

REKLAMAČNÍ ŘÁD KOLIBŘÍK ENERGIE A.S.

společnosti Občanům s.r.o., IČO: 06380964, se sídlem Vídeňská 995/63, 639 00 Brno

I. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád společnosti Občanům s.r.o. coby administrátora projektů Kolibrík Energie a.s. (dále jen „**Poskytovatel**“) slouží ke shrnutí pravidel pro uplatňování práv účastníka projektu vůči Poskytovateli při administraci projektů Kolibrík Energie a.s.

II. Reklamacce vadných služeb

1. V případě vadného plnění služby Poskytovatelem náleží účastníkovi projektu práva vyplývající z příslušných obecně závazných právních předpisů (zejména ustanovení § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele).
2. Poskytovatel odpovídá účastníkovi projektu za to, že poskytnutá služba nebude trpět vadou, resp. že služba bude odpovídat tomu, co bylo ve smlouvě sjednáno a bude odpovídat také všem vlastnostem a podmínkám stanoveným platnými právními předpisy. Pokud má účastník projektu za to, že plnění Poskytovatele má nedostatky nebo neodpovídá sjednaným podmínkám ve smlouvě a/nebo příslušným právním předpisům, může účastník projektu u Poskytovatele učinit výzvu k odstranění a nápravě takovéto vady (dále jen „**Reklamacce**“).
3. Účastník projektu uplatňuje Reklamaci bezodkladně poté, co vadu zjistil. Reklamaci lze uplatnit nejpozději do šesti měsíců od převzetí předmětu plnění nebo poskytnutí služby. Práva z vadného plnění uplatňuje účastník projektu na adrese sídla Poskytovatele (Vídeňská 995/63, Stýřice, 639 00 Brno) nebo e-mailem na info@setrimeobcanum.cz a to i poté, co ze strany Poskytovatele dojde k ukončení poskytování služeb. Bude-li účastníkem projektu Reklamacce uplatňována prostřednictvím e-mailu na výše uvedený kontaktní e-mail, bude takováto Reklamacce považována za doručenu Poskytovateli, pokud bude účastníkem projektu odeslána v pracovní den v době do 17:00 hod. Odešla-li účastník projektu Reklamaci prostřednictvím e-mailu v jiný než pracovní den, nebo v pracovní den po 17:00 hod, bude Reklamacce považována za doručenu nejbližší následující pracovní den.
4. Reklamacce musí obsahovat identifikaci účastníka projektu (minimálně jméno, příjmení, bydliště a datum narození) a popis konkrétních vytykaných nedostatků, včetně případné dokumentace a další důležité skutečnosti. Reklamacce musí být vždy dostatečně určitá, aby mohla být Poskytovatelem objektivně posouzena.
5. Pokud účastník projektu po odeslání Reklamacce uplatní nové významné skutečnosti týkající se Reklamacce, nebo podanou Reklamaci významně rozšíří, bude takovéto uplatnění považováno za novou Reklamaci.
6. Poskytovatel zašle/předá bezprostředně po obdržení Reklamacce účastníkovi projektu potvrzení o tom, že Reklamacce byla Poskytovatelem převzata. Poskytovatel je povinen účastníkovi projektu zaslat/předat potvrzení o tom, kdy účastník projektu právo uplatnil, co je obsahem Reklamacce a jaký způsob vyřízení Reklamacce účastník projektu požaduje.
7. Reklamaci Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamacce, pokud se Poskytovatel s účastníkem projektu nedohodnou písemně na lhůtě delší nebo pokud není právními předpisy stanovena jiná lhůta. Bezodkladně po vyřízení Reklamacce bude účastník projektu o způsobu vyřízení vhodným způsobem vyrozuměn – pokud účastník projektu sdělí Poskytovateli svoji e-mailovou adresu, tak bude vyrozuměn prostřednictvím e-mailu, v opačném případě bude vyrozuměn písemně na adresu svého bydliště, kterou uvedl Poskytovateli v Reklamaci či jiným prokazatelným způsobem. Vyřízením Reklamacce podle tohoto ustanovení se rozumí též odstranění případné vady, byla-li Reklamacce oprávněná. Bude-li reklamacce zamítnuta, bude o tom účastník projektu písemně informován včetně odůvodnění zamítnutí Reklamacce.

III. Nároky z vad, odstoupení od smlouvy

1. V případě, že byla Poskytovatelem služba vadně poskytnuta a Reklamace je tedy oprávněná, má účastník projektu právo na bezplatné odstranění vady služby (poskytnutí náhradní bezvadné služby, poskytnutí doplnění služby, opravení výsledku předchozí vadné služby), popř. na přiměřenou slevu z ceny služby, byla-li služba činěna za úplat.
2. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni službu užívat, může účastník projektu buď odstoupit od registrace do projektů Kolibřík Energie a.s., anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny služby, byla-li služba činěna za úplat.
3. Účastník projektu má možnost odstoupit od registrace do projektů Kolibřík Energie a.s. zejména v těchto případech (vedle dalších možných případů dle zákona):
 - a) Je-li vadné plnění Poskytovatele podstatným porušením smlouvy (či pokud Poskytovatel podstatně poruší smlouvu jiným způsobem). Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není. Za podstatné porušení smlouvy Poskytovatelem je zejména též považováno, není-li Reklamace Poskytovatelem vyřízena do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace.
 - b) Je-li vadné plnění Poskytovatele nepodstatným porušením smlouvy, je dána možnost odstoupit zejména v tom případě, neodstraní-li Poskytovatel vadu včas nebo vadu odmítne odstranit.

IV. Další možnosti pro odstoupení od smlouvy, dozor nad činností Poskytovatele

1. Následující ustanovení se uplatní, pokud je účastník projektu spotřebitelem a byla-li smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele nebo byla-li uzavřena distančním způsobem. V těchto případech účastník projektu může od registrace do projektů Kolibřík Energie a.s. odstoupit do 14 dnů ode dne registrace, bez udání důvodu, a to způsobem identifikujícím odstupující osobu. Pokud je odstoupení odesíláno, postačuje odeslat písemné odstoupení v poslední den lhůty, aby byla dodržena lhůta pro odstoupení. Podepsané písemné odstoupení je nutno zaslat/předat Poskytovateli na adresu jeho sídla nebo zaslat e-mailem na info@setrimeobcanum.cz. Účastník projektu může využít vzorový formulář uveřejněný na internetových stránkách Poskytovatele, není však povinností využít přímo tento formulář.

V. Vztahy mezi účastníkem projektu a dodavatelem energií

1. Nároky z vadného plnění vyplývajícího ze smlouvy o dodávce energií (tj. nikoliv z dohody o registraci do projektů Kolibřík Energie a.s.) uplatňuje účastník projektu přímo u dodavatele energií (tj. nikoliv u Poskytovatele), a to dle podmínek stanovených příslušným dodavatelem a dle obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel poskytne účastníkovi projektu součinnost pro uplatnění práv z odpovědnosti za vady vůči dodavateli, za výsledek vyřízení však není odpovědný.
2. Pro smlouvu o dodávce energií taktéž platí, že účastník projektu-spotřebitel má právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů v souladu s § 1829 občanského zákoníku, byla-li smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé pro podnikání dodavatele nebo byla-li uzavřena distančním způsobem. V případě odstoupení od smlouvy o dodávce energií zasílá účastník projektu odstoupení přímo dodavateli a mohou platit jiné podmínky než výše uvedené (viz příslušná smlouva o dodávce energií). Účastník projektu může využít vzorový formulář poskytnutý dodavatelem, není to však jeho povinností.

VI. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád je účinný ode dne 3.9.2019



Člen skupiny **TGC**