Reklamačný poriadok spoločnosti Energetika Slovensko, a.s. pre produktový rad ZSE

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. 108/2024 z.z. o ochrane spotrebiteľa. Reklamačný poriadok je určený aj pre podávanie a vybavovanie sťažností klientov a potenciálnych klientov v súvislosti s výkonom sprostredkovania finančných služieb podľa zákona č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve.
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 Energetika Slovensko, a.s. a jej zákazníkom, ktorému sú poskytované iné služby zabezpečované prostredníctvom spoločnosti Energetika Slovensko, a.s. (ďalej len „**Zákazník**“), a to aj služby v súvislosti s poskytovaním finančného sprostredkovania 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 Energetika Slovensko, a.s. (ako predávajúcim alebo zhotoviteľom) a Zákazníkom (ako kupujúcim alebo objednávateľom) (ďalej spolu len „**tovar**“) (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. pred 01. 07. 2025 a pre Odberateľov/Zákazníkov, ktorí vstúpili do zmluvného vzťahu so spoločnosťou Energetika Slovensko, a.s. od 01. 07. 2025 v produktovom rade ZSE.

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 a/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**“) a v súlade 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 formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle Dodávateľa: www.zse.sk/reklamacie,
   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 Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam,
   d) telefonicky prostredníctvom Zákazníckej linky 0850 111 555,
   e) elektronicky na e-mailovej adrese reklamacie@zse.sk.
5. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať identifikáciu Odberateľa formou:
   a. meno a priezvisko/názov spoločnosti,
   b. trvalé bydlisko/sídlo spoločnosti, vrátane PSČ,
   c. číslo obchodného partnera resp. číslo zmluvy,
   d. IČO – ak ide o právnickú osobu, ak je pridelené.
   e. popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
   f. identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie (číslo miesta spotreby),
   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 elektronickej komunikácie,
   i. dátum podania reklamácie,
   j. adresu, na ktorú bude odpoveď zaslaná (v prípade, ak nie je zhodná s adresu zaznamenanou v zákazníckom systéme Dodávateľa).

   Vzor reklamačného záznamu je Odberateľovi k dispozícii na Zákazníckych centrách Dodávateľa a na webovom sídle Dodávateľa www.zse.sk a tvorí Prílohu č. 1a 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. V prípade poskytnutia potrebných informácií na výzvu Dodávateľa, predlžuje sa lehota pre vyriešenie reklamácie o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie. Pokiaľ Odberateľ v priebehu riešenia reklamácie oznámi nové skutočnosti, ktoré sa týkajú už podanej reklamácie, 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 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 najmä, ale nielen nesprávnou činnosťou určeného meradla, nesprávnym odpočtom určeného meradla, použitím nesprávnej konštanty určeného meradla, 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 inak[1]) 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

[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.

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. Podanie telefonických reklamácií je nahrávané. Osoba prijímajúca telefonickú reklamáciu za spoločnosť Energetika Slovensko, a.s., Zákazníkovi obsah zaznamenanej telefonickej reklamácie prečíta. Potvrdenie o podaní reklamácie bude Zákazníkovi doručené poštou alebo elektronickými prostriedkami.
14. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie a 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 Zákazník písomne informovaný. V prípade ak sa reklamácia týkala nesprávnej fakturácie a Dodávateľ vyhotoví opravnú faktúru za dodávku elektriny alebo za dodávku plynu považuje sa zaslanie opravnej faktúry Zákazníkovi 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.
18. 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.

B. Reklamácie a sťažnosti vzťahujúce sa na služby (Táto časť sa primerane vzťahuje aj na služby poskytované v súvislosti s výkonom činnosti finančného sprostredkovania)

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. Zákazníkom sa pre účely tohto predpisu rozumie osoba, ktorej bola služba poskytnutá alebo sa služba poskytuje.
2. Dodávateľ pri vybavovaní reklamácií postupuje v súlade so zákonom č. 40/1964 Občiansky zákonník a zákonom č. 108/2024 Z.z. Zákonom o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 186/2009 z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a v súlade s podmienkami dohodnutými v zmluve a podmienkami uvedenými v Reklamačnom poriadku.
3. Zákazník môže podať reklamáciu:
    a) prostredníctvom vyplnenia formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle Dodávateľa: www.zse.sk/reklamacie,
    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 na Zákazníckych centrách Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam,
    d) telefonicky prostredníctvom Zákazníckej linky 0850 111 555,
    e) elektronicky na e-mailovej adrese reklamacie@zse.sk.
4. Podanie, ktorým Zákazník podáva reklamáciu, musí obsahovať alebo musí byť pri jeho podaní spoločnosti Energetika Slovensko, 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 e) 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 Energetika Slovensko, 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. V prípade poskytnutia potrebných informácií na výzvu spoločnosti Energetika Slovensko, a.s, predlžuje sa lehota pre vyriešenie reklamácie o dobu, kým Zákazník poskytne potrebné informácie. Pokiaľ Zákazník v priebehu riešenia reklamácie oznámi nové skutočnosti, ktoré sa týkajú už podanej reklamácie, tieto novo uplatňované nároky týkajúce sa reklamácie budú považované za novú reklamáciu.
6. Ak reklamáciu podáva v mene Zákazníka jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácii 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 Energetika Slovensko, a.s. pri uplatnení reklamácie vydá Zákazníkovi potvrdenie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená (vzor potvrdenia tvorí Prílohu č. 2a tohto predpisu). Ak je reklamácia uplatnená osobne alebo prostredníctvom e-mailu, spoločnosť Energetika Slovensko, 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 Energetika Slovensko, a.s., Zákazníkovi obsah zaznamenanej telefonickej reklamácie prečíta. Potvrdenie o podaní reklamácie bude Zákazníkovi doručené poštou alebo elektronickými prostriedkami.
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

[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.

lehotu na vybavenie reklamácie, pričom musí Zákazníkovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty, a to do 30 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia.

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, osobné alebo telefonické 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. Záručná doba na tovar je 24 mesiacov odo dňa dodania tovaru Zákazníkovi.
3. Spoločnosť Energetika Slovensko, a.s. môže Zákazníkovi poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky uvedenej v predchádzajúcom bode 2. tohto Reklamačného poriadku, pričom spoločnosť Energetika Slovensko, a.s. určí podmienky a rozsah tejto záruky v záručnom liste alebo dohodne so Zákazníkom v zmluve o dodaní tovaru.
4. Zákazník môže uplatniť reklamáciu u spoločnosti Energetika Slovensko, a.s.:
   a) prostredníctvom vyplnenia formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle Dodávateľa: www.zse.sk/reklamacie,
   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 na Zákazníckych centrách Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam,
   d) telefonicky prostredníctvom Zákazníckej linky 0850 111 555,
   e) elektronicky na e-mailovej adrese reklamacie@zse.sk.
5. Práva Zákazníka zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
6. Podanie, ktorým Zákazník uplatňuje reklamáciu musí obsahovať:
   a) 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 Energetika Slovensko, a.s. Zákazníkovi pridelené číslo obchodného partnera,
      - IČO – ak ide o právnickú osobu, 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,
   e) dátum podania reklamácie,
   f) adresu, na ktorú Zákazník vyžaduje zaslať odpoveď o vybavení reklamácie (v prípade, ak nie je zhodná s adresu zaznamenanou v zákazníckom systéme spoločnosti Energetika Slovensko, a.s.).
7. Vzor reklamačného záznamu tvorí Prílohu č. 1a tohto Reklamačného poriadku.
8. 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 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. V prípade poskytnutia potrebných informácií na výzvu spoločnosti Energetika Slovensko, a.s, predlžuje sa lehota pre vyriešenie reklamácie o dobu, kým Zákazník poskytne potrebné informácie. Pokiaľ Zákazník v priebehu riešenia reklamácie oznámi nové skutočnosti, ktoré sa týkajú už podanej reklamácie, tieto novo uplatňované nároky týkajúce sa reklamácie budú považované za novú reklamáciu..
9. Ak reklamáciu podáva v mene Zákazníka jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácii musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané Zákazníkom.
10. Reklamácia tovaru musí byť uplatnená v záručnej lehote a to bez zbytočného odkladu po zistení vady tovaru.
11. Spoločnosť Energetika Slovensko, 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.
12. 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, 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.
13. V odôvodnených prípadoch, ak zo závažných dôvodov nie je možné vybaviť reklamáciu v lehote uvedenej v bode 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.
14. Ak ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť Energetika Slovensko, 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 Energetika Slovensko, a.s. nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Spoločnosť Energetika Slovensko, 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 vád tovar riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má Zákazník právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
15. Spoločnosť Energetika Slovensko, a.s., vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách v súlade s príslušnými právnymi predpismi.
16. Podanie telefonických reklamácií je nahrávané. Osoba prijímajúca telefonickú reklamáciu za spoločnosť Energetika Slovensko, a.s., Zákazníkovi obsah zaznamenanej telefonickej reklamácie prečíta. Potvrdenie o podaní reklamácie bude Zákazníkovi doručené poštou alebo elektronickými prostriedkami.
17. 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 01. 07. 2025

Reklamačný záznam

1. Odberateľ ☐ **elektriny** ☐ **plynu** ☐ **služieb** ☐ **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 Energetika Slovensko, a.s., potvrdzuje, že dňa _____ prijala písomnú reklamáciu, ktorej vybavenie bude uskutočnené v súlade s podmienkami Reklamačného poriadku. 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 berie na vedomie, že spoločnosť Energetika Slovensko, a.s. môže poskytnúť osobné údaje Odberateľa týmto tretím osobám v rozsahu nevyhnutnom na vybavenie reklamácie v súlade a za podmienok stanovených Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

4. Pracovník prijímajúci reklamáciu

Miesto | Dátum

Meno, priezvisko a funkcia | Podpis

5. Za Odberateľa

Miesto | Dátum

Meno a priezvisko | Podpis

ZSE

Príloha č. 2a

Potvrdenie o uplatnení reklamácie

1. Odberateľ ☐ **elektriny** ☐ **plynu** ☐ **služieb** ☐ **Iné**

Meno a priezvisko/Názov spoločnosti | Dátum narodenia/IČO | Číslo miesta spotreby

Adresa trvalého bydliska/Sídlo spoločnosti

Adresa zaslania odpovede (ak sa nezhoduje s adresou trvalého bydliska)

Číslo obchodného partnera/zmluvného účtu | E-mail | Telefón

2. Pracovník prijímajúci reklamáciu

Miesto | Dátum | Meno, priezvisko a funkcia | Podpis