujících údajů (adresa odběrného místa, číslo faktury, číslo plynoměru); případně kontaktní telefon/e-mail;
* u právnických osob - název a sídlo; IČ; EIC kód uživatele, je-li přidělen; EIC kód odběrného místa a alespoň jeden z následujících údajů (adresa odběrného místa, číslo faktury, číslo plynoměru); případně kontaktní telefon/e-mail.

1. **Místo uplatnění reklamace**

Reklamace se uplatňuje způsobem uvedeným v odstavci 3 tohoto Reklamačního Řádu elektronicky nebo na kontaktních místech PDS.

Adresa kontaktních míst včetně telefonních čísel a elektronické adresy je uvedena na daňovém dokladu (faktuře), případně v uzavřené smlouvě nebo na internetových stránkách PDS.

1. **Lhůta pro uplatnění reklamace**

Reklamaci je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu.

Pro smlouvy řídící se zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů, **do** **3 let** od poskytnutí služby nebo, je – li za službu účtováno, ode dne doručení vyúčtování.

V ostatních případech je nutno reklamaci uplatnit **do 4 let** od poskytnutí služby nebo, je – li za službu účtováno, ode dne doručení vyúčtování. V pochybnostech se má za to, že vyúčtování je doručeno 3. dnem následujícím po jeho odeslání.

1. **Lhůta pro vyřízení reklamace**

(1) Lhůta pro vyřízení reklamace měření dodávky plynu je:

1. pro zpracování a zaslání písemného vyřízení reklamace Uživatele na měření dodávky plynu s vysvětlením příčin problémů s měřením do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace PDS,
2. při sjednání termínu prohlídky a uskutečnění prohlídky předávacího nebo odběrného místa za účelem odstranění problémů s měřením a případně výměna měřicího zařízení a zajištění jeho přezkoušení, o kterém rozhodne PDS nebo o něj požádá zákazník, bude ve lhůtě do 80 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace PDS informován Uživatel,
3. pro vypořádání rozdílu v platbách do 10 kalendářních dnů ode dne, ve kterém uplynula lhůta podle bodu 7.1a) nebo 7.1b). Je-li na základě vyřízení reklamace měření dodávky plynu zjištěn podle písmene 7.1a) nebo 7.1b) v uhrazených platbách; je-li vypořádání plateb provedeno prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, považuje se lhůta za splněnou, je-li v této lhůtě PDS příslušná částka poukázána ve prospěch Uživatele.

(2) Lhůta pro vyřízení reklamace týkající se vyúčtování distribuce plynu je

1. pro zaslání písemného vyřízení reklamace Uživatele na vyúčtování distribuce plynu nebo na nevrácení zaplacených přeplatků do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace PDS,
2. pro vypořádání rozdílu v platbách Uživatele způsobeného nesprávným vyúčtováním distribuce plynu do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, je-li reklamace podle písmene a) tohoto článku posouzená jako oprávněná.

Je-li vypořádání plateb provedeno prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, považuje se lhůta za splněnou, je-li v této lhůtě PDS příslušná částka poukázána ve prospěch Uživatele.

(3) Lhůta pro vyřízení reklamace na kvalitu plynu je

1. pro prověření oprávněnosti reklamace Uživatele na kvalitu plynu a písemné vyrozumění uživatele o jejím prověření do 60 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace Uživatelem
2. Je-li reklamace uživatele po prověření shledána PDS jako oprávněná, je obsahem písemného vyrozumění Uživateli určení způsobu a termínu odstranění příčiny snížené kvality plynu.

(4) Ostatní reklamace, které nejsou uvedeny výše a nevyžadují zvláštní šetření, budou vyřízeny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne doručení PDS.

V mimořádných nebo složitých případech, kdy nelze reklamaci vyřídit v dané lhůtě, bude Uživatel informován o prodloužení této lhůty s uvedením důvodu jejího prodloužení. Vyřešení reklamace je v tomto případě možné prodloužit o 30 kalendářních dní.

1. **Práva plynoucí z oprávněné reklamace**

PDS z titulu kladně vyřízené reklamace vrátí přeplatek převodním příkazem na uživatelem označený účet nebo poštovní poukázkou na adresu uvedenou ve Smlouvě o distribuci, není-li dohodnuto jinak, následovně:

1. při reklamaci typu uvedeném v bodě 7.1a) a 7.1b) ve lhůtě uvedené v bodě 7.1c);
2. při reklamaci typu uvedeném v bodě 7.2a) ve lhůtě uvedené v bodě 7.2b);
3. v ostatních případech dle bodu 7. 4 ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyjádření

reklamace.

V případě zjištění nedoplatku při řešení reklamace bude tento nedoplatek převeden Uživatelem na účet PDS do 14 kalendářních dnů od vystavení opravného vyúčtování, není – li v konkrétním daňovém dokladu uvedeno jinak.

1. **Závěrečná ustanovení**

Uplatněná reklamace nezprošťuje Uživatele povinnosti uhradit ve stanovené lhůtě reklamovanou částku za distribuci plynu, případně jinou reklamovanou částku, s výjimkou reklamace zcela zjevné chyby či omylu.

V případě, kdy reklamace bude shledána jako neoprávněná, bude o tomto informován Uživatel ve lhůtách stanovených pro jednotlivé reklamace v bodě 7.

Tento reklamační řád nabývá platnosti dnem schválení a účinnosti dnem 1.7.2011.

PDS si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu.

dne 1.7.2011

Miloslav Zaur

jednatel

v.r.

Thomas Merker

jednatel

v.r.