

Informace pro zákazníky

Způsob uplatnění reklamace

Způsob uplatnění reklamace vyúčtování dodávek zemního plynu a souvisejících služeb se řídí příslušnými ustanoveními platných právních předpisů. Reklamaci vyúčtování lze uplatnit přiloženým reklamačním lístkem anebo na níže uvedených kontaktech a to ve lhůtě 30 dnů od data doručení faktury.

Internetové stránky: www.ppas.cz

Obchodní kanceláře:

Palác Adria, Jungmannova 31, 110 00 Praha 1

Pondělí až čtvrtek 9.00 – 18.00 hodin

Pátek 9.00 – 12.00 hodin

POZOR na podomní prodejce!
Více informací na www.ppas.cz
nebo na emailu obchod@ppas.cz
a telefonním čísle 221 092 777

U Plynárny 500 (areál Michle), 145 08 Praha 4

Pondělí až čtvrtek 9.00 – 18.00 hodin

Pátek 9.00 – 12.00 hodin

Práva zákazníka ve věci sporů

Vznikne-li mezi zákazníkem a dodavatelem zemního plynu spor ve věci týkající se dodávek zemního plynu a souvisejících služeb nebo vyúčtování, řídí se takovýto spor podle platných právních předpisů v souladu s příslušnými ustanoveními Smlouvy o sdružených službách dodávky zemního plynu mezi zákazníkem a obchodníkem a jeho Obchodních podmínek.

Kontaktní údaje na státní instituce:

	Energetický regulační úřad	Ministerstvo průmyslu a obchodu	Státní energetická inspekce
Adresa sídla	Masarykovo nám.5, 586 01 Jihlava	Na Františku 32, 110 15 Praha 1	Gorazdova 24, 120 00 Praha 2
Telefonní číslo	564 578 666 – ústředna	224 851 111	224 907 340
Internetové stránky	http://www.eru.cz	http://www.mpo.cz	http://www.cr-sei.cz
Adresa elektron. podatelny	podatelna@eru.cz	posta@mpo.cz	posta@sei.gov.cz

Pro zákazníky Pražské plynárenské, a.s. je prostřednictvím Zákaznické linky 840 555 333 k dispozici NONSTOP asistenční služba POMOC 24, jejímž prostřednictvím lze objednat servis a opravy plynových spotřebičů a plynových zařízení. Pro zákazníky Pražské plynárenské, a.s. jsou uvedené služby ZDARMA za podmínky prodloužení smlouvy týkající se dodávky zemního plynu, více na www.ppas.cz.

Dále si Vás dovoluujeme upozornit na nabídku následujících zvýhodněných služeb:

- bezplatné zapůjčení detektoru úniku zemního plynu,
- výměna starých topidel GAMAT za nové včetně montáže a uvedení do provozu za zvýhodněnou cenu,
- slevy na nákup plynových spotřebičů,
- revize plynového zařízení za zvýhodněných podmínek.

Kompletní a podrobné informace získáte na www.ppas.cz, telefonních číslech 221 092 823 a 221 092 366 nebo prostřednictvím e-mailu plyn.sluzby@ppas.cz. Tyto komunikační kanály jsou určeny výhradně pro poskytování zvýhodněných služeb.