



ENERGOAQUA, a.s
Rožnov pod Radhoštěm

REKLAMAČNÍ ŘÁD

ENERGOAQUA, a.s.
1. máje 823
756 61 Rožnov pod Radhoštěm

1. Obecná ustanovení

Tento reklamační řád blíže upravuje postupy a procesy související s podáváním reklamací a stížností na dodávku energetických médií, vod a služeb ENERGOAQUA, a.s.

Podmínky pro dodávky energetických médií, vod a služeb jsou uvedeny v jednotlivých kupních smlouvách a jejich přílohách, jimiž jsou kromě jiného i obchodní a technické podmínky pro dodávku jednotlivých druhů médií, vod a služeb.

Pro účely tohoto reklamačního řádu se za vadu považuje nedodržení dodávky zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje smlouva. Není-li ve smlouvě dohodnuta jakost nebo provedení, je zboží vadné nehodí-li se pro účel, který je ve smlouvě stanoven nebo pro účel, k němuž se takové zboží zpravidla užívá. Za zboží se ve smyslu tohoto reklamačního řádu považují energetická média, voda a dodávané služby.

2. Způsob podání reklamace a stížností

Odběratel může uplatnit reklamaci nebo stížnost v tom případě, jsou-li dodáním energetických médií, vody nebo služeb porušeny podmínky dodávek, specifikované v jednotlivých smlouvách, a to zejména v těch případech, kdy:

- dodavatel nedodal požadovaná energetická média, vodu a služby ve stanoveném množství, jakosti a provedení, jež určuje smlouva
- bezdůvodně přerušil dodávky energetických médií, vod a služeb
- došlo k závadě na fakturačních měřidlech, či pochybnostem o správnosti údajů měření
- byl proveden špatný odečet a následná fakturace, případně rozúčtování plateb za dodávku energetických médií, vod a služeb

Reklamace musí být uplatněna bez zbytečného odkladu, čímž se pro účely dané tímto Reklamačním řádem rozumí do 10 dnů po zjištění vady dodávky.

Odběratel uplatňuje reklamaci na adrese společnosti ENERGOAQUA, a.s. písemně bez zbytečného odkladu po zjištění vady dodávky, popřípadě verbálně či e-mailovým oznámením, které je následně bez zbytečného odkladu učiněno písemně, včetně veškerých nutných údajů pro řádné uplatnění reklamace dodávky. Při uplatnění reklamace dodávky uvede odběratel minimálně tyto údaje:

- název a sídlo firmy (jméno a příjmení)
- jméno osoby oprávněné jednat za firmu
- číslo smlouvy, ke které se reklamace nebo stížnost vztahuje
- název produktu, ke kterému se reklamace vztahuje
- kontaktní údaje za účelem sdělení výsledku šetření
- druh vady, případně způsob jakým se vada projevuje
- číslo faktury (v případě reklamace fakturované částky)

K reklamaci je nutno doložit všechny podklady prokazující oprávněné tvrzení reklamujícího.

Reklamaci fakturace je oprávněn reklamující uplatnit nejpozději do 30 dnů od obdržení vyúčtování. Reklamace nemá odkladný účinek na splatnost fakturovaných částek.

Adresa pro uplatnění reklamace:

ENERGOAQUA, a.s.
sekretariát generálního ředitele
1. máje 823
756 61 Rožnov pod Radhoštěm
e-mail: energoaqua@energoaqua.cz
tel.: 571 844 389

3. Neoprávněná reklamace

Za neoprávněnou reklamaci se považuje stav, kdy dojde k omezení či přerušení dodávek energetických médií, vody a služeb bez toho, že dodavatel poruší platné zákony, vyhlášky a předpisy související s dodávkou a dále pak v případech, kdy byla dodávka realizována v souladu se sjednanými technickými předpisy a/nebo obchodními podmínkami, které jsou součástí obchodních smluv.

Ve výše uvedených případech je odběrateli zasláno písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

4. Lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel reklamaci prošetří a výsledek oznámí písemně odběrateli do 30 dnů po obdržení řádně uplatněné reklamace.

V případě nesprávně stanovené částky pro fakturaci a /nebo vzniku přeplatku či nedoplatku za reklamovanou dodávku, uhradí jedna smluvní strana druhé vzniklý rozdíl do 15 dnů od oznámení výsledku reklamačního řízení reklamujícím.

5. Závěrečná ustanovení

Pokud reklamující nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, je oprávněn postupovat v souladu s platnými zákonnými předpisy.