Reklamačný poriadok spoločnosti Energetika Slovensko, a. s., pre odberateľov mimo domácnosti

Podnikatelia | Elektrina, Plyn

1. Spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., so sídlom: Čulenova 6, 811 09 Bratislava, IČO: 44 483 767, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 7830/B (ďalej len „**Energetika Slovensko, a. s.**" alebo „**Dodávateľ**") vydáva tento reklamačný poriadok spoločnosti Energetika Slovensko, a. s., (ďalej len „**Reklamačný poriadok**"), vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom č. 251/2012 Z.z. o energetike a zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.
2. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi Dodávateľom a odberateľom elektriny a/alebo plynu mimo domácnosti (ďalej len „**Odberateľ**") pri podávaní reklamácií vzťahujúcich sa na dodávku a distribúciu elektriny alebo dodávku a distribúciu plynu (časť A Reklamačného poriadku), právne vzťahy medzi spoločnosťou Energetika Slovensko, a. s., a jej zákazníkom, ktorý nie je spotrebiteľom ktorému sú poskytované iné služby zabezpečované prostredníctvom spoločnosti Energetika Slovensko, a. s. (ďalej len „**Zákazník**"), a to pri podávaní reklamácií alebo sťažností vo vzťahu k takýmto službám (ďalej len „**iné služby**") (časť B Reklamačného poriadku) a pri podávaní reklamácií vzťahujúcich sa na predaj tovaru a dodanie diela (ďalej spolu len „**tovar**") medzi spoločnosťou Energetika Slovensko, a. s. (ako predávajúcim alebo zhotoviteľom) a Zákazníkom (ako kupujúcim alebo objednávateľom) (časť C Reklamačného poriadku).
3. Tento Reklamačný poriadok spoločnosti Energetika Slovensko, a. s., platí pre Odberateľov/ Zákazníkov, ktorí vstúpili do zmluvného vzťahu so spoločnosťou ZSE Energia, a.s., alebo Východoslovenská energetika a.s. pred 1. 7. 2025 a pre Odberateľov/ Zákazníkov, ktorí vstúpili do zmluvného vzťahu so spoločnosťou Energetika Slovensko, a. s. od 1. 7. 2025.

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

1. Reklamácia je písomné, osobné alebo telefonické 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 (ďalej len „**služby**"). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Dodávateľ pri vybavovaní reklamácií postupuje v súlade so zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o energetike**"), s podmienkami dohodnutými v zmluve a podmienkami uvedenými v Reklamačnom poriadku.
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,
   e) poruchy určeného meradla,
   f) iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služieb Dodávateľa.
4. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:
   a) prostredníctvom vyplnenia online formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle Dodávateľa: podnikatelia.esk.sk,
   b) písomne prostredníctvom pošty alebo kuriérskej služby u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese: Energetika Slovensko, a. s., P. O. BOX 325, 810 00 Bratislava,
   c) osobne v Zákazníckych centrách spoločnosti Energetika Slovensko, a. s., pričom o podaní reklamácie bude vyhotovený záznam,
   d) telefonicky, len v prípade reklamácie týkajúcej sa správnosti fakturácie poskytnutej služby, prostredníctvom Zákazníckej linky 0850 111 555,
   e) elektronicky na e-mailovej adrese reklamacie@esk.sk.
5. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať alebo musí byť pri jeho podaní spoločnosti Energetika Slovensko, a. s., určitým spôsob oznámené:
   a. meno a priezvisko/obchodné meno Odberateľa,
   b. miesto podnikania/sídlo, vrátane PSČ,
   c. číslo obchodného partnera resp. číslo zmluvy,
   d. IČO, ak je pridelené,
   e. popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
   f. identifikačné údaje odberného miesta (číslo miesta spotreby, číslo odberného miesta, EIC/POD kód),
   g. identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka (ak sa reklamácia týka faktúry),
   h. podpis Odberateľa alebo jeho oprávneného zástupcu, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom telefonickej komunikácie,
   i. dátum podania reklamácie,
   j. adresu, na ktorú má byť výsledok vybavenia reklamácie zaslaný (v prípade, ak nie je zhodná s adresu zaznamenanou v zákazníckom systéme Dodávateľa),

   Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ nevie z tohto dôvodu reklamáciu vybaviť, je vyzve Odberateľa na doplnenie reklamácie o potrebné informácie s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy.
   Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neuplatnenú. V prípade doplnenia potrebných informácií na výzvu Dodávateľa sa lehota na vybavenie reklamácie predlžuje o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie.
   Pokiaľ Odberateľ v priebehu riešenia reklamácie oznámi nové skutočnosti, ktoré sa týkajú už podanej reklamácie a oznámením uplatní nové nároky, tieto novo uplatňované nároky týkajúce sa reklamácie budú považované za novú reklamáciu.
6. Ak reklamáciu podáva v mene Odberateľa jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácii musí byť priložené aj písomné splnomocnenie alebo poverenie na zastupovanie Odberateľa vo veci reklamácie v dostatočnom rozsahu.
7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi, a to však iba v tom prípade, ak z obsahu podania 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 sa 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 a/alebo distribúciu elektriny alebo ceny za dodávku plynu a/alebo distribúciu plynu, 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/žiadosti Odberateľa (pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak[1]) a v prípade zistenia nedostatkov v uvedenej lehote vykoná aj ich odstránenie vo vyúčtovaní vyhotovením opravného vyúčtovania. Ak Dodávateľ zistí, že údaje vo vyúčtovaní nie sú správne, bezodkladne vyhotoví opravné vyúčtovanie za dodávku elektriny alebo za dodávku plynu. Ak sa pri vybavovaní reklamácie nezistí reklamovaná nesprávnosť vyúčtovania a Odberateľ sa dostal do omeškania so zaplatením, Dodávateľ je oprávnený

[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.

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 o uplatnení reklamácie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená. Ak je reklamácia uplatnená osobne, prostredníctvom e-mailu alebo vyplnením online formulára, Dodávateľ doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie Odberateľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť ihneď, bude doručené 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. Podanie telefonických reklamácií je nahrávané. Osoba prijímajúca telefonickú reklamáciu za spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., Odberateľovi obsah zaznamenanej telefonickej reklamácie prečíta. Potvrdenie o uplatnení reklamácie bude Odberateľovi doručené elektronickými prostriedkami alebo poštou.
14. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pričom v zložitých prípadoch možno reklamáciu vybaviť najneskôr v lehote troch mesiacov odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak[2]. Dodávateľ je povinný informovať Odberateľa v rámci lehoty 30 dní od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní.
    Uplatnením reklamácie sa rozumie:
    a) pri elektronicky, telefonicky alebo osobne podaných reklamáciách deň podania reklamácie v súlade s týmto Reklamačným poriadkom,
    b) pri poštou zaslaných reklamáciách deň doručenia reklamácie v súlade s týmto Reklamačným poriadkom.
15. O výsledku vybavenia reklamácie je Odberateľ písomne informovaný. Ak sa reklamácia týkala overenia správnosti vyúčtovania a Dodávateľ vyhotoví opravnú faktúru za dodávku elektriny alebo za dodávku plynu, považuje sa zaslanie opravnej faktúry Odberateľovi za vybavenie reklamácie.
16. Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách v zmysle Zákona o energetike. Evidencia obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
17. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa uplatnia na vec sa vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov a zmluvy.

B. Reklamácie a sťažnosti vzťahujúce sa na iné služby

1. Za reklamáciu na účely tejto časti B. Reklamačného poriadku sa považuje výlučne osobné, telefonické alebo písomné podanie/ sťažnosť Zákazníka, v ktorom Zákazník vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonávania alebo výsledkom konkrétnej služby a zároveň požaduje od spoločnosti Energetika Slovensko, a. s., určitú nápravu chyby alebo náhradu za chybné plnenie, resp. neplnenie služby (ďalej len „**reklamácia**") . Zákazníkom sa pre účely tejto časti B Reklamačného poriadku rozumie osoba, ktorej bola iná služba poskytnutá alebo sa iná služba poskytuje.
2. Spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., pri vybavovaní reklamácií postupuje v súlade so zákonom č. 40/1964 Občiansky zákonník a zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, a v súlade s podmienkami dohodnutými v zmluve a podmienkami uvedenými v Reklamačnom poriadku.
3. Zákazník môže podať reklamáciu:
    a) prostredníctvom vyplnenia online formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle spoločnosti Energetika Slovensko, a. s.: podnikatelia.esk.sk,
    b) písomne prostredníctvom pošty alebo kuriérskej služby na korešpondenčnej adrese: Energetika Slovensko, a. s., P. O. BOX 325, 810 00 Bratislava,
    c) osobne na Zákazníckych centrách spoločnosti Energetika Slovensko, a. s., pričom o podaní reklamácie bude vyhotovený záznam,
    d) elektronicky na e-mailovej adrese reklamacie@esk.sk,
    e) telefonicky len v prípade reklamácie týkajúcej sa správania sa osôb pri vykonávaní konkrétnej služby, prostredníctvom Zákazníckej linky 0850 111 555.
4. Podanie, ktorým Zákazník uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať alebo musí byť pri jeho podaní spoločnosti Energetika Slovensko, a. s., určitým spôsobom oznámené:
    a) identifikácia Zákazníka:
        - meno a priezvisko/obchodné meno;
        - miesto podnikania/sídlo vrátane PSČ;
        - číslo obchodného partnera resp. číslo zmluvného účtu v prípade, ak je Zákazník Odberateľom,
    b) špecifikácia služby, ktorej sa reklamácia týka a popis alebo určenie:
        - dôvodov reklamácie a
        - požadovaného spôsobu vyriešenia reklamácie,
    c) identifikácia osôb, voči správaniu sa ktorých bola reklamácia podaná,
    d) podpis Zákazníka alebo jeho oprávneného zástupcu, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom telefonickej komunikácie,
    e) dátum podania reklamácie,
    f) adresu, na ktorú má byť výsledok vybavenia reklamácie zaslaný (v prípade, ak nie je zhodná s adresou zaznamenanou v zákazníckom systéme Dodávateľa).
5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., nevie z tohto dôvodu reklamáciu vybaviť, vyzve Zákazníka na doplnenie reklamácie o potrebné informácie s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy.
    Ak Zákazník reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neuplatnenú.
    V prípade doplnenia potrebných informácií na výzvu spoločnosti Energetika Slovensko, a. s, sa lehota na vybavenie reklamácie predlžuje o dobu, kým Zákazník poskytne potrebné informácie.
    Pokiaľ Zákazník v priebehu riešenia reklamácie oznámi nové skutočnosti, ktoré sa týkajú už podanej reklamácie a oznámením uplatní nové nároky, tieto novo uplatňované nároky týkajúce sa reklamácie budú považované za novú reklamáciu.
6. Ak reklamáciu podáva v mene Zákazníka jeho splnomocnenec (zástupca) alebo poverená osoba, k reklamácii musí byť priložené aj písomné splnomocnenie alebo poverenie na zastupovanie Zákazníka v dostatočnom rozsahu. Telefonicky môže reklamáciu podávať výlučne Zákazník.
7. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov poskytnutej služby.
8. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť ceny/poplatku za poskytnutú reklamovanú službu.
9. Spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., pri uplatnení reklamácie vydá Zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená. Ak je reklamácia uplatnená osobne, prostredníctvom e-mailu alebo vyplnením online formulára, spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., doručí Zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď; ak nie je možné potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť ihneď, bude doručené bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak má Zákazník možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
10. Podanie telefonických reklamácií je nahrávané. Osoba prijímajúca telefonickú reklamáciu za spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., Zákazníkovi obsah zaznamenanej telefonickej reklamácie prečíta. Potvrdenie o uplatnení reklamácie bude Zákazníkovi doručené elektronickými prostriedkami alebo poštou .
11. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 kalendárnych dní od uplatnenia reklamácie. Uplatnením reklamácie sa rozumie:
    a) pri elektronicky, telefonicky alebo osobne podaných reklamáciách deň podania reklamácie v súlade s týmto Reklamačným poriadkom,
    b) pri poštou zaslaných reklamáciách deň doručenia reklamácie v súlade s týmto Reklamačným poriadkom.
12. V odôvodnených prípadoch, ak zo závažných dôvodov nie je možné vybaviť reklamáciu v lehote uvedenej v odseku 11., môže spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie, pričom musí Zákazníkovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty, a to do 30 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia.

[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.

13. O výsledku vybavenia reklamácie je Zákazník písomne informovaný.
14. Spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách v súlade s príslušnými právnymi predpismi.
15. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa uplatnia na vec sa vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov.

C. Reklamácie tovaru

1. Reklamácia je písomné alebo osobné podanie Zákazníka adresované spoločnosti Energetika Slovensko, a. s., ktorým sa Zákazník domáha zodpovednosti spoločnosti Energetika Slovensko, a. s., za vady na dodanom tovare.
2. Spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., zodpovedá za vady, ktoré má tovar v čase jeho dodania a za vady, ktoré sa na tovare vyskytnú počas trvania záručnej doby. Spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., určí podmienky a rozsah tejto záruky v záručnom liste alebo dohodne so Zákazníkom v zmluve o dodaní tovaru.
3. Zákazník môže uplatniť reklamáciu u spoločnosti Energetika Slovensko, a. s.:
   a) prostredníctvom vyplnenia online formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle Dodávateľa: podnikatelia.esk.sk,
   b) písomne prostredníctvom pošty alebo kuriérskej služby na korešpondenčnej adrese: Energetika Slovensko, a. s., P. O. BOX 325, 810 00 Bratislava,
   c) osobne na Zákazníckych centrách spoločnosti Energetika Slovensko, a. s., pričom o podaní reklamácie bude vyhotovený záznam,
   d) elektronicky na e-mailovej adrese reklamacie@esk.sk.
4. Práva Zákazníka zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
5. Podanie, ktorým Zákazník uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať alebo musí byť pri jeho podaní spoločnosti Energetika Slovensko, a. s., určitým spôsobom oznámené:
   a) identifikáciu Zákazníka:
      - meno a priezvisko/obchodné meno,
      - miesto podnikania/sídlo vrátane PSČ,
      - číslo zmluvy, na základe ktorej bol Zákazníkovi reklamovaný tovar dodaný, prípadne spoločnosťou Energetika Slovensko, a. s. Zákazníkovi pridelené číslo obchodného partnera,
      - IČO, ak je pridelené,
   b) opis vady tovaru s uvedením ďalších skutočností dôležitých pre posúdenie reklamácie spolu s prípadnou dokumentáciou,
   c) variabilný symbol reklamovanej faktúry (ak sa podaná reklamácia týka faktúry),
   d) podpis Zákazníka alebo jeho oprávneného zástupcu, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom telefonickej komunikácie
   e) dátum podania reklamácie,
   f) adresu, na ktorú má byť výsledok vybavenia reklamácie zaslaný (v prípade, ak nie je zhodná s adresou zaznamenanou v zákazníckom systéme Dodávateľa,
6. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., nebude z uvedeného dôvodu schopná reklamáciu vybaviť, spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., vyzve Zákazníka na doplnenie reklamácie o potrebné informácie s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od odoslania takejto výzvy Zákazníkovi.
   Ak Zákazník reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neuplatnenú.
   V prípade poskytnutia potrebných informácií na výzvu spoločnosti Energetika Slovensko, a. s., sa lehota na vybavenie reklamácie predlžuje o dobu, kým Zákazník poskytne potrebné informácie.
   Pokiaľ Zákazník v priebehu riešenia reklamácie oznámi nové skutočnosti, ktoré sa týkajú už podanej reklamácie a oznámením uplatní nové nároky, tieto novo uplatňované nároky týkajúce sa reklamácie budú považované za novú reklamáciu.
7. Ak reklamáciu podáva v mene Zákazníka jeho splnomocnenec (zástupca) alebo poverená osoba, k reklamácii musí byť priložené aj písomné splnomocnenie alebo poverenie na zastupovanie Zákazníka v dostatočnom rozsahu.
8. Reklamácia tovaru musí byť uplatnená v záručnej dobe bez zbytočného odkladu po zistení vady tovaru.
9. Spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., vydá Zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená. Ak je reklamácia uplatnená osobne, prostredníctvom e-mailu alebo vyplnením online formulára, spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., doručí Zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď. Ak nie je možné potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť ihneď, bude doručené bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Zákazník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
10. Spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie Zákazníkom. Uplatnením reklamácie sa rozumie:
    a) pri elektronicky alebo osobne podaných reklamáciách deň podania reklamácie v súlade s týmto Reklamačným poriadkom,
    b) pri poštou zaslaných reklamáciách deň doručenia reklamácie v súlade s týmto Reklamačným poriadkom.
11. V odôvodnených prípadoch, ak zo závažných dôvodov nie je možné vybaviť reklamáciu v lehote uvedenej v bode 10., môže spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie, pričom musí Zákazníkovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty a to do 30 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia.
12. Spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách v súlade s príslušnými právnymi predpismi.
13. Podanie telefonických reklamácií je nahrávané. Osoba prijímajúca telefonickú reklamáciu za spoločnosť Energetika Slovensko, a. s., Zákazníkovi obsah zaznamenanej telefonickej reklamácie prečíta. Potvrdenie o uplatnení reklamácie bude Zákazníkovi doručené elektronickými prostriedkami alebo poštou .
14. O výsledku vybavenia reklamácie je Zákazník písomne informovaný.
15. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa postupuje v súlade s príslušnými právnymi predpismi a podmienkami zmluvy, na základe ktorej bol reklamovaný tovar dodaný, ktoré majú v prípade kolízie s ustanoveniami tejto časti C) Reklamačného poriadku prednosť.

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1. 11. 2026