



Slovenské elektrárne – energetické služby, s.r.o.

Pribinova 40, 811 09 Bratislava – mestská časť Ružinov

REKLAMAČNÝ PORIADOK

OBSAH

1. Účel	3
2. Definícia reklamácie a predmet reklamácie	3
3. Spôsob uplatnenia reklamácie, náležitosti reklamácie	3
4. Postup reklamačného konania a spôsob vybavenia reklamácie	4

1. Účel

Účelom tohto reklamačného poriadku spoločnosti Slovenské elektrárne – energetické služby, s.r.o., so sídlom Pribinova 40, 811 09 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 44 553 412, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č. 56534/B (ďalej len „**Dodávateľ**“ a „**Reklamačný poriadok Dodávateľa**“) je zabezpečenie jednotného, rýchleho a efektívneho postupu riešenia reklamácií odberateľov elektriny, plynu a tepla (ďalej len „**Odberateľ**“ alebo „**Odberatelia**“), ktorí s Dodávateľom uzatvorili zmluvu o združenej dodávke elektriny, zmluvu o združenej dodávke plynu alebo zmluvu o dodávke a odbere tepla (ďalej len „**Zmluva**“), týkajúcich sa nedostatkov zistených po uzatvorení Zmluvy pri jej plnení.

Vo veciach, ktoré nie sú týmto Reklamačným poriadkom výslovne upravené sa uplatnia príslušné ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov, a to najmä zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vyhlášky Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „**ÚRSO**“) č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny v znení neskorších predpisov (vo vzťahu k dodávke elektriny), vyhlášky ÚRSO č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu v znení neskorších predpisov (vo vzťahu k dodávke plynu) a vyhlášky ÚRSO č. 277/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávky tepla v znení neskorších predpisov, resp. vyhlášky Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 152/2005 Z. z. o určenom čase a o určenej kvalite dodávky tepla pre konečného spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (vo vzťahu k dodávke tepla) (vyššie uvedené vyhlášky ÚRSO ďalej aj len ako „**Štandardy kvality**“).

2. Definícia reklamácie a predmet reklamácie

Na účely tohto reklamačného poriadku sa **reklamáciou** rozumie písomné podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa Odberateľ domáha najmä zodpovednosti Dodávateľa za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a distribúcie elektriny/plynu do odberného miesta Odberateľa alebo za nekvalitnú dodávku tepla (ďalej len „**služby**“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.

Odberateľ má právo reklamovať najmä:

- (i) kvalitu poskytnutej služby (zabezpečenie dodávky a distribúcie elektriny do odberného miesta Odberateľa, dodávky tepla do odberného miesta Odberateľa),
- (ii) odpočet určeného meradla,
- (iii) fakturáciu poskytnutej služby,
- (iv) prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služby Dodávateľa.

Reklamáciou nie je písomná žiadosť Odberateľa o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú Odberateľ spôsobil nedostatočnou súčinnosťou), ani žiadosť o preskúšanie určeného meradla.

3. Spôsob uplatnenia reklamácie, náležitosti reklamácie

Reklamácia musí byť podaná bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov, pričom Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:

- (i) **osobným doručením písomnej reklamácie** alebo doručením **prostredníctvom poštového podniku** alebo **kuriérskou službou** Dodávateľovi na adresu: Slovenské elektrárne-energetické služby, s.r.o., Pribinova 40, 811 09 Bratislava,
- (ii) **elektronicky** na e-mailovej adrese reklamacie.SEES@seas.sk (pre reklamácie týkajúce sa dodávky elektriny a plynu) alebo na e-mailovej adrese teplo.sees@seas.sk (pre reklamácie týkajúce sa dodávky tepla),

- (iii) **vyplnením online formulára na webovom sídle Dodávateľa www.energetickesluzby.sk**, ak má dodávateľ zriadený zákaznícky webportál a Odberateľ má k nemu zriadené a aktívované zákaznícke konto, alebo
- (iv) **osobne u Dodávateľa**, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.

Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov. Prípadné reklamácie faktúry je Odberateľ oprávnený uplatniť najneskôr do tridsať (30) dní odo dňa splatnosti reklamovanej faktúry. Na reklamácie po uplynutí tejto lehoty sa neprihliada.

Nedostatky v kvalite dodávaného tepla je Odberateľ povinný nahlásiť Dodávateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však do dvadsaťštyri (24) hodín od ich vzniku. vady dodávky Tepla zapríčinené chybou v rozvodoch Tepla vo vlastníctve Odberateľa sa nepovažujú za vady dodávky z dôvodov na strane Dodávateľa.

Reklamácia Odberateľa musí čitateľne obsahovať:

- a) identifikačné údaje Odberateľa** v rozsahu
 - (i) meno a priezvisko Odberateľa alebo názov/obchodné meno Odberateľa,
 - (ii) trvalé bydlisko vrátane PSČ alebo miesto podnikania/sídlo,
 - (iii) IČO a zápis v obchodnom/živnostenskom registri, ak ide o podnikateľa,
 - (iv) číslo Zmluvy (externý kód zákazníka) a
 - (v) EIC/POD kód odberného miesta (v prípade reklamácie týkajúcej sa elektriny alebo plynu),
- b) popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,**
- c) identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,**
- d) identifikačné údaje reklamovanej faktúry spolu s variabilným symbolom**, ktorej sa reklamácia týka,
- e) podpis Odberateľa**, ak nejde o reklamáciu uplatnenú prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie,
- f) v prípade reklamácie fakturovaného množstva elektriny stav určeného meradla k dátumu reklamácie**, prípadne **stavy meradla počas reklamovaného obdobia**, ak ich Odberateľ má k dispozícii.

Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje

- a) pri osobnom doručení reklamácie – dátum pečiatky o prijatí reklamácie Dodávateľom,
- b) pri poštových zásielkach a zásielkach doručovaných prostredníctvom kuriérskej služby – dátum doručenia reklamácie Dodávateľovi podľa pečiatky došlej pošty/potvrdenia kuriéra,
- c) pri doručení elektronickou poštou – nasledujúci pracovný deň po dni v ktorom bola e-mailová správa odoslaná,
- d) pri osobnej reklamacii, deň spísania (deň vyhotovenia) reklamačného záznamu uvedený tomto zázname.

Písomná reklamácia sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi aj v prípade, ak bola adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa.

Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ nevie z tohto dôvodu reklamáciu vybaviť, je povinný vyzvať Odberateľa na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako desať (10) dní od doručenia výzvy. Reklamácia sa v takomto prípade považuje za podanú až doplnením reklamácie Odberateľom podľa predchádzajúcej vety. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú a Dodávateľ je oprávnený takú reklamáciu odmietnuť. Ak na základe údajov uvedených v reklamacii nie je možné Odberateľa identifikovať tak, aby mu mohla byť doručená výzva podľa prvej vety, Dodávateľ na takúto reklamáciu neprihliada.

Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť paušálnych alebo zálohových platieb alebo faktúr (vrátane vyúčtovacích faktúr).

4. Postup reklamačného konania a spôsob vybavenia reklamácie

Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu alebo zákazníckeho webportálu, Dodávateľ doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie Odberateľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Odberateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac tridsať (30) dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak¹. V zložitých prípadoch možno reklamáciu vybaviť najneskôr v lehote troch (3) mesiacov odo dňa uplatnenia reklamácie. Dodávateľ je povinný informovať Odberateľa v rámci lehoty tridsať (30) dní od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako tridsať (30) dní.

Ak je reklamácia dôvodná, Dodávateľ jej vyhovie. Ak reklamácia nie je dôvodná alebo ide o prípady uvedené vyššie v tomto reklamačnom poriadku, reklamáciu zamietne, príp. odmietne. Ak je reklamácia dôvodná len sčasti, bude reklamácií vyhovené len s častí a vo zvyšnej časti reklamáciu Dodávateľ zamietne. Zamietnutie reklamácie musí byť odôvodnené.

Dodávateľ o uplatnených reklamáciách vedie evidenciu v zmysle zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a súvisiacich predpisov a v súlade so Štandardami kvality.

Ak Odberateľ alebo Dodávateľ zistia, že údaje vo faktúre nie sú správne a je potrebné vykonať opravu fakturácie podľa Zmluvy z dôvodov vzniknutých najmä nesprávnou činnosťou určeného meradla, nesprávnym odpočtom určeného meradla, použitím nesprávnej konštanty určeného meradla, použitím nesprávnej ceny za dodávku elektriny/plynu/tepla a/alebo cien distribučných a prepravných služieb alebo iných zložiek celkovej ceny za združenú dodávku elektriny alebo plynu alebo ceny za dodávku tepla, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v písaní alebo počítaní a pod. majú Odberateľ a Dodávateľ nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu.

Ak Odberateľ počas riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky a tvrdené skutočnosti budú považované za novú reklamáciu.

¹ napríklad Štandardy kvality