

## REKLAMACE

### 1. Jak podat reklamaci

Pokud zjistíte nesrovnalosti na faktuře nebo v předpisu zálohových plateb máte možnost podat reklamaci jedním z níže uvedených způsobů:

**a. Přes Zákaznický portál**

Přihlášením do svého zákaznického účtu – [www.moje.ppas.cz](http://www.moje.ppas.cz)

**b. Prostřednictvím e-mailu**

Požadavek zašlete na e-mail: [callcentrum@ppas.cz](mailto:callcentrum@ppas.cz) nebo [reklamaceweb@ppas.cz](mailto:reklamaceweb@ppas.cz)

**c. Zasláním poštou**

Adresa pro doručení:

Pražská plynárenská, a. s.

Koncernové kontaktní centrum

Národní 37, 110 00 Praha 1

**d. Osobně na jedné z našich obchodních kanceláří**

[www.ppas.cz/kontakty](http://www.ppas.cz/kontakty)

### 2. Povinné údaje pro podání reklamace

Pro správné a co nejrychlejší vyřízení Vaší reklamace, prosím připojte následující údaje (většinu z nich naleznete na faktuře).

**Bez těchto údajů a případně dalších potřebných podkladů nebude možné Vaši reklamaci zpracovat a Vaše žádost může být zamítnuta.**

**a. Identifikační údaje, tedy jméno, příjmení, adresa,**

**b. Číslo obchodního partnera, číslo smlouvy, případně EIC nebo EAN kód**

**c. Přesná specifikace Vaší žádosti –** nebojte se vypsát do detailu v čem jste našli nesrovnalosti – pomůže nám to se rychleji zorientovat a vyřešit Váš požadavek

### 3. Další důležité údaje/podklady k jednotlivým typům reklamací

**a. Reklamace konečného stavu na faktuře**

- pro rychlé vyřízení reklamace prosím o doložení fotografie plynoměru s čitelným stavem

- pokud není možné pořízení fotografie – vypište stav přímo do žádosti

**b. Reklamace meziodečtů na faktuře**

- v případě žádosti o reklamaci mezistavů uvedených na faktuře je nutné během roku dokládat kontrolní stavy (nahlášením naší společnosti)

- bez doložení stavů není tato reklamace oprávněná – není možné fakturu opravit

**c. Reklamace nezapočítaných plateb na faktuře**

- žádáme o doložení dokladů o úhradách – potvrzení o zaslaných platbách

**d. Reklamace ceny ve faktuře**

- prosíme o přesném formulování Vaší žádosti a doložení Smlouvy, či Dodatku, kde je uvedena správná výše dohodnuté ceny

**e. Reklamacie předpisu zálohových plateb**

- není potřeba z Vaší strany dokládat podklady, jen prosím o přesnou formulaci Vaší žádosti, čím větší detail, tím lépe

**f. Ostatní**

- v jakémkoliv případě prosím o přesnou formulaci, vysvětlení Vámi podané reklamace

**Po obdržení Vaší žádosti vše nejdříve pečlivě překontrolujeme a vyřídíme nejpozději ve lhůtě podle zákona.**

#### **4. Lhůty pro vyřízení reklamace**

Všechny Vámi zasláné požadavky se snažíme vyřídit v nejbližším možném termínu. Nejdéle však ve lhůtě stanovené zákonem.

Zároveň se jako dodavatel řídíme platnými předpisy a vyhláškami Energetického regulačního úřadu.

V případě jakékoliv pochybnosti máte možnost se přímo na níže zmíněný úřad obrátit.

**Energetický regulační úřad**

Masarykovo náměstí 91/5

586 01 Jihlava

[www.eru.cz](http://www.eru.cz)

## **STÍŽNOST**

V případě, že máte pocit, že Vaše reklamacie nebyla správně vyhodnocena, případně naši kolegové na zákaznické lince nebo v zákaznickém centru nevyřešili Váš požadavek správně, máte možnost zaslat stížnost na danou záležitost.

My vše znovu všechno zkontrolujeme a prověříme.

Svoji stížnost zasílejte vždy písemnou formou, a to prostřednictvím e-mailu nebo poštou, případně prostřednictvím zákaznického portálu:

[www.moje.ppas.cz](http://www.moje.ppas.cz)

[callcentrum@ppas.cz](mailto:callcentrum@ppas.cz)

**Pražská plynárenská, a. s.**

**Koncernové kontaktní centrum**

Národní 37

110 00 Praha 1