

PODÁNÍ REKLAMACE PŘES ZÁKAZNICKÝ ÚČET

Zákazník může nově podat reklamaci přes zákaznický účet. Možnost zadání reklamace najde v hlavní nabídce (vyznačeno červeně):

The screenshot shows the FONERGY customer account interface. The top navigation bar includes 'Elektřina', 'Plyn', 'Ceníky a dokumenty', 'Mobilní aplikace', 'O nás', and 'Kontakty'. The left sidebar contains a menu with items: 'Přehled', 'Zákazník', 'Smlouvy', 'Platby', 'Faktury', 'Uhrazené zálohy', 'Nastavení smluv' (with a 'Zálohy' button), 'Dokumenty' (with a 'Ceníky' button), 'Samoodečty', 'Reklamační' (highlighted with a red box), and 'Často kladené otázky'. The main content area features 'Přidat elektřinu' and 'Přidat plyn' buttons, a 'Přehled plateb' table, and a 'Zprávy' section with a notification icon.

Stav	Popis	Částka
X	Zálohy po splatnosti	3490 Kč
✓	Faktury po splatnosti	0 Kč

Titulek	Datum
Férovka na měsíc - září 2024	15.07.2024
Férovka na měsíc - srpen...	12.06.2024
Férovka na měsíc - červenec...	14.05.2024
Férovka na měsíc - Červen...	14.05.2024
Smlouva SE036352 - ke...	12.04.2024

Nejdříve vybere smlouvu, které se reklamační týká:

The screenshot shows the 'Zákaznický účet' page for Michaela Vaclavíková. The 'Reklamační formulář' section contains a dropdown menu for 'ui.smlouva *' with the text 'Prosím vyberte'. The dropdown is open, showing three options for 'Elektřina' contracts:

- F-E-24020989 EAN: 859182400502346564 , Melč 36, 74784 Melč
- T037004 EAN: 859182400502346564 , Melč 36, 74784 Melč
- SE036352 EAN: 859182400502346564 , Melč 36, 74784 Melč

Po výběru se nabídnou následující možnosti:

Reklamační formulář

ui.smlouva *

F-E-24020989 EAN: 8591824005023



- Typ reklamace *
- Vyúčtování stav odhadem/ změna dodavatele
 - Vyúčtování stav odhadem – přepis
 - Vyúčtování ceník
 - Podezření na závadu měřidla/žádost o kontrolu
 - Ostatní

Vysvětlivky k jednotlivým možnostem:

Typ reklamace * Vyúčtování stav odhadem/ změna dodavatele

- Jedná se o standardní reklamaci - zákazník reklamuje většinou stav provedený distribucí odhadem.
- Požadovaný stav VT a NT – vyplní.
- Stav ke dni – může zadat buď k aktuálnímu dni nebo k jakému dni stavy požaduje opravit.
- Komentář - může zanechat zprávu pro nás.
- **Pro tento typ reklamace je povinná příloha – fotografie přístroje.**

Požadovaný stav VT *

kWh



Požadovaný stav NT *

kWh



Stav ke dni *

24.10.2024



Komentář

Příloha



Přetažením můžete nahrát váš soubor.
Max 7 MB

Je nutné vložit tyto typy příloh:


+ Fotografie měřidla


Maximální velikost všech příloh je 7 MB. Přílohu můžete přidat kliknutím levým tlačítkem myši na pole Příloha.



Typ reklamace * Vyúčtování stav odhadem/ změna dodavatele

Vyúčtování stav odhadem – přepis

- Jedná se o reklamaci po přepisu, ať už v rámci Fonergy nebo se změnou dodavatele.
- Požadovaný stav VT a NT – vyplní.
- Stav ke dni – může zadat buď k aktuálnímu dni nebo k jakému dni stavy požaduje opravit.
- Komentář - může zanechat zprávu pro nás.
- **Pro tento typ reklamace je povinná příloha – předávací protokol.**

Požadovaný stav VT * kWh 

Požadovaný stav NT * kWh 

Stav ke dni * 24.10.2024  

Komentář



Přetažením můžete nahrát váš soubor.
Max 7 MB

Příloha

Je nutné vložit tyto typy příloh:

+ Předávací protokol

Maximální velikost všech příloh je 7 MB. Přílohu můžete přidat kliknutím levým tlačítkem myši na pole Příloha.

- Typ reklamace *
- Vyúčtování stav odhadem/ změna dodavatele
 - Vyúčtování stav odhadem – přepis
 - Vyúčtování ceník
 - Podezření na závadu měřidla/žádost o kontrolu
 - Ostatní


- Jedná se o reklamaci, kdy zákazník reklamuje fakturovaný ceník nebo produkt.
- Požadovaný stav VT a NT – vyplní, pokud stavy nereklamuje, pouze opíše z faktury.
- Stav ke dni – může zadat buď k aktuálnímu dni nebo k jakému dni stavy požaduje opravit.
- Komentář – zde vysvětlí, proč ceník reklamuje, např. že podepsal dodatek nebo jinou bližší informaci k reklamaci.
- Pro tento typ není povinná příloha, nicméně zde může přílohu vložit.


Požadovaný stav VT *	<input type="text" value="kWh"/>	
Požadovaný stav NT *	<input type="text" value="kWh"/>	
Stav ke dni *	<input type="text" value="24.10.2024"/>	
Komentář	<input type="text"/>	
Příloha	 Přetažením můžete nahrát váš soubor. Max 7 MB	



Maximální velikost všech příloh je 7 MB. Přílohu můžete přidat kliknutím levým tlačítkem myši na pole Příloha.

- Typ reklamace * Vyúčtování stav odhadem/ změna dodavatele
 Vyúčtování stav odhadem – přepis
 Vyúčtování ceník
 Podezření na závadu měřidla/žádost o kontrolu
 Ostatní

- Jedná se o reklamaci, kdy zákazník má pocit, že přístroj načítá příliš vysoké hodnoty nebo zásek měřidla, atd.
- Požadovaný stav VT a NT – vyplní, pokud stavy nereklamuje, pouze opíše z faktury.
- Stav ke dni – může zadat buď k aktuálnímu dni nebo k jakému dni stavy požaduje opravit.
- Komentář – zde popíše problém s měřidlem, případně může požádat o kontrolu měřidla.
- Pro tento typ není povinná příloha, nicméně zde může přílohu vložit.

Požadovaný stav VT * kWh 

Požadovaný stav NT * kWh 

Stav ke dni * 24.10.2024  

Komentář

Příloha





Přetažením můžete nahrát váš soubor.
Max 7 MB



Maximální velikost všech příloh je 7 MB. Přílohu můžete přidat kliknutím levým tlačítkem myši na pole Příloha.

Typ reklamace * Vyúčtování stav odhadem/ změna dodavatele
 Vyúčtování stav odhadem – přepis
 Vyúčtování ceník
 Podezření na závadu měřidla/žádost o kontrolu
 Ostatní

- Jedná se o všechny ostatní reklamaci, které nebyly uvedené v předchozí nabídce.
- Požadovaný stav VT a NT – vyplní, pokud stavy nereklamuje, pouze opíše z faktury.
- Stav ke dni – může zadat buď k aktuálnímu dni nebo k jakému dni stavy požaduje opravit.
- Komentář – uvede důvod reklamace.
- Pro tento typ není povinná příloha, nicméně zde může přílohu vložit.


Požadovaný stav VT * kWh 

Požadovaný stav NT * kWh 

Stav ke dni * 24.10.2024  

Komentář

Příloha



Přetažením můžete nahrát váš soubor.
Max 7 MB

Maximální velikost všech příloh je 7 MB. Přílohu můžete přidat kliknutím levým tlačítkem myši na pole Příloha.

Po vyplnění zákazník formulář odešle:

ODESLAT

Vyskočí okno:

Požadavek na reklamaci byl úspěšně odeslán. V nejbližší době Vás budeme informovat o průběhu zpracování.

Fakturace s ním již bude dále komunikovat přes ZP. V případě potřeby se zeptá na další údaje nebo požádá o další nutné přílohy.