

Reklamační a stížnostní řád společnosti Optimal-Energy.cz,a.s.

Co vůbec OE dělá?

OE je zprostředkovatelem v energetických odvětvích ve smyslu ustanovení § 3 odst. 1 zákona č. 458/2000 Sb., energetický zákon („EZ“), který svým klientům nabízí zprostředkování uzavření smluv na dodávky elektřiny a plynu („komodity“) a také nabízí energetické poradenství a zprostředkování energeticky úsporných opatření a prodej energeticky úsporných zařízení.

K čemu tento dokument slouží?

Tento dokument („Reklamační řád“) podrobně upravuje v čl. I reklamační proces pro případy reklamací uplatňovaných klienty vůči službám poskytovaným nebo produktům prodávaným společností Optimal-Energy.cz,a.s., se sídlem Příkop 838/6, 60200 Brno-Zábřovice, IČ: 29235642 („OE“).

Reklamační řád upravuje také v čl. II postup podávání stížností na nevhodné chování OE nebo osob jednajících jménem OE.

Čl. I Reklamace

1. Co je reklamace?

Reklamací se rozumí podání klienta adresované OE, pokud se klient domnívá, že došlo ze strany OE k porušení jeho právem chráněných zájmů zaručených zejména EZ, občanským zákoníkem („OZ“) nebo zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele („ZOS“), a klient chce požádat OE, aby zjednało nápravu.

2. Kdo všechno může podat reklamaci?

Současný i potenciální klienti OE (dále jen „klient“).

Klienti v postavení spotřebitelů jsou nicméně ze zákona více chráněni. Pokud není uvedeno jinak, platí níže uvedené pro všechny typy klientů.

3. Kde a jak lze reklamaci uplatnit?

Klient může reklamaci uplatnit jedním z následujících způsobů:

- a. elektronicky e-mailem na reklamace@optimal-energy.cz nebo
- b. v podobě listinné zásilky na adresu:

Optimal-Energy.cz,a.s.

reklamační oddělení

Příkop 838/6, 60200 Brno-Zábřovice, anebo

- c. osobně po telefonické domluvě na adrese naší společnosti, kde bude sepsán písemný záznam o podání reklamace.

Pokud se jedná o reklamaci zboží zakoupeného od OE, je možné použít jeden ze způsobů popsaných výše, pokud to povaha reklamační události umožňuje. Pokud je reklamována vada zboží, je samozřejmě nutné zboží předložit, což vylučuje reklamaci e-mailem. Pokud by nicméně bylo reklamováno například nedodání všeho zakoupeného zboží, nebo dodávka jiného zboží, tuto reklamaci je možné řešit i přes e-mail.

Pokud nebudete vědět jak postupovat, obraťte se na nás a my Vám rádi poradíme.

4. Co musí taková reklamační obsahovat?

Abychom mohli reklamaci účinně řešit, potřebujeme vědět:

- a. od koho reklamační je, tj. potřebujeme název nebo jméno a příjmení klienta, včetně jeho sídla nebo místa podnikání nebo adresy trvalého pobytu,*
- b. pokud se reklamační týká smlouvy nebo návrhu smlouvy s OE, je nutné uvést také číslo této smlouvy nebo návrhu, a*
- c. uvést, v čem spatřujete porušení smlouvy nebo svých právem chráněných zájmů a uvést, jak by v případě uznání měla být sjednána náprava,*
- d. odkazované dokumenty (smlouvy, návrhy, účtenky, kupní smlouvy atd., komunikaci) předložit.*

Pokud některá z těchto náležitostí bude chybět nebo nebude zcela jasná, OE má právo Vás vyzvat k doplnění a Vy jste povinni poskytnout veškerou rozumně požadovanou součinnost.

5. Jaké vlastnosti má mít věc nebo služba dodaná klientovi a jaké jsou podmínky uznání reklamační?

Obecně platí, že OE odpovídá klientovi, že zboží nebo domluvená služba nemá vady a odpovídá ujednání. Zejména OE odpovídá za to, že věc nebo služba:

- a. má vlastnosti, které si strany ujednaly nebo je bylo možné s ohledem na povahu zboží, resp. služby očekávat,*
- b. se hodí k domluvenému účelu,*
- c. odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze,*
- d. je v domluveném množství, míře nebo hmotnosti, a*
- e. vyhovuje požadavkům právních předpisů.*

Reklamační může být uznána za oprávněnou pouze při kumulativním splnění těchto podmínek:

- a. vada byla dostatečně jasně a srozumitelně specifikována,*
- b. vada spočívá v nedodržení domluvených práv a povinností,*
- c. zboží bylo užíváno v souladu s příslušnou dokumentací ke zboží a technickými normami a bezpečnostními předpisy platnými v České republice,*
- d. zboží bylo využíváno k účelu zcela běžně určenému pro podobné zboží,*
- e. zboží nebylo užíváno v podmínkách, které svou povahou použití zboží zjevně vylučují,*
- f. vada nebyla způsobena živelnou pohromou, povětrnostními vlivy či poškozením vyvolaným nevhodným užíváním zboží klientem.*

Projeví-li se vada v průběhu šesti (6) měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

6. Jakou nápravu můžu požadovat?

Bude záležet na tom, zda jste klient – spotřebitel, nebo klient – podnikatel.

Nemá-li věc stanovené vlastnosti, může klient – spotřebitel požadovat:

- a. *dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může klient požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může*
- b. *odstoupit od smlouvy s OE. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má klient právo:

 - o *na bezplatné odstranění vady.*

Neodstoupí-li klient od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, pak může

 - o *požadovat přiměřenou slevu. Klient má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že OE nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.**

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má klient i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má klient i právo od smlouvy odstoupit.

Pokud je vada v poskytnuté službě (například zprostředkování) může klient – spotřebitel požadovat, aby byla vada odstraněna a pokud to není možné, může odstoupit od smlouvy. Jelikož jsou služby poskytovány Klientům – spotřebitelům zdarma, není možné požadovat slevu.

Nemá-li věc stanovené vlastnosti, může klient – podnikatel požadovat postupně nápravu dle bodu a), b) anebo přiměřenou slevu. V případě vady při poskytování služby jsou nároky klienta – podnikatele upraveny se smlouvě s OE.

V případě rozporu mezi tímto Reklamačním řádem a smlouvou s klientem – podnikatelem má přednost smlouva.

7. Do kdy musíme reklamaci vyřídit?

Reklamáce, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se OE s klientem nedohodne na lhůtě delší.

OE je povinen vydat klientovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamáce.

Čl. II Stížnosti

1. Kdy a kdo může podat stížnost?

Stížnost může podat každý, kdo se domnívá, že se k němu OE nebo osoba jednající jménem OE chovala nevhodně nebo se domnívá, že zde existují mezery při vystupování vůči osobám, které přicházejí s OE do kontaktu.

2. Komu a kde mám stížnost adresovat?

Stížnost je možné podat stejnými způsoby, jako reklamaci, viz čl. I bod 4.

3. Co musí taková stížnost obsahovat?

Potřebujeme Vaše jméno a kontaktní údaje, abychom Vás mohli o výsledku prošetření informovat.

Dále budeme potřebovat srozumitelný popis nevhodného chování, včetně data a času, kdy k tomu mělo dojít.

4. Co budete se stížnostmi dělat a dozvím se, jak jste s ní naložili?

Zpětná vazba je pro nás velice důležitá. Když obdržíme stížnost, dáme možnost vyjádření osoby, která se měla nevhodného chování dopustit a následně provedeme vyhodnocení situace.

Pokud se ukáže, že taková osoba nejednala vůči Vám dle standardu OE, přijmeme opatření, aby se to už nestalo. O způsobu vyřízení stížnosti Vás budeme informovat, a to obvykle do 30 dní po jejím podání, v složitějších případech do 45 dní. Obvykle to ovšem stíháme do 2 týdnů po podání stížnosti.

5. Pokud nejste spokojen se způsobem vyřízení stížnosti?

V takovém případě nám můžete zaslat námítky proti vyřízení stížnosti. Na vyřízení námitek máme stejný čas jako v případě nové stížnosti.

6. IV. Nejsem spokojen s vaším způsobem vyřízením reklamace. Co mám dělat?

Pokud jste s námi uzavřeli smlouvu jako podnikatel a nejste spokojeni se způsobem vyřízení, máte možnost se obrátit k soudu.

Pokud jste klient – spotřebitel, máte možnost řešit situaci v rámci tzv. mimosoudního řešení sporů, kdy se můžete obrátit na:

Energetický regulační úřad, pokud se spor týká smlouvy uzavřené za účelem zprostředkování smlouvy s dodavatelem komodit. Více informací o pravidlech pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů naleznete zde: https://www.eru.cz/mimosoudni-reseni-sporu#spor_se_zprostredkovatelem

Českou obchodní inspekci v případě tzv. „spotřebitelského sporu“ z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Typickým spotřebitelským sporem jsou spory o uznání reklamace vad zboží. Toto právo vyplývá spotřebiteli ze ZOS.

Pro více informací, včetně informací o obsahu návrhu, lhůtách a nákladech, navštivte webovou stránku ČOI na adrese <https://www.coi.cz/pro-podnikatele/informace-pro-prodejce-zbozi-a-sluzeb/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>

ČI. III

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tato verze Reklamačního řádu se použije od okamžiku jeho vyvěšení na webovou stránce OE.

Reklamacie nebo stížnosti podané před účinností tohoto Reklamačního řádu se vyřídí dle verze aktuální v době podání reklamace, ledaže by byl postup dle aktuální verze pro klienta výhodnější.

Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech provozovnách OE, na webové adrese <https://optimal-energy.cz/reklamacni-rad> nebo Vám jej rádi poskytneme emailem.

OE má právo tento Reklamační řád kdykoliv jednostranně změnit.