

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť ESCO Distribučné sústavy a.s., Františkánska 4, 917 01 Trnava, IČO: 47 474 238, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sa, vložka č. 10732/T (ďalej ako „Dodávateľ“) vydáva tento Reklamačný poriadok.

Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi Dodávateľom a odberateľom elektriny a/alebo plynu (ďalej ako „Odberateľ“) pri podávaní reklamácií vzťahujúcich sa na dodávku a distribúciu elektriny alebo dodávku a distribúciu plynu.

Reklamácie dodávky a distribúcie elektriny/plynu a s tým spojených služieb

1. Reklamácia je 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 a/alebo plynu do odberného miesta Odberateľa (ďalej len ako „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.

2. Dodávateľ pri vybavovaní reklamácií postupuje 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 s podmienkami dohodnutými v Zmluve.

3. 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.

4. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:

- a) písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese: ESCO Distribučné sústavy a.s., Františkánska 4, 917 01 Trnava,
- b) elektronicky na e-mailovej adrese escodsscods.sk,
- c) osobne u Dodávateľa na adrese: ESCO Distribučné sústavy a.s., Františkánska 4, 917 01 Trnava, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.

5. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať:

- a) identifikáciu Odberateľa:
 - meno a priezvisko/názov spoločnosti,
 - trvalé bydlisko/sídlo spoločnosti, vrátane PSČ,
 - číslo Zmluvy.
- b) popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
- c) identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie (EIC/POD kód odberného miesta),
- d) identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka (ak sa reklamácia týka faktúry),
- e) podpis Odberateľa alebo jeho oprávneného zástupcu, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie,
- f) dátum podania reklamácie,
- g) adresu, na ktorú bude odpoveď zaslaná ak je iná ako trvalé bydlisko/sídlo spoločnosti.

Vzor reklamačného záznamu je Odberateľovi k dispozícii na webovom sídle Dodávateľa - www.escods.sk a tvorí Prílohu č. 1 tohto Reklamačného poriadku.

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 10 dní od doručenia výzvy. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Reklamácia, ktorá bola Odberateľom doplnená sa rozumie za uplatnenú.

6. Ak reklamáciu podáva v mene Odberateľa jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácií musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané Splnomocnencom na zastupovanie Odberateľa vo veci reklamácie a Odberateľom.
7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi, a to však iba v tom prípade, ak z obsahu reklamácie je možné určiť, že sa reklamácia týka služieb Dodávateľa.
8. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
9. Podanie reklamácie alebo akékoľvek iné podanie nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry.
10. Ak niektorá zmluvná strana zistí, že údaje vo faktúre nie sú správne a je potrebné vykonať opravu fakturácie podľa Zmluvy z dôvodov vzniknutých napr. nesprávnou činnosťou určeného meraidla, nesprávnym odpočtom určeného meraidla, použitím nesprávnej konštanty určeného meraidla, použitím nesprávnej ceny dodávky elektriny a/alebo distribúcie elektriny alebo ceny dodávky plynu a/alebo distribučných služieb, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v počítaní a pod., majú zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu.
11. Dodávateľ vykoná overenie správnosti vyúčtovania v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamácie Odberateľa (pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak¹) a v prípade zistenia nedostatkov v uvedenej lehote vykoná aj ich odstránenie vo vyúčtovaní vyhotovením opravnej faktúry. Ak Dodávateľ zistí, že údaje vo faktúre nie sú správne, bezodkladne vyhotoví opravnú faktúru za dodávku elektriny alebo za dodávku plynu. Ak sa pri vybavovaní reklamácie nezistí reklamovaný nedostatok pri fakturácii poskytnutej služby, Dodávateľ je oprávnený vyúčtovať Odberateľovi úrok z omeškania za každý aj začatý deň omeškania v súlade s Obchodnými podmienkami Dodávateľa.
12. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená. 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 sa nemusí doručovať, ak Odberateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
13. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak². Uplatnením reklamácie sa rozumie deň doručenia písomnej reklamácie Dodávateľovi.
14. Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Evidencia obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
15. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa uplatnia na vec sa vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov a Zmluvy.
16. 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. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny. 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.

¹ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny a Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu.

² Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny a Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu.

Reklamačný záznam

1. Odberateľ elektriny plynu iné

Meno a priezvisko/Názov spoločnosti

Adresa trvalého bydliska/Sídlo spoločnosti

Adresa pre zaslanie odpovede (v prípade, že sa nezhoduje s adresou trvalého bydliska/sídla)

Číslo Zmluvy

Dátum narodenia/IČO

EIC/POD kód odberného miesta

E-mail

Telefónne číslo

2. Predmet reklamácie

3. Prílohy

Spoločnosť ESCO Distribučné systavy a.s., potvrdzuje, že dňa _____ prijala písomnú reklamáciu, ktorej vybavenie bude uskutočnené v súlade s podmienkami Reklamačného poriadku Dodávateľa.

Ak si prešetrenie reklamácie bude vyžadovať súčinnosť tretej osoby, Odberateľ súhlasí s tým, aby spoločnosť ESCO Distribučné systavy a.s. poskytla osobné údaje Odberateľa v rozsahu nevyhnutnom na vybavenie reklamácie v súlade so zákonom č. 18/2018 o ochrane osobných údajov v platnom znení.

4. Za Odberateľa

5. Pracovník prijímajúci reklamáciu

Miesto, dátum

Miesto, dátum

Meno a priezvisko, podpis

Meno a priezvisko, podpis

Potvrdenie o uplatnení reklamácie

1. Odberateľ elektriny plynu iné

Meno a priezvisko/Názov spoločnosti

Adresa trvalého bydliska/Sídlo spoločnosti

Adresa pre zaslanie odpovede (v prípade, že sa nezhoduje s adresou trvalého bydliska/sídla)

Číslo Zmluvy

Dátum narodenia/IČO

EIC/POD kód odberného miesta

E-mail

Telefónne číslo

2. Pracovník prijímajúci reklamáciu

Miesto, dátum

Meno a priezvisko, podpis