

# Reklamačný poriadok

## 1. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Spoločnosť ELGAS, s.r.o., so sídlom: Robotnícka ul. 2271, 017 01 Považská Bystrica, IČO: 36 314 242, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Trenčíne, v odd. Sro, vložka č. 12201/R (ďalej aj ako „**Dodávateľ**“) ako dodávateľ elektriny a zemného plynu vydáva v zmysle 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, ako aj v súlade so zákonom č. 251/2012 Z.z. o energetike v znení neskorších predpisov tento Reklamačný poriadok.
- 1.2 Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi Dodávateľom a odberateľom elektriny a/alebo zemného plynu (ďalej len „**Odberateľ**“) pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa väd plnenia dodávaného na základe zmluvy na dodávku elektriny alebo plynu, bez ohľadu na presný názov (ďalej len „**Zmluva**“).
- 1.3 Účelom Reklamačného poriadku je zabezpečiť jednotný, rýchly a transparentný postup pri riešení reklamácií Odberateľov, ktorí uzavreli s Dodávateľom Zmluvu.

## 2. REKLAMÁCIE

- 2.1 Reklamáciou sa rozumie podnet Odberateľa adresovaný Dodávateľovi, pričom týmto podnetom sa Odberateľ domáha zodpovednosti za nápravu väd poskytovaných služieb Dodávateľom, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie. Účelom reklamácie je dosiahnuť, aby zistené vady alebo chyby boli odstránené.
- 2.2 Reklamáciou nie sú podania, ktoré je Dodávateľ povinný riešiť v zmysle Vyhlášky Úradu č. 275/2012 Z.z. a č. 278/2012 Z.z., ktorými sa ustanovujú štandardy kvality elektriny a plynu.

## 3. PODMIENKY A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- 3.1 Odberateľ má nárok reklamovať najmä:
  - Kvalitu poskytovaných služieb,
  - Poruchy určeného meradla,
  - Odpočet určeného meradla,
  - Správnosť fakturácie služieb,
  - Prerušenie alebo obmedzenie služieb,
  - Iné zistené vady súvisiace s poskytovaním služby Dodávateľa na základe platnej Zmluvy
- 3.2 Odberateľ môže reklamáciu uplatniť písomne u Dodávateľa, a to:
  - jej zaslaním na jeho korešpondenčnú adresu: Pecná cesta 6, 834 03 Bratislava
  - jej zaslaním na e-mailovú adresu: reklamacie@elgas.sk alebo
  - prostredníctvom svojho obchodného manažéra, ktorého má uvedeného v uzatvorenej Zmluve a to, písomne – osobným doručením obchodnému manažérovi, poštou alebo zaslaním prostredníctvom e-mailu (aj v kópii na emailovú adresu: reklamacie@elgas.sk).
- 3.3 Písomné podanie, ktorým Odberateľ uplatňuje svoje právo na reklamáciu musí obsahovať:
  - a) **označenie Odberateľa** (meno a priezvisko, obchodného meno Odberateľa, číslo Zmluvy),
  - b) **adresa a číslo odberného miesta, EIC/POD kód odberného miesta**, ktorého sa reklamácia týka,
  - c) **presný popis reklamovanej skutočnosti a odôvodnenie reklamácie** s uvedením ďalších podstatných skutočností dôležitých pre posúdenie reklamácie spolu s prípadnou dokumentáciou; v prípade reklamácie

správnosti fakturácie služby aj identifikačné údaje **reklamovanej faktúry vrátane variabilného symbolu, číslo elektromera a/alebo plynomera a zisteného stavu** na ňom; ak je predmetom reklamácie nesprávne určenie množstva spotrebovanej alebo vyfakturovanej elektriny a/alebo plynu, príp. pri poruche meradla, uvedenie **reklamovaného obdobia a aktuálneho stavu na meradle,**

**d) adresa, na ktorú má byť zaslaná odpoveď na reklamáciu** (v prípade, ak nie je zhodná s adresou zaznamenanou v systéme Dodávateľa),

**e) podpis Odberateľa,** alebo ním splnomocnenej osoby na konanie.

- 3.4 Ak reklamáciu podáva v mene Odberateľa jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácií musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané Odberateľom na zastupovanie Odberateľa vo veci reklamácie.
- 3.5 Za dátum uplatnenia reklamácie sa považuje deň prijatia reklamácie Dodávateľom.
- 3.6 Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 3.3 a Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude táto reklamácia považovaná za neoprávnenú. V prípade dodatočného poskytnutia informácií na výzvu Dodávateľa sa lehota pre vyriešenie reklamácie predlžuje o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie.
- 3.7 Pokiaľ Odberateľ v priebehu riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, ktoré sa týkajú už podanej reklamácie, tieto novo uplatňované nároky, týkajúce sa reklamácie, sa budú považovať za novú reklamáciu.
- 3.8 Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
- 3.9 Reklamáciu možno u Dodávateľa uplatniť v zákonných lehotách, inak do tridsiatich (30) dní odo dňa, kedy sa Odberateľ dozvedel o dôvode Reklamácie, najneskôr však do jedného (1) roka odo dňa, kedy dôvod Reklamácie skutočne nastal. Podaná Reklamácia nemá odkladný účinok na splatnosť faktúry a nepozastavuje ani iné práva a povinnosti Účastníkov vyplývajúcich zo Zmluvy.
- 3.10 Uplatnenie reklamácie Odberateľa na správnosť vystavenej faktúry nemá odkladný účinok na jej zaplatenie príp. preddavkových platieb.
- 3.11 Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách v zmysle Zákona, ktorá obsahuje minimálne dátum uplatnenia reklamácie, predmet reklamácie, dátum a spôsob vybavenia reklamácie, poradové číslo reklamácie.

#### **4. POSTUP REKLAMAČNÉHO KONANIA A SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE**

- 4.1 Dodávateľ je povinný reklamáciu prijať a Odberateľovi, alebo osobe, ktorá reklamáciu podala, vydať potvrdenie o prijatí reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (adresovaný list, e-mailom), Dodávateľ doručí Odberateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s informáciou o vybavení reklamácie.
- 4.2 Dodávateľ vybaví reklamáciu v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac tridsať (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak vybavenie reklamácie vyžaduje súčinnosť prevádzkovateľa distribučnej sústavy alebo siete alebo inej tretej strany, sa lehota vybavenia reklamácie predlžuje o päť (5) pracovných dní. Uplatnením reklamácie sa rozumie deň doručenia písomnej reklamácie Dodávateľovi.
- 4.3 Dodávateľ je povinný vydať Odberateľovi, alebo osobe, ktorá reklamáciu podala, písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4.4 V prípade, ak výsledok šetrenia preukáže opodstatnenosť podania reklamácie Odberateľa, Dodávateľ je povinný bezodkladne vykonať nápravu zistených nedostatkov.
- 4.5 V prípade neopodstatnenej reklamácie je Dodávateľ oprávnený účtovať Odberateľovi náklady súvisiace s jej prešetrením.
- 4.6 Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny a s dodávkou súvisiacich služieb bude Dodávateľ postupovať v súlade s vyhláškou ÚRSO č. 275/2012 Z.z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny v znení neskorších zmien a doplnení.
- 4.7 Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb bude Dodávateľ postupovať v súlade s vyhláškou ÚRSO č. 278/2012 Z.z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu v znení neskorších zmien a doplnení.

#### **5. PLATNOSŤ A ÚČINNOSŤ**

- 5.1 Vo veciach, ktoré nie sú výslovne upravené týmto Reklamačným poriadkom, obchodnými podmienkami Dodávateľa resp. Zmluvou sa uplatnia na vec vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov.
- 5.2 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 17. 4. 2015.