

1. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Spoločnosť ELGAS, s.r.o., so sídlom: Robotnícka ul. 2271, 017 01 Považská Bystrica, IČO: 36 314 242, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Trenčíne, v odd. Sr, vložka č. 10109/R (ďalej aj ako „Dodávateľ“) ako dodávateľ elektriny a zemného plynu vydáva v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj v súlade so zákonom č. 251/2012 Z.z. o energetike v znení neskorších prepisov tento reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).
- 1.2 Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi Dodávateľom a odberateľom elektriny a/alebo zemného plynu (ďalej len „**Odberateľ**“) pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa väd plnenia dodávaného na základe zmluvy na dodávku elektriny alebo plynu, bez ohľadu na presný názov (ďalej len „**Zmluva**“).
- 1.3 Účelom Reklamačného poriadku je zabezpečiť jednotný, rýchly a transparentný postup pri riešení reklamácií Odberateľov, ktorí uzavreli s Dodávateľom Zmluvu.

2. DEFINÍCIA REKLAMÁCIE

- 2.1 Reklamáciou sa rozumie písomné podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa Odberateľ domáha zodpovednosti za vady na službách poskytnutých na základe Zmluvy, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie. Účelom reklamácie je dosiahnuť, aby zistené vady alebo chyby boli odstránené.

3. PODMIENKY A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- 3.1 Odberateľ má nárok reklamovať najmä:
 - Kvalitu poskytovaných služieb,
 - Poruchy určeného meradla,
 - Odpočet určeného meradla,
 - Správnosť fakturácie služieb,
 - Prerušenie alebo obmedzenie služieb,
 - Iné zistené vady súvisiace s poskytovaním služby Dodávateľa na základe platnej Zmluvy
- 3.2 Odberateľ môže reklamáciu uplatniť písomne u Dodávateľa, a to:
 - osobne v priestoroch Dodávateľa: Bajkalská 19B, 821 01 Bratislava
 - jej zaslaním na jeho korešpondenčnú adresu: ELGAS s.r.o., Bajkalská 19B, 821 01 Bratislava
 - jej zaslaním na e-mailovú adresu: reklamacie@elgas.sk alebo
 - prostredníctvom svojho obchodného manažéra, ktorého má uvedeného v uzatvorenej Zmluve a to, písomne – osobným doručením obchodnému manažérovi, poštou alebo zaslaním prostredníctvom e-mailu (aj v kópii na emailovú adresu: reklamacie@elgas.sk).
- 3.3 Písomné podanie, ktorým Odberateľ uplatňuje svoje právo na reklamáciu musí obsahovať:
 - a) **označenie Odberateľa** (meno a priezvisko/obchodného meno, trvalý pobyt/sídlo Odberateľa, číslo Zmluvy),
 - b) **adresa a číslo odberného miesta, EIC/POD kód odberného miesta**, ktorého sa reklamácia týka,
 - c) **presný popis reklamovanej skutočnosti a odôvodnenie reklamácie** s uvedením ďalších podstatných skutočností dôležitých pre posúdenie reklamácie spolu s prípadnou dokumentáciou; v prípade reklamácie správnosti fakturácie služby aj identifikačné údaje **reklamovanej faktúry vrátane variabilného symbolu, číslo elektromera a/alebo plynomera a zisteného stavu** na ňom; ak je predmetom reklamácie nesprávne určenie množstva spotrebovanej alebo vyfakturovanej elektriny a/alebo plynu, príp. pri poruche meradla, uvedenie **reklamovaného obdobia a aktuálneho stavu na meradle**,
 - d) **adresa, na ktorú má byť zaslaná odpoveď na reklamáciu** (v prípade, ak nie je zhodná s adresou zaznamenanou v systéme Dodávateľa),
 - e) **podpis Odberateľa**, alebo ním splnomocnenej osoby na konanie.
- 3.4 Ak reklamáciu podáva v mene Odberateľa jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácií musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané Odberateľom na zastupovanie Odberateľa vo veci reklamácie.

- 3.5 Za dátum uplatnenia reklamácie sa považuje deň prijatia reklamácie Dodávateľom.
- 3.6 Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 3.3 a Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude táto reklamácia považovaná za neoprávnenú. V prípade dodatočného poskytnutia informácií na výzvu Dodávateľa sa lehota pre vyriešenie reklamácie predlžuje o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie.
- 3.7 Pokiaľ Odberateľ v priebehu riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, ktoré sa týkajú už podanej reklamácie, tieto novo uplatňované nároky, týkajúce sa reklamácie, sa budú považovať za novú reklamáciu.
- 3.8 Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
- 3.9 Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť faktúry alebo splatnosť preddavkových platieb a nemá vplyv ani na iné práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy.
- 3.10 Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách. Evidencia o uplatnených reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie a dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

4. POSTUP REKLAMAČNÉHO KONANIA A SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 4.1 Dodávateľ doručí Odberateľovi písomné potvrdenie o prijatí reklamácie ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, Dodávateľ ho doručí bezodkladne, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o prijatí reklamácie sa nemusí doručovať, ak má Dodávateľ možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 4.2 Dodávateľ rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne. Vybavenie reklamácie nesmie trvať viac ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; v zložitých prípadoch možno reklamáciu vybaviť najneskôr v lehote troch mesiacov odo dňa uplatnenia reklamácie. Dodávateľ informuje Odberateľa v rámci lehoty 30 dní od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní.
- 4.3 Dodávateľ bezodkladne písomne informuje Odberateľa o vybavení reklamácie. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania vyhovením reklamácií alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- 4.4 Ak výsledok šetrenia preukáže opodstatnenosť podania reklamácie Odberateľa, Dodávateľ je povinný bezodkladne vykonať nápravu zistených nedostatkov.
- 4.5 Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Dodávateľ. Náklady, ktoré vzniknú Odberateľovi znáša Odberateľ, ak reklamácia nebola opodstatnená.
- 4.6 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 v znení neskorších zmien a doplnení.
- 4.7 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 v znení neskorších zmien a doplnení.

5. PLATNOSŤ A ÚČINNOSŤ

- 5.1 Vo veciach, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa uplatnia ustanovenia príslušných právnych predpisov.
- 5.2 Vzor Reklamačného záznamu je Odberateľovi dostupný na webovom sídle Dodávateľa www.elgas.sk.
- 5.3 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.7.2024.