

## REKLAMAČNÍ ŘÁD PLDS

### 1. Úvodní ustanovení

Reklamační řád definuje pravidla a postupy pro uplatnění nároku účastníka trhu s plynem nebo žadatele o připojení k distribuční soustavě (dále jen uživatel) za poskytnuté služby podle smluvně sjednaných dokumentů s Uživateli, a v případě, že smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta v dohodnutém čase, množství, kvalitě, rozsahu nebo ceně, stanovuje základní zásady a principy při uplatňování požadavku Uživateli.

Tento reklamační řád se nevztahuje na problematiku hlášení poruch na pohotovost na telefonním čísle 517 333 800.

### 2. Právo na reklamaci

Reklamací může uplatnit Uživatel, se kterým byl uzavřen smluvní vztah, nebo kterému byla dodána služba.

### 3. Způsob uplatnění reklamace

Reklamací lze uplatnit

- písemně
- osobně (s oboustranně podepsaným zápisem o podané reklamaci)
- e-mailem

### 4. Obsah reklamace

Reklamace musí obsahovat:

- popis vady (v případě reklamace nadměrné spotřeby také návrh požadovaného odečtu)
- u fyzických osob – jméno a příjmení, adresu, EIC kód odměrného místa a alespoň jeden z následujících údajů (adresu odběrného místa, číslo faktury, číslo plynoměru), případně kontaktní telefon/e-mail
- u právnických osob – název a sídlo, IČ, EIC kód odběrného místa a alespoň jeden z následujících údajů (adresa odběrného místa, číslo faktury číslo plynoměru), případně kontaktní telefon/e-mail

### 5. Místo uplatnění reklamace

Reklamace se uplatňuje v sídle společnosti. Adresa kontaktního místa včetně telefonních čísel a elektronické adresy je uvedena na daňovém dokladu (faktuře) případně v uzavřené smlouvě nebo na internetových stránkách [www.quantumas@quantumas.cz](http://www.quantumas@quantumas.cz)

### 6. Lhůta pro uplatnění reklamace

Reklamací je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu do 6 měsíců od poskytnuté služby.

### 7. Lhůta pro vyřízení reklamace

1) Lhůta pro vyřízení reklamace měření dodávky plynu:

- a) maximálně 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace pro písemné vyřízení reklamace s vysvětlením příčin problémům s měřením,
- b) maximálně 90 kalendářních dnů je-li pro vyřízení reklamace nezbytné vyměnit měřicí zařízení a zajistit jeho přezkoušení, o kterém rozhodne PLDS nebo o které požádá zákazník, případně odstranění problémů s měřením





c) maximálně 10 kalendářních dnů pro vypořádání peněžního rozdílu v platbách, který vznikl na základě vyřízení reklamace měření dodávky plynu.

2) Lhůta pro vyřízení reklamace týkajícího se distribuce plynu je:

- a) pro zaslání písemného vyřízení reklamace Uživatele na vyúčtování distribuce plynu nebo nevrácení zaplacených přeplatků do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace,
- b) pro vypořádání rozdílu v platbách Uživatele způsobeného nesprávným vyúčtováním distribuce plynu do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, je-li reklamace posouzená jako oprávněná.

3) Lhůta pro vyřízení reklamace na kvalitu plynu je:

Pro prověření oprávněnosti reklamace Uživatele na kvalitu plynu a písemné vyrozumění Uživatele o jejím prověření do 60 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace.

4) Ostatní reklamace, které nejsou uvedeny výše a nevyžadují zvláštní šetření, budou vyřízeny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne doručení PLDS. V mimořádných nebo složitých případech, kdy nelze reklamaci vyřídit v dané lhůtě, bude Uživatel písemně informován o prodloužení této lhůty s uvedením důvodu jejího prodloužení a termínu vyřízení.

## 8. Práva plynoucí z oprávněné reklamace

PLDS z titulu kladně vyřízené reklamace vrátí přeplatek převodním příkazem na uživatelem označený účet nebo poštovní poukázkou na adresu uvedenou ve Smlouvě o distribuci, není-li dohodnuto jinak.

V případě zjištění nedoplatku při řešení reklamace bude tento nedoplatek převeden Uživatelem na účet PLDS do 14 kalendářních dnů od vystavení opravného vyúčtování, není-li v konkrétním daňovém dokladu uvedeno jinak.

## 9. Závěrečná ustanovení

Uplatněná reklamace nezprošťuje Uživatele povinnosti uhradit ve stanovené lhůtě reklamovanou částku za distribuci plynu, případně jinou reklamovanou částku, s výjimkou reklamace zcela zjevné chyby či omylu.

V případě, kdy reklamace bude shledána jako neoprávněná, bude o tomto informován Uživatel ve lhůtách stanovených pro jednotlivé reklamace v bodě 7.

Tento reklamační řád nabývá platnosti dnem schválení a účinnosti 1. 12. 2013

Roman Matiovský  
předseda představenstva

