



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, tepla alebo inej poskytnutej služby (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. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, vyhlášky Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 236/2016 Z.z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny (vo vzťahu k dodávke elektriny), vyhlášky Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z.z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu (vo vzťahu k dodávke plynu) a vyhlášky Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 277/2012 Z.z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávky tepla, resp. vyhlášky Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 152/2005 Z.z. o určenom čase a o určenej kvalite dodávky tepla pre konečného spotrebiteľa (vo vzťahu k dodávke tepla) (vyššie uvedené vyhlášky Úradu pre reguláciu sieťových odvetví 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:

- a) kvalitu poskytnutej služby,
- b) odpočet určeného meradla,
- c) fakturáciu poskytnutej služby,
- d) 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) a žiadosť o preskúšanie určeného meradla.

3. Spôsob uplatnenia reklamácie, náležitosti reklamácie

Odberateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu v zmysle článku 2 Reklamačného poriadku Dodávateľa výlučne písomnou formou, a jedným z nasledovných spôsobov:

- a) na korešpondenčnej adrese: Slovenské elektrárne - energetické služby, s.r.o., Mlynské nivy 47, 821 09, Bratislava
- b) elektronicky na e-mailovej adrese: reklamacie@seas.sk,

c) 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 30 (tridsať) dní odo dňa splatnosti reklamovanej faktúry. Na reklamácie po uplynutí tejto doby sa neprihliada.

Nedostatky v kvalite dodávaného Tepla je Odberateľ povinný nahlásiť Dodávateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 24 (dvadsaťštyri) hodín od ich vzniku.

Reklamácia Odberateľa musí čitateľne obsahovať:

- a) identifikačné údaje Odberateľa:
 - meno a priezvisko Odberateľa alebo názov/obchodné meno Odberateľa,
 - trvalé bydlisko vrátane PSČ alebo miesto podnikania/sídlo a IČO,
 - zákaznícke číslo, číslo Zmluvy alebo POD/ EIC kód odberného miesta,
- b) presný 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 alebo osoby oprávnenej konať za Odberateľa, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.

Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje

- a) pri osobnom doručení reklamácie – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie Dodávateľom,
- b) pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie Dodávateľovi podľa pečiatky došlej pošty,
- c) pri doručení elektronickej poštou – nasledujúci pracovný deň po dni v ktorom bola e-mailová správa odoslaná,
- d) pri osobnej reklamacii, deň spísania (deň vyhotovenia) reklamačného záznamu uvedený týmto záznamom.

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 identifikovať Odberateľa, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 (desať) dní od doručenia výzvy. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak Odberateľ reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie. 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.

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

Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových/paušálnych platieb alebo vyúčtovacej faktúry.

4. Postup reklamačného konania a spôsob vybavenia reklamácie

Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu, 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 Dodávateľ nemusí doručovať, ak má Odberateľ možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Dodávateľ o uplatnených reklamáciách vedie evidenciu v súlade so zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a v súlade so Štandardmi kvality.

Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 (tridsať) dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak. Dodávateľ vydá/odošle preukázateľným spôsobom Odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 (tridsať) dní od dátumu uplatnenia reklamácie, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

Dodávateľ je oprávnený v odôvodnených prípadoch, v súlade so Štandardmi kvality oprávnený jednostranne predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie, ak je predmetom reklamácie vyúčtovanie dodávky elektriny resp. zemného plynu.

Ak Odberateľ alebo Dodávateľ zistí, že údaje vo faktúre nie sú správne a je potrebné vykonať opravu fakturácie podľa Zmluvy z dôvodov vzniknutých najmä, ale nielen 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, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v počítaní a pod. majú Odberateľ a Dodávateľ nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu, a to formou vystavenia dobropisu alebo ľarchopisu. V prípade, že výsledok preskúmania reklamácie je zvýšenie fakturovanej čiastky, Dodávateľ vystaví Odberateľovi faktúru - ľarchopis, so splatnosťou 14 (štrnásť) dní od jeho vystavenia.

V prípade reklamácie, predmetom ktorej sú nedostatky v kvalite dodávaného tepla Dodávateľ po obdržaní nahlásených nedostatkov bezodkladne kontrolu rozvodov tepla a o skutkovom stave informovať Odberateľa. V zápise z kontroly sa po prešetrení závady skonštatuje oprávnenosť resp. neoprávnenosť reklamácie. V prípade, že závada je na strane Dodávateľa, Dodávateľ túto závadu podľa možností odstráni okamžite alebo dohodne s Odberateľom termín jej odstránenia; vady dodávky tepla zapríčinené chybou v rozvodoch tepla vo vlastníctve Odberateľa sa nepovažujú za vady dodávky z dôvodov na strane Dodávateľa. Odberateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi všetku súčinnosť a uhradiť Dodávateľovi všetky oprávnené náklady vzniknuté odstraňovaním vady na zariadeniach Odberateľa, ktoré neboli spôsobené Dodávateľom.