

Reklamačný poriadok spoločnosti ZSE Energia, a.s.

1. Spoločnosť ZSE Energia, a.s., so sídlom: Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 366 77 281, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., odd. Sa, vložka č. 3978/B (ďalej len „**spoločnosť ZSE Energia, a.s.**“ alebo „**Dodávateľ**“) vydáva tento Reklamačný poriadok spoločnosti ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).
2. Spoločnosť ZSE Energia, a.s., so sídlom: Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 366 77 281, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., odd. Sa, vložka č. 3978/B (ďalej len „**spoločnosť ZSE Energia, a.s.**“ alebo „**Dodávateľ**“) vydáva tento Reklamačný poriadok spoločnosti ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).
2. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi Dodávateľom a konečným odberateľom elektriny a/alebo plynu (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 ZSE Energia, a.s. a jej zákazníkom, ktorému sú poskytované iné služby zabezpečované prostredníctvom spoločnosti ZSE Energia, 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 tovarov a dodanie diela medzi spoločnosťou ZSE Energia, a.s. (ako predávajúcim alebo zhotoviteľom) a Zákazníkom (ako kupujúcim alebo objednávateľom) (ďalej spolu len „**tovar**“) (časť C Reklamačného poriadku).

A) 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 (ďalej len „**zákon o ochrane spotrebiteľa**“) 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,
 - e) poruchy určeného meradla.
 4. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:
 - a) písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese: ZSE Energia, a.s., P. O. Box 325, 810 00 Bratislava 1,
 - b) elektronicky na e-mailovej adrese reklamacie@zse.sk,
 - c) osobne na ZSE Centrách Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam,
 - d) prostredníctvom vyplnenia formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle Dodávateľa: www.zse.sk (ak takú možnosť Dodávateľ umožňuje).
 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 obchodného partnera resp. 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 (číslo miesta spotreby),
 - 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 (v prípade, ak nie je zhodná s adresou zaznamenanou v zákazníckom systéme Dodávateľa).
- Vzor reklamačného záznamu je Odberateľovi k dispozícii na ZSE Centrách Dodávateľa a na webovom sídle Dodávateľa www.zse.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 v súlade s Obchodnými podmienkami ZSE Energia, a.s.

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 v súlade s Obchodnými podmienkami ZSE Energia, a.s.
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. 275/2012 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.

B. Reklamácie a sťažnosti vzťahujúce sa na služby spoločnosti ZSE Energia, a.s.

1. Za reklamáciu a sťažnosť (ďalej len „reklamácia“) sa považuje osobné, telefonické alebo písomné podanie Zákazníka, v ktorom Zákazník vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonávania alebo výsledkom konkrétnej služby a požaduje od Spoločnosti určitú nápravu chyby alebo náhradu za chybné plnenie, resp. neplnenie služby.
2. Zákazníkom sa pre účely tohto predpisu rozumie osoba, ktorej bola služba poskytnutá alebo sa služba poskytuje.
3. Zákazník môže podať reklamáciu:
 - a) písomne prostredníctvom pošty alebo kuriérskej služby na adresu ZSE Energia, a.s., P.O.Box 325, 810 00 Bratislava,
 - b) osobne v ZSE Centrách na predpísanom formulári Reklamačný záznam podľa odseku 4.7 tohto článku predpisu,
 - c) písomne prostredníctvom spolupracovníka alebo zmluvného partnera spoločnosti ZSE Energia, a.s.,
 - d) prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu spoločnosti ZSE Energia, a.s.: reklamacie@zse.sk.
 - e) prostredníctvom vyplnenia formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle spoločnosti ZSE Energia, a.s.: www.zse.sk (ak takú možnosť spoločnosti ZSE Energia, a.s., umožňuje).
 - f) telefonicky prostredníctvom Zákazníckej linky ZSE Energia, a.s., 0850 111 555.
4. Podanie, ktorým Zákazník podáva reklamáciu, musí obsahovať alebo musí byť pri jeho podaní spoločnosti ZSE Energia, a.s., oznámená:
 - a) identifikácia Zákazníka:
 - meno a priezvisko/obchodné meno;
 - trvalé bydlisko vrátane PSČ/ sídlo;
 - 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, na ktoré bola reklamácia podaná
 - d) podpis Zákazníka alebo jeho oprávneného zástupcu, ak ide o reklamáciu podávanú spôsobom podľa ods. 4.1 písm. a) až c) tohto článku predpisu,
 - e) dátum podania reklamácie,
 - f) adresu, na ktorú bude zaslaná odpoveď (v prípade, ak nie je zhodná s jeho trvalým bydliskom)
 - g) e-mailovú adresu Zákazníka, ak si želá byť o spôsobe vybavenia reklamácie informovaný prostredníctvom e-mailu.
5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a spoločnosť ZSE Energia, a.s., nevie z tohto dôvodu reklamáciu vybaviť, vyzve Zákazníka na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Zákazník reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Reklamácia, ktorá bola Zákazníkom doplnená sa rozumie za uplatnenú v čase jej doplnenia.
 6. Ak reklamáciu podáva v mene Zákazníka jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácií musí byť priložené aj písomné splnomocnenie. 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 poplatku za poskytnutú reklamovanú službu.
 9. Spoločnosť ZSE Energia, a.s., pri uplatnení reklamácie vydá Zákazníkovi potvrdenie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená (vzor potvrdenia tvorí Prílohu č. 2a alebo č. 2b tohto predpisu). Ak je reklamácia uplatnená osobne alebo prostredníctvom e-mailu, spoločnosť ZSE Energia, a.s., doručí Zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie 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 má Zákazník možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
 10. Podanie telefonických reklamácií je nahrávané. Osoba prijímajúca telefonickú reklamáciu za spoločnosť ZSE Energia, a.s., Zákazníkovi obsah zaznamenananej telefonickej reklamácie prečíta. Potvrdenie o podaní reklamácie bude Zákazníkovi doručené poštou alebo na e-mailovú adresu, ak je spoločnosti ZSE Energia, a.s., známa.
 11. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 kalendárnych dní od uplatnenia reklamácie. Uplatnením reklamácie sa rozumie:
 - a) Pri elektronickej, 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 ZSE Energia, a.s., predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie najviac na 60 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia, pričom musí Zákazníkovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 kalendárnych dní, a to do 30 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia.
 13. O výsledku vybavenia reklamácie je Zákazník písomne informovaný.
 14. Spoločnosť ZSE Energia, a.s., vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

² Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 275/2012 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.

15. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa uplatnia na vec sa vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov.

Časť C) Reklamácie tovaru

1. Reklamácia je písomné podanie Zákazníka adresované spoločnosti ZSE Energia, a.s., ktorým sa Zákazník domáha zodpovednosti spoločnosti ZSE Energia, a.s. za vady na dodanom tovare.

2. Spoločnosť ZSE Energia, a.s. zodpovedá za vady, ktoré má tovar v čase jeho dodania a za vady, ktoré sa na tovare vyskytnú počas trvania záručnej doby. Záručná doba na tovar je 24 mesiacov odo dňa dodania tovaru Zákazníkovi.

3. Spoločnosť ZSE Energia, a.s. môže Zákazníkovi poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky uvedenej v predchádzajúcom bode 2. tohto Reklamačného poriadku, pričom spoločnosť ZSE Energia, a.s. určí podmienky a rozsah tejto záruky v záručnom liste alebo dohode so Zákazníkom v zmluve o dodaní tovaru.

4. Zákazník môže uplatniť reklamáciu u spoločnosti ZSE Energia, a.s.:

- písomne na korešpondenčnej adrese: ZSE Energia, a.s., P. O. Box 325, 810 00 Bratislava 1,
- elektronicky na e-mailovej adrese reklamacie@zse.sk,
- osobne na ktoromkoľvek z kontaktných miest spoločnosti ZSE Energia, a.s. (ZSE Centrách) – v takomto prípade sa vyhotoví o podaní reklamácie písomný záznam,
- vyplnením a odoslaním formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle spoločnosti ZSE Energia, a.s. : www.zse.sk (ak takú možnosť spoločnosť ZSE Energia, a.s. umožňuje).

4. Práva Zákazníka zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

5. Podanie, ktorým Zákazník uplatňuje reklamáciu musí obsahovať:

- identifikáciu Zákazníka:
 - meno a priezvisko/názov spoločnosti,
 - trvalé bydlisko/sídlo spoločnosti, vrátane PSČ,
 - číslo zmluvy, na základe ktorej bol Zákazníkovi reklamovaný tovar dodaný, prípadne spoločnosťou ZSE Energia, a.s. Zákazníkovi pridelené číslo obchodného partnera.
- opis vady tovaru s uvedením ďalších skutočností dôležitých pre posúdenie reklamácie spolu s prípadnou dokumentáciou,
- variabilný symbol reklamovanej faktúry (ak sa podaná reklamácia týka faktúry),
- dátum podania reklamácie,
- adresu, na ktorú Zákazník vyžaduje zaslať odpoveď o vybavení reklamácie (v prípade, ak nie je zhodná s adresou zaznamenanou v zákazníckom systéme spoločnosti ZSE Energia, a.s.).

6. Vzor reklamačného záznamu tvorí Prílohu č. 1a a Prílohu č. 1b (vzor pre produkt Smart Domov) tohto Reklamačného poriadku.

7. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a spoločnosť ZSE Energia, a.s. nebude z uvedeného dôvodu schopná reklamáciu vybaviť, spoločnosť ZSE Energia, a.s. vyzve Zákazníka na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od odoslania takejto výzvy Zákazníkovi. Ak Zákazník reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Reklamácia, ktorá bola Zákazníkom doplnená sa rozumie za uplatnenú v čase jej doplnenia.

8. Ak reklamáciu podáva v mene Zákazníka jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácií musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané Zákazníkom.

9. Reklamácia tovaru musí byť uplatnená v záručnej lehote a to bez zbytočného odkladu po zistení vady tovaru.

10. Spoločnosť ZSE Energia, a.s. vydá Zákazníkovi potvrdenie pri uplatnení reklamácie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o podaní reklamácie sa nemusí doručovať, ak Zákazník má možnosť preukázať podanie reklamácie iným spôsobom.

11. Spoločnosť ZSE Energia, a.s. vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie Zákazníkom v súlade s bodom 2. časti C) tohto Reklamačného poriadku.

12. Ak ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť ZSE Energia, a.s. je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým spoločnosti ZSE Energia, a.s. nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Spoločnosť ZSE Energia, a.s. môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezchybný, ak to Zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako bez vady, má Zákazník právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má Zákazník právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

13. Spoločnosť ZSE Energia, a.s. vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách. Evidencia obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

14. 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 11. 1. 2016.

Reklamačný záznam

Odberateľ elektriny plynu ZSE Služby pre domov Riešenia pre úsporu energií ZSE Asistuje Firma Potenciálny klient (finančné služby) Iné

Meno a priezvisko/Názov spoločnosti

Dátum narodenia / IČO

Číslo miesta spotreby

Adresa trvalého bydliska/Sídlo spoločnosti

Adresa zaslania odpovede (v prípade, že sa nezhoduje s adresou trvalého bydliska)

Číslo obchodného partnera/zmluvného účtu

E-mail

Telefón

2. Predmet reklamácie

3. Prílohy

Spoločnosť ZSE Energia, a.s., potvrdzuje, že dňa _____ prijala písomnú reklamáciu, ktorej vybavenie bude uskutočnené v súlade s podmienkami Reklamačného poriadku Dodávateľa. Nakoľko si vybavenie reklamácie vyžaduje odborné posúdenie, písomnú odpoveď obdržíte do 30 dní od dátumu jej uplatnenia.

Ak si prešetrenie reklamácie bude vyžadovať súčinnosť tretej osoby, Odberateľ súhlasí s tým, aby spoločnosť ZSE Energia, a. s., poskytla osobné údaje Odberateľa v rozsahu nevyhnutnom na vybavenie reklamácie v súlade so Zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.

4. Za odberateľa

Miesto

Dátum

Meno a priezvisko

Podpis

5. Pracovník prijímajúci reklamáciu

Miesto

Dátum

Meno a priezvisko, funkcia

Podpis

Dodávateľ: ZSE Energia, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava 1
IČO: 36 677 281, **DIČ:** 2022249295, **IČ DPH:** SK2022249295
Bankové spojenie: Tatra banka, a. s., **číslo účtu:** 2649000047/1100
IBAN: SK72 1100 0000 0026 4900 0047, **BIC:** TATRSKBX

Licencie: elektrina 2007E0254, plyn 2011P0166
Zapísaný v OR OS BA1, odd. Sa, vložka č. 3978/B
Kontakt: P.O.Box 325, 810 00 Bratislava 1, www.zse.sk, kontakt@zse.sk
0850 111 555 pracovné dni: 7.00 - 19.00 h, fax: 02/50 61 39 01

Reklamačný záznam pre produkt Smart Domov

Zákaznícke číslo: _____ Číslo Zmluvy: _____

Predávajúci (ďalej len „ZSEE“):**ZSE Energia, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava 1****IČO: 36 677 281, DIČ: 2022249295, IČ DPH: SK2022249295**

Zapísaný v OR OS BA1, odd. Sa, vložka č. 3978/B

Doručovací adresa: P.O.Box 325, 810 00 Bratislava 1**Kontakt:** 0850 666 111, www.zse.sk, kontakt@zse.sk**Bankové spojenie:** Tatra banka, a.s., číslo účtu: 2940444444/1100

IBAN: SK59 1100 0000 0029 4044 4444, BIC (SWIFT): TATRSKBX

Kupujúci (ďalej len „Zákazník“):_____
Titul, meno a priezvisko_____
Telefón_____
E-mail_____
Adresa trvalého bydliska**Druh reklamácie** (vyberie sa jedna možnosť): Reklamácia uzavretia zmluvy Reklamácia zariadení Reklamácia doručenia Reklamácia fakturácie**Špecifikácia zariadenia:**

Názov zariadenia	Počet kusov	EAN/Sériové číslo zariadenia

Popis reklamácie:_____

ZSEE potvrdzuje, že prijala písomnú reklamáciu, ktorej vybavenie bude uskutočnené v súlade s platnými Všeobecnými obchodnými podmienkami spotrebnej elektroniky a iného spotrebného tovaru ZSE Energia, a.s. (ďalej len „VOP“) a podmienkami Reklamačného poriadku ZSEE. Nakoľko si vybavenie reklamácie vyžaduje odborné posúdenie, doklad o vybavení reklamácie Zákazník obdrží do 30 dní od dátumu jej uplatnenia.

Záručné podmienky sa riadia podľa platných VOP a Reklamačného poriadku ZSEE. Dátum prijatia reklamácie: _____

Za ZSEE:_____
Miesto_____
Dňa_____
Meno, priezvisko a funkcia_____
Podpis**Za Zákazníka:**_____
Miesto_____
Dňa_____
Meno, priezvisko_____
Podpis

Potvrdenie o uplatnení reklamácie

Odberteľ elektriny plynu ZSE Služby pre domov Riešenia pre úsporu energií ZSE Asistuje Firma Potenciálny klient (finančné služby) Iné

Meno a priezvisko/Názov spoločnosti

Dátum narodenia/IČO

Číslo miesta spotreby

Adresa trvalého bydliska/Sídlo spoločnosti

Adresa zaslania odpovede (v prípade, že sa nezhoduje s adresou trvalého bydliska)

Číslo obchodného partnera/zmluvného účtu

E-mail

Telefón

2 Pracovník prijímajúci reklamáciu

Dátum

Miesto

Meno a priezvisko, funkcia

Podpis

Potvrdenie o uplatnení reklamácie

Odberateľ elektriny plynu ZSE Služby pre domov Riešenia pre úsporu energií ZSE Asistuje Firma Potenciálny klient (finančné služby) Iné

Meno a priezvisko/Názov spoločnosti

Dátum narodenia/IČO

Číslo miesta spotreby

Adresa trvalého bydliska/Sídlo spoločnosti

Adresa zaslania odpovede (v prípade, že sa nezhoduje s adresou trvalého bydliska)

Číslo obchodného partnera/zmluvného účtu

E-mail

Telefón

Spoločnosť ZSE Energia, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281, zastúpená spoločnosťou Západoslovenská energetika, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 35 823 551 na základe splnomocnenia na vybavovanie podaní zákazníkov, vrátane reklamácií týmto potvrdzuje, že dňa _____ prijala písomnú reklamáciu Odberateľa, ktorej vybavenie bude uskutočnené v súlade s podmienkami Reklamačného poriadku spoločnosti ZSE Energia, a.s., a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

2 Pracovník prijímajúci reklamáciu

Dátum

Miesto

Meno a priezvisko, funkcia

Podpis