



## 1 Účel reklamačního řádu a jeho účastníci

Účelem reklamačního řádu společnosti Eco Power Energy s.r.o., IČO: 02010534, se sídlem: Milady Horákové 116/109, 160 00 Praha 6, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 214502 (dále jen „**Obchodník**“) je zabezpečení jednotného, rychlého a transparentního postupu při řešení reklamací podaných na základě nedostatků zjištěných po uzavření Smlouvy mezi Obchodníkem a právníky nebo fyzickými osobami včetně domácností (dále jen „**Zákazník**“).

Zákazník a Obchodník jsou účastníky smluvního vztahu při uzavření alespoň jedné z následujících smluv:

- a) Smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny/zemního plynu uzavřená mezi Zákazníkem a Obchodníkem;
- b) Smlouva o dodávce elektřiny/zemního plynu uzavřená mezi Zákazníkem a Obchodníkem (netýká se distribuce elektřiny/zemního plynu).

## 2 Definice a předmět reklamace

V případě zjištění chyby při vyúčtování plateb podle Smlouvy, zejména pak při zjištění chyby v daňovém dokladu nebo rozpisu záloh, má Zákazník nárok na nápravu zjištěného stavu. Reklamací se tedy rozumí písemné oznámení zaslané Obchodníkovi související se zjištěním nedostatků technického či formálního charakteru, ke kterým došlo po uzavření Smlouvy na základě jejího plnění (dále jen „**Reklamace**“).

Předmětem reklamace se rozumí zjištěné nedostatky po uzavření Smlouvy mající technický nebo formální charakter, případně jiné nedostatky zjištěné po uzavření Smlouvy na základě jejího plnění.

## 3 Způsob podání a náležitosti reklamace

Zákazník má povinnost podat reklamaci Obchodníkovi výhradně písemnou formou, a to některým z následujících způsobů:

- a) Zasláním doporučeného či obyčejného dopisu na záložní adresu Obchodníka uvedenou ve Smlouvě. Za datum podání reklamace bude považováno datum přijetí dopisu Obchodníkem;
- b) Zasláním elektronického podání (e-mailu) na kontaktní údaj Obchodníka uvedený ve Smlouvě. Podání bude považováno za doručené v okamžiku obdržení zpětného elektronického potvrzení o doručení z emailové adresy Obchodníka.
- c) Osobním doručením na adresu Zákaznického centra: Milady Horákové 116/109, Hradčany, 160 00 Praha 6. Za datum podání reklamace bude považováno datum předání reklamace pracovníkovi Zákaznického centra.



Zákazník má možnost k podání reklamace využít Reklamační formulář, který je uveřejněn na webové stránce Obchodníka ([www.ecope.cz](http://www.ecope.cz)).

Reklamacce musí obsahovat zejména následující náležitosti:

a) Identifikaci Zákazníka

1. V případě fyzické osoby
  - i. Jméno a příjmení
  - ii. Datum narození
  - iii. Číslo zákazníka přidělené Obchodníkem
  - iv. Identifikace reklamované komodity (elektřina/zemní plyn)
2. V případě právnické osoby
  - i. Název firmy
  - ii. IČO
  - iii. Číslo zákazníka přidělené Obchodníkem
  - iv. Identifikace reklamované komodity (elektřina/zemní plyn)

b) Identifikaci odběrného místa

1. EAN kód a adresa odběrného místa
2. EIC kód a adresa odběrného místa

c) Identifikační údaje reklamovaného dokumentu

1. Variabilní symbol dokladu
2. Pokud Zákazník uplatňuje reklamaci na nesprávný stav měřidla, musí uvést:
  - i. Číslo měřidla
  - ii. Stav měřidla ke dni reklamace
3. Pokud Zákazník uplatňuje reklamaci na nesprávné vyúčtování záloh, musí uvést:
  - i. Výši chybějící (nebo špatně zohledněné) zálohy
  - ii. Datum úhrady chybějící zálohy
  - iii. Přiložit doklad o zaplacení reklamované zálohy

Podpis Zákazníka nebo jeho oprávněného zástupce, není-li reklamováno prostřednictvím prostředků komunikace na dálku z e-mailu Zákazníka uvedeného ve Smlouvě



## 4 Průběh reklamačního řízení

Reklamacie vyúčtování plateb podle Smlouvy musí být uplatněna nejpozději do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného vyúčtování, v němž se reklamovaná skutečnost projevila.

Reklamacie ostatních skutečností musí být uplatněna nejpozději ve lhůtě do 30 dní od okamžiku, kdy se Zákazník o příslušné skutečnosti dozvěděl, anebo dozvědět měl a mohl.

Reklamacie rozpisu záloh musí být uplatněna Zákazníkem nejpozději do splatnosti první zálohy, dle rozpisu záloh, který je reklamován.

Reklamacie nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb. Zákazníkem později zjištěné a nově uplatňované nároky, týkající se reklamacie, budou považovány za novou reklamaci.

Obchodník reklamaci přešetří a výsledek šetření oznámí písemně Zákazníkovi ve lhůtě do 15 kalendářních dnů ode dne, kdy reklamaci obdržel. Byla-li reklamacie oprávněná, bude neprodleně provedena náprava, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamacie Obchodníkovi, není-li obecně závazným právním předpisem stanoveno jinak. Spočívá-li důvod reklamacie vyúčtování dodávky elektřiny/zemního plynu ve vyúčtování distribuce elektřiny/zemního plynu a Obchodník reklamuje vyúčtování distribuce elektřiny/zemního plynu u příslušného provozovatele distribuční soustavy, je Obchodník povinen do 15 kalendářních dnů od doručení reklamacie zaslat písemné stanovisko s vysvětlením dalšího průběhu reklamacie. O vyjádření příslušného provozovatele distribuční soustavy má Obchodník povinnost informovat Zákazníka do 90 pracovních dnů od doručení reklamacie.

Zákazník je při uplatňování reklamacie povinen uvést přesné a pravdivé informace. Pokud Zákazník neposkytne veškeré potřebné informace uvedené v čl. 3, nebo je poskytne až na výzvu Obchodníka, prodlužuje se úměrně i lhůta pro vyřešení reklamacie uvedená výše.

Výsledek reklamacie oznámí Obchodník některým z následujících způsobů:

- a) Doručením obyčejného nebo doporučeného dopisu na záložní adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě.
- b) Elektronickým podáním (e-mailem) na kontaktní adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě. Vyrozměnění o výsledku reklamacie bude považováno za doručené v okamžiku obdržení zpětného elektronického potvrzení o doručení, z emailové adresy Zákazníka.



## 5 Práva a povinnosti Zákazníka

Zákazník, který s Obchodníkem uzavřel smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny/zemního plynu, má právo uplatnit reklamaci na takové služby, které Obchodník pro Zákazníka na základě Smlouvy zajišťuje.

Zákazník, který s Obchodníkem uzavřel smlouvu o dodávce elektřiny/zemního plynu, má právo uplatnit reklamaci na takové služby, které Obchodník pro Zákazníka na základě Smlouvy zajišťuje.

Zákazník nemá právo u Obchodníka uplatnit reklamaci na služby, které Zákazníkovi poskytuje provozovatel distribuční soustavy, se kterým má Zákazník uzavřenu smlouvu o distribuci.

## 6 Práva a povinnosti Obchodníka

Obchodník neručí za stav energetických zařízení v držení provozovatele distribuční soustavy, do které je odběrné místo, které je předmětem reklamace, připojené.

Obchodník se zavazuje reklamaci, týkající se zařízení distribuční soustavy a případných škod vzniklých ze špatného stavu těchto zařízení, řešit jménem Zákazníka s provozovatelem předmětné distribuční soustavy a Zákazníka o výsledku reklamace neprodleně informovat poté, co se výsledek reklamace dozví od provozovatele předmětné distribuční soustavy.