

Způsob řešení reklamací a způsob řešení sporů u dodávek plynu

REKLAMACE

1) Předmět a náležitosti reklamace

Reklamovat lze zejména vyúčtování dodávky plynu nebo distribučních služeb, měření dodávky plynu a další podstatné skutečnosti týkající se dodávky dle obecně závazného právního předpisu. Podávaná reklamace musí obsahovat zejména:

- a) identifikaci Smluvní strany, která reklamaci podává,
- b) identifikační údaje reklamované faktury, včetně variabilního symbolu, a je-li reklamováno měření, číslo Plynoměru a zjištěné stavy,
- c) výstižný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamace, včetně případné dokumentace a další rozhodné skutečnosti pro posouzení reklamace;
- d) další nároky uplatněné po podání reklamace týkající se předmětné reklamace budou považovány za reklamaci novou.

Na opakovanou reklamaci se nevztahují lhůty pro vyřízení podle příslušných právních předpisů.

2) Způsob a lhůta pro uplatnění reklamace

Zákazník může reklamaci uplatnit u ZVU písemně na doručovací adresu ZVU dle smlouvy, e-mailem na energetika@zvu.cz nebo telefonicky na zákaznické lince 495 822 550 nebo osobně v areálu ZVU v budově bývalé Teplárny v kancelářích vedení oddělení energetiky.

Reklamace musí být uplatněna bez zbytečného odkladu poté, co Smluvní strana měla možnost vadu zjistit. Reklamace vyúčtování nemá odkladný účinek na splatnost plateb. Oznámení o platbách záloh lze z důvodu jeho nepřiměřenosti reklamovat pouze do splatnosti první takto předepsané zálohy.

ŘEŠENÍ SPORŮ

1) Smluvní strany se zavazují, že vynaloží veškeré úsilí, aby byly případné spory vyplývající ze Smlouvy urovnány smírnou cestou; zavazují se, že budou postupovat tak, aby byla sporná situace objektivně vysvětlena, a za tímto účelem si poskytnou nezbytnou součinnost.

2) Případná příslušnost soudu pro řešení sporů vzniklých v souvislosti se Smlouvou je stanovena příslušným právním předpisem; v případě soudního řízení ve sporech s mezinárodním prvkem je místně příslušný vždy soud podle sídla Obchodníka. Rozhodným právem bude vždy právo České republiky (příčemž se vylučuje zpětný odkaz na jiné než české právo).

3) Je-li Zákazník spotřebitelem ve smyslu platných právních předpisů, je též možné případné spory vyplývající ze Smlouvy mimosoudně řešit před Energetickým regulačním úřadem, Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava, www.eru.cz.