

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### VEMEX Energie a. s.

#### 1) Účel reklamačního řádu

- a) Účelem tohoto reklamačního řádu je stanovení pravidel pro rychlý a transparentní postup při řešení Vašich stížností a reklamací v případě, že nejste spokojeni s dodávanou službou.

#### 2) Předmět reklamace

- a) Zjistíte-li nesoulad ve vyúčtování plateb za dodávky energií nebo distribučních služeb podle smlouvy, máte právo tuto skutečnost reklamovat.
- b) Platební kalendář nebo rozpis záloh na příslušné období můžete reklamovat z důvodu jejich nepřiměřenosti nejpozději do splatnosti první takto předepsané zálohy.

#### 3) Způsob podání a náležitosti reklamace

- a) Reklamaci můžete uplatnit některým z následujících způsobů:
  - i) Písemným dopisem doručeným na adresu:  
VEMEX Energie a.s., Na Zátorce 289/3, Praha 6 - Bubeneč, 160 00
  - ii) Emailem na adresu [reklamace@vemexenergie.cz](mailto:reklamace@vemexenergie.cz)
  - iii) Telefonicky na naší zákaznické lince 800 400 420, v případě potřeby Vás však můžeme vyzvat k jejímu písemnému podání
  - iv) Osobně na naší adrese:  
VEMEX Energie a.s., Na Zátorce 289/3, Praha 6 - Bubeneč, 160 00
- b) K podání reklamace můžete využít Reklamační formulář, který je uveřejněn na webové stránce [www.vemexenergie.cz](http://www.vemexenergie.cz)
- c) V reklamaci prosím uveďte:
  - i) Číslo zákazníka
  - ii) Identifikace reklamované komodity (elektřina/zemní plyn)
  - iii) Vaše identifikační údaje
    - (1) V případě fyzické osoby
      - (a) Jméno a příjmení
      - (b) Datum narození
    - (2) V případě právnické osoby
      - (a) Název firmy
      - (b) IČO
      - (c) DIČ
  - iv) Identifikaci odběrného místa
    - (1) EAN
    - (2) EIC

- v) Identifikační údaje reklamovaného dokumentu
  - (1) Pokud reklamujete fakturu, prosíme uveďte:
    - (a) Variabilní symbol dokladu
  - (2) Pokud reklamujete údaje o měření, prosíme uveďte:
    - (a) Číslo elektroměru/plynoměru
    - (b) Stav elektroměru/plynoměru ke dni reklamace (včetně fotografie)
  - (3) Pokud reklamujete nesprávné vyúčtování záloh, prosíme uveďte:
    - (a) Výši chybějící (nebo chybně zohledněné) zálohy
    - (b) Datum úhrady chybějící zálohy
    - (c) Doklad o zaplacení reklamované zálohy
- vi) Přesný popis reklamované skutečnosti, odůvodnění reklamace, včetně nezbytné dokumentace a další důležité skutečnosti důležité pro posouzení reklamace.
- vii) Jméno a podpis.

#### **4) Průběh reklamačního řízení**

- a) Reklamace nemá odkladný účinek na splatnost faktur nebo záloh. Nároky zjištěné později a nově uplatňované nároky týkající se reklamace budou považovány za novou reklamaci.
- b) Spočívá-li důvod reklamace vyúčtování dodávky elektřiny/zemního plynu ve vyúčtování distribuce elektřiny/zemního plynu, reklamaci vyúčtování distribuce elektřiny/zemního plynu uplatníme u příslušného provozovatele distribuční soustavy a nejpozději do 15 kalendářních dnů od doručení reklamace Vám zašleme informaci o průběhu vyřizování reklamace. O vyjádření příslušného provozovatele distribuční soustavy Vás budeme neprodleně informovat.
- c) Výsledek reklamace, případně informaci o šetření, vám sdělíme do 15 kalendářních dnů. Bude-li reklamace oprávněná, rozdíl v platbách vypořádáme neprodleně, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne obdržení reklamace. V případě reklamace jiných skutečností než vyúčtování plateb se postupuje obdobně.

#### **5) Řešení sporů**

- a) Pokud se případné spory nepodaří urovnat smírnou cestou, rozhodne o nich místně příslušný soud; v případě soudního řízení s mezinárodním prvkem je místně příslušný soud podle sídla obchodníka. Rozhodným právem bude vždy právo České republiky.
- b) Zákazník v postavení spotřebitele ve smyslu platných právních předpisů může případné spory řešit mimosoudně před Energetickým regulačním úřadem, Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava, [www.eru.cz](http://www.eru.cz).