

REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI STREDOSLOVENSKÁ ENERGETIKA, a. s., PRE DODÁVKU ELEKTRINY A DODÁVKU PLYNU

Úvodné ustanovenia

1. Dodávateľom sa pre účely tohto reklamačného poriadku rozumie spoločnosť Stredoslovenská energetika, a. s., IČO: 51 865 467, so sídlom Pri Rajčianke 8591/4B, 010 47 Žilina, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sa, vložka č. 10956/L, ktorá je držiteľom príslušného povolenia na dodávku elektriny a na dodávku plynu.
2. Odberateľom sa pre účely tohto reklamačného poriadku rozumie odberateľ elektriny alebo odberateľ plynu, ktorý odoberá alebo odoberal od Dodávateľa elektrinu alebo plyn v súlade s právnymi predpismi týkajúcimi sa dodávky elektriny a dodávky plynu a ktorý sa považuje za spotrebiteľa v zmysle ustanovení § 52, ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka a § 2, písm. a) 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.
3. Službou sa pre účely tohto reklamačného poriadku rozumie dodávka elektriny alebo dodávka plynu realizovaná Dodávateľom Odberateľovi, a to vrátane združenej dodávky elektriny alebo združenej dodávky plynu.
4. Zmluvou sa pre účely tohto reklamačného poriadku rozumie akákoľvek zmluva, na základe ktorej Dodávateľ realizuje dodávku elektriny alebo dodávku plynu Odberateľovi.

Reklamačné konanie

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 alebo plynu do odberného miesta Odberateľa. Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Odberateľ má právo reklamovať najmä
 - 2.1 kvalitu poskytnutej Služby,
 - 2.2 odpočet určeného meradla,
 - 2.3 fakturáciu poskytnutej Služby,
 - 2.4 prerušenie alebo obmedzenie Služieb, alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním Služby Dodávateľa (ďalej len „predmet reklamácie“).
3. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť
 - 3.1 písomne u Dodávateľa na jeho korešpondenčnej adrese,
 - 3.2 elektronicky na e-mailovej adrese,
 - 3.3 osobne na kontaktných miestach Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
4. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať
 - 4.1 identifi káciu Odberateľa:
 - 4.1.1 meno a priezvisko,
 - 4.1.2 trvalé bydlisko vrátane PSČ,

4.1.3 zákaznícke číslo, resp. číslo zmluvy,

4.1.4 EIC kód odberného miesta alebo číslo odberného miesta v prípade, že sa reklamácia týka dodávky elektriny,

4.1.5 POD kód odberného miesta v prípade, že sa reklamácia týka dodávky plynu,

4.2 opis s odôvodnením reklamácie spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,

4.3 identifi kačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,

4.4 identifi kačné údaje reklamovanej faktúry spolu s variabilným symbolom faktúry, ktorej sa reklamácia týka,

4.5 podpis Odberateľa, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.

5. Ak reklamácia vyššie uvedené náležitosti neobsahuje a Dodávateľ nevie identifi kovať Odberateľa, je Dodávateľ povinný vyzvať osobu podávajúcu reklamáciu na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak osoba podávajúca reklamáciu podanú reklamáciu nedoplní, bude sa reklamácia považovať za neoprávnenú. Ak osoba podávajúca reklamáciu podanú reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým osoba podávajúca reklamáciu poskytne Dodávateľovi potrebné informácie. Ak na základe údajov uvedených v reklamacii nie je možné osobu podávajúcu reklamáciu identifi kovať tak, aby jej mohla byť doručená výzva podľa predchádzajúcej vety, Dodávateľ na takúto reklamáciu neprihliada.

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

7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.

8. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.

9. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje

9.1 pri osobnom doručení - dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,

9.2 pri poštových zásielkach - dátum doručenia reklamácie Dodávateľovi podľa pečiatky došlej pošty,

9.3 pri doručení elektronickej poštou - deň uvedený na e-mailovej správe ako deň prijatia elektronickej pošty.

10. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu alebo faxom, 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.

11. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitné predpisy 1 neustanovujú inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej reklamácie Dodávateľom.

12. Dodávateľ vydá/doručí preukázateľným spôsobom Odberateľovi písomný doklad vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Výsledok šetrenia možno zaslať elektronickej poštou vždy, pokiaľ Odberateľ v uplatnenej reklamacii výslovne neuvedie, že žiada výsledok prešetrenia reklamácie zaslať využitím poštových Služieb.

13. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť preddávkových platieb ani vystavených faktúr.

14. Reklamaciou nie je písomná žiadosť Odberateľa o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. oprava nesprávnej poštovej adresy, ktorú Odberateľ spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.

15. Ak vzniknú chyby pri fakturácii nesprávnym odpočtom, odhadom, použitím nesprávnej koštanty, použitím nesprávnej sadzby, početnou chybou a pod., majú Odberateľ a Dodávateľ nárok na vyrovnanie nesprávne fakturovaných čiastok.

16. Dodávateľ je povinný dodržiavať štandardy kvality v súlade s vyhláškou Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu, distribúcie a dodávky elektriny, a vyhláškou Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu (ďalej len „štandardy kvality“), a evidovať, vyhodnocovať a zverejňovať údaje o štandardoch kvality. Ak Dodávateľ nedodrží štandardy kvality a toto nedodržanie preukázateľne nastalo, je povinný uhradiť Odberateľovi kompenzačnú platbu v súlade s vyhláškami ustanovujúcimi štandardy kvality. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny alebo plynu a služieb súvisiacich s ich dodávkou bude Dodávateľ postupovať v súlade s vyhláškami ustanovujúcimi štandardy kvality. Vyhodnocovanie štandardov kvality Dodávateľ zverejňuje na svojom webovom sídle www.sse.sk.

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1. 1. 2019.

Stredoslovenská energetika, a. s.

Starostlivosť o zákazníkov

Pri Rajčianke 8591/4B
010 47 Žilina



Elektrina



Plyn

SSE
STREDOSLOVENSKÁ
ENERGETIKA

Energia pre váš život

1) Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu, distribúcie 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.