



**Slovenské elektrárne – energetické služby, s.r.o.**  
Mlynské nivy 47, 821 09 Bratislava

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

## OBSAH

OBSAH .....	2
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 reklamačného poriadku spoločnosti Slovenské elektrárne - energetické služby, s.r.o. (ďalej len „Reklamačný poriadok Dodávateľa“) je zabezpečenie jednotného, rýchleho a efektívneho postupu riešenia reklamácií odberateľov elektriny, zemného plynu alebo inej poskytnutej služby (ďalej len „Odberateľ“ alebo „Odberatelia“), ktorí s Dodávateľom uzatvorili zmluvu o združenej dodávke elektriny resp. dodávke zemného plynu (ďalej len „Zmluva“), týkajúcich sa nedostatkov zistených po uzatvorení Zmluvy pri jej plnení.

## 2. Definícia reklamácie a predmet reklamácie

Na účely tohto reklamačného poriadku sa **reklamáciou** rozumie písomné podanie Odberateľa, súvisiace so zistením nedostatkov technického, účtovného/fakturačného, právneho alebo formálneho charakteru, ku ktorým došlo v súvislosti s plnením podľa Zmluvy. Účelom reklamácie je dosiahnutie toho, aby bol predmet plnenia takých kvalitatívnych a kvantitatívnych vlastností, aké bolo dohodnuté v Zmluve a/alebo vlastností vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov, a súčasne aby boli odstránené akékoľvek nedostatky plnenia predmetu Zmluvy.

## 3. Spôsob uplatnenia reklamácie, náležitosti reklamácie

Odberateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu v zmysle článku 2. Reklamačného poriadku Dodávateľa výlučne písomnou formou a to bezodkladne po tom, čo nastane skutočnosť, ktorá je predmetom reklamácie. V zmysle tohto reklamačného poriadku môže Odberateľ uplatniť reklamáciu **písomne** prostredníctvom listu, faxom alebo prostredníctvom elektronickej pošty, a to nasledovne:

- a) listom na adresu spoločnosti Slovenské elektrárne - energetické služby, s.r.o., Mlynské nivy 47, 821 09 Bratislava 2
- b) faxom na číslo: +421 / 2 / 5866 3824
- c) elektronickou poštou na adresu: [reklamacie.sees@seas.sk](mailto:reklamacie.sees@seas.sk)
- d) elektronickou poštou na email zamestnancov spoločnosti

Dodávateľ vydá Odberateľovi písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie v zmysle príslušných právnych predpisov.

Písomná Reklamácia Odberateľa musí obsahovať nasledovné náležitosti:

- a) identifikačné údaje Odberateľa (t.j. najmä meno, adresa trvalého pobytu, dátum narodenia, obchodné meno, sídlo, IČO), číslo Zmluvy
- b) presný popis reklamovanej skutočnosti, odôvodnenie reklamácie, vrátane podkladov, potrebných pre prešetrenie reklamácie
- c) ak sa reklamuje dodané plnenie z účtovných/fakturačných dôvodov, identifikačné údaje reklamovanej faktúry spolu s variabilným symbolom
- d) špecifikáciu odberných miest, ktorých sa reklamácia týka (EIC resp POD, adresa odberného miesta)
- e) zoznam čísel určených meradiel (elektromer / plynomer), ktorých sa reklamácia týka a zistené stavy na určených meradlách (pokiaľ sa reklamuje z technických a/alebo účtovných/fakturačných dôvodov)
- f) dátum a podpis oprávnenej osoby Odberateľa (zmluvný partner, štatutárny orgán alebo ním splnomocnená osoba alebo prokurista). V prípade doručovania e-mailom ako scan alebo faxom sa rovnako vyžaduje, aby bola reklamácia podpísaná oprávnenou osobou

Pokiaľ Odberateľ v priebehu vybavovania reklamácie doručí Dodávateľovi dokumenty, obsahujúce nové skutočnosti, ktoré sa týkajú už podanej reklamácie, budú sa nároky vyplývajúce z novo oznámených skutočností posudzovať samostatne, pričom lehota vybavenia reklamácie začne plynúť odo dňa doloženia nových dokumentov alebo informácií. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode a) až f), Dodávateľ vyzve Odberateľa na jej doplnenie. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť dňom doručenia reklamácie obsahujúcej všetky obsahové náležitosti. V prípade, ak Odberateľ nedoplní všetky obsahové náležitosti reklamácie ani v dodatočne určenej lehote, Dodávateľ je oprávnený nepovažovať takéto podanie za reklamáciu.

Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť pohľadávok Odberateľa podľa Zmluvy.

## 4. Postup reklamačného konania a spôsob vybavenia reklamácie

Za deň uplatnenia reklamácie Odberateľom sa považuje deň doručenia reklamácie Dodávateľovi.

Reklamáciu Odberateľa, doručení v zmysle článku 3 Reklamačného poriadku Dodávateľa, Dodávateľ preskúma a o výsledku Odberateľa informuje v lehote 30 dní od jej doručenia.

Dodávateľ je oprávnený v odôvodnených prípadoch jednostranným právnym úkonom predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie o ďalších 5 dní, najmä ak je na jej vybavenie potrebná súčinnosť tretej osoby, ak je dôvodom reklamácie vyúčtovanie dodávky elektriny resp zemného plynu (ďalej len „Komodity“) vo vyúčtovaní distribúcie Komodity a Dodávateľ reklamuje vyúčtovanie distribúcie Komodity u príslušného Prevádzkovateľa distribučnej sústavy.

Výsledok preskúmania prijatej reklamácie oznámi Dodávateľ Odberateľovi písomnou formou.

Ak bola reklamácia oprávnená a ak vyplýva z výsledku preskúmania reklamácie, že došlo ku vzniku rozdielov vo vyúčtovaných a zaplatených platbách vo vzťahu k odobratej Komodity medzi Dodávateľom a Odberateľom, Dodávateľ bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od ukončenia reklamačného konania vykoná vzájomné vyrovnanie rozdielov, a to formou vystavenia dobropisu alebo ťarchopisu. V prípade, že výsledok preskúmania reklamácie je zvýšenie fakturovanej čiastky, Dodávateľ vystaví Odberateľovi faktúru - ťarchopis, so splatnosťou 14 dní od jeho vystavenia.

Do času ukončenia reklamačného konania sa v plnom rozsahu uplatňujú ustanovenia Zmluvy.