

INFORMACE O ROZSAHU, PODMÍNKÁCH A ZPŮSOBU UPLATNĚNÍ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (DÁLE JEN „REKLAMACE“)

I. ÚVODNÍ INFORMACE

1. Společnost Správce Energii s.r.o. IČ: 076 12 508, se sídlem Jaurisova 515/4, 140 00 Praha 4 - Michle, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 304042 (dále jen „Správce Energii s.r.o.“ nebo „prodávající“), tímto v souladu s ust. § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), informuje spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z vadného plnění (dále jen „reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit a dále v souladu s ust. § 14 zákona o ochraně spotřebitele jej informuje o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů.
2. Tyto informace se vztahují na smlouvu o poskytování energetického poradenství, která byla uzavřena mezi společností Správce Energii s.r.o. jako poskytovatelem a spotřebitelem.
3. Spotřebitelem se dle § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník rozumí: „každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.“ Dle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele se spotřebitelem pro účely tohoto zákona rozumí: „fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.“

II. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. Společnost Správce Energii s.r.o., jakožto poskytovatel, odpovídá za plnění předmětu smlouvy v plném rozsahu stanoveném obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
2. Společnost Správce Energii s.r.o. zajišťuje poradenské služby na základě podepsané smlouvy o poskytování energetického poradenství. Spotřebitel je poskytovatelem před uzavřením smlouvy informován o rozsahu plnění služeb a jak služby využít. Jsou mu poskytnuty předsmluvní informace. Společnost Správce Energii s.r.o. odpovídá spotřebiteli zato, že v případě kdy spotřebitel požádá o radu bude mu rada zpracována a předána v nejbližším možném termínu v závislosti na závažnosti samotného konkrétního případu, kterého se rada týká.

III. ZPŮSOB A MÍSTO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Spotřebitel má právo uplatnit reklamaci prostřednictvím poštovních služeb a to na adresu sídla společnosti Jaurisova 515/4, 140 00 Praha 4 – Michle, nebo elektronicky na kontakt@spravceenergii.cz. Podaná reklamace musí být zajištěna vlastnoručním podpisem. Reklamaci je možné rovněž uplatnit prostřednictvím reklamačního formuláře na webových stránkách společnosti Správce Energii s.r.o. www.spravceenergii.cz
2. Poskytovatel vydá spotřebiteli potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje.
3. Poskytovatel rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba, která je potřebná k odbornému posouzení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se poskytovatel se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. Spotřebitel musí k vyřízení reklamace poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.
4. Poskytovatel vyrozumí spotřebitele o vyřízení reklamace (telefonicky, emailem, poštou či jiným vhodným způsobem). V případě, že bude ze strany poskytovatele reklamace zamítnuta, bude toto zamítavé rozhodnutí odůvodněno.

IV. INFORMACE O MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SOUDNÍCH SPORŮ

1. V souladu s ust. § 14 zákona o ochraně spotřebitele, tímto poskytovatel spotřebitele informuje, že příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast finančních služeb finanční arbitr (www.finarbitr.cz) a v případě vzniku sporu ze smlouvy o poskytování služeb Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 00020869 (www.coi.cz). Tyto informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění jsou vypracovány v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.