

REKLAMAČNÝ PORIADOK DISTRIBÚCIE

Spoločnosti SK Energy, s.r.o.

1 ÚČEL REKLAMAČNÉHO PORIADKU

Účelom Reklamačného poriadku distribúcie spoločnosti SK Energy, s.r.o.. (ďalej len Reklamačný poriadok LDS) je zabezpečenie jednotného, rýchleho a účinného postupu pri vybavovaní reklamácií Odberateľov elektriny týkajúcich sa rôznych nedostatkov, zistených po uzatvorení zmluvy a na jej základe začatého plnenia. Odberateľ je účastníkom zmluvného vzťahu v nasledovných právnych dokumentoch:

- 1.1 Zmluva o pripojení do sústavy
- 1.2 Zmluva o distribúcii a zmluva o prístupe do sústavy, ktorej súčasťou je Objednávka rezervovanej kapacity
- 1.3 Dohoda o distribúcii elektriny cez cudzie elektroenergetické zariadenie,
- 1.4 Zmluva o nájme rezervovanej kapacity,
- 1.5 Zmluva o nadštandardnej distribúcii

Reklamačný poriadok upravuje taktiež postup Prevádzkovateľa LDS v súvislosti s poskytovaním služieb distribučnou sústavou Prevádzkovateľa LDS. Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade s ustanovením § 499 zákona č. 40/1964 Zb. v platnom znení (Občiansky zákonník), s príslušnými ustanoveniami Zákona o energetike, ako aj s ďalšími všeobecne záväznými právnymi normami v oblasti energetiky a Obchodno – technickými podmienkami distribučnej sústavy.

2 DEFINÍCIA REKLAMÁCIE

Reklamácia je písomný, telefonický, faxový alebo osobný podnet Odberateľa elektriny – fyzickej alebo právnickej osoby, súvisiaci so zistením nedostatkov (formálneho alebo technického charakteru) po uzatvorení zmluvy a s tým súvisiacim plnením. Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby plnenie- predmet zmluvy mal dohodnuté, alebo normou stanovené vlastnosti, a aby boli odstránené právne nedostatky plnenia- predmetu zmluvy.

3 PREDMET REKLAMÁCIE

Odberateľ elektriny má právo reklamovať najmä nedostatky zistené po uzatvorení zmluvy majúce:

- formálny charakter,
- technický charakter,
- alebo iné zistené nedostatky, súvisiace s poskytovaním služieb distribučnou sústavou Prevádzkovateľa LDS.

4 POSTUP PRI VYBAVOVANÍ REKLAMÁCIE A LEHOTY

- 4.1 Ak reklamáciu nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní Odberateľom elektriny, zamestnanec Prevádzkovateľa LDS, ktorý reklamáciu prijíma, vyhotoví reklamačný záznam v dvoch vyhotoveniach a predloží ho Odberateľovi elektriny na vyjadrenie a podpis. Jedno vyhotovenie si ponechá Prevádzkovateľ LDS, jedno vyhotovenie sa odovzdá Odberateľovi elektriny. (príloha č. 3 - 1 – Formulár reklamačného záznamu).
- 4.2 Lehota na vybavenie reklamácie je 15 kalendárnych dní odo dňa nasledujúceho po dni prijatia reklamácie. Ak si vybavovanie reklamácie vyžaduje súčinnosť tretích osôb (ďalšej fyzickej alebo právnickej osoby, alebo organizačnej zložky Prevádzkovateľa LDS), Prevádzkovateľ LDS má právo predĺžiť si lehotu na vybavenie reklamácie o ďalších 30

kalendárnych dní. O tomto predĺžení lehoty a o dôvodoch, ktoré toto predĺženie spôsobili, musí byť Odberateľ elektriny - reklamant bez zbytočného odkladu písomne oboznámený.

- 4.3 Ak si vybavenie reklamácie vyžaduje odborné stanovisko inej organizačnej zložky SK Energy, s.r.o.zamestnanec Prevádzkovateľa LDS vybavujúci reklamáciu odošle bez zbytočného odkladu potrebnú dokumentáciu súvisiacu s reklamáciou s uvedením termínu dokedy má byť príslušná reklamácia vybavená na pracovisko tímu sieťových služieb distribúcie, za účelom spracovania odborného stanoviska.
- 4.4 Všetci zamestnanci, ktorí vybavujú reklamáciu a prešetrujú podstatné skutočnosti týkajúce sa reklamácie, sú povinní venovať každej reklámácii maximálnu pozornosť a postupovať pri tom s odbornou starostlivosťou tak, aby bola reklamácia kvalifikovane vybavená v stanovenej lehote.
- 4.5 Zamestnanec, vybavujúci reklamáciu je povinný zabezpečiť archiváciu dokladov súvisiacich s reklamáciou v súlade s príslušnou internou smernicou.

5 SPÔSOB REKLAMÁCIE

Ak má Odberateľ elektriny uzatvorenú niektorú z distribučných zmlúv uvedených v kapitole č. 1 tohto Reklamačného poriadku s Prevádzkovateľom LDS môže si reklamáciu spojenú s touto zmluvou uplatňovať na týchto kontaktných miestach:

- písomne na kontaktnú adresu:
SK Energy, s.r.o.,
Púchovská 16,
831 06 Bratislava,
- e-mailom: ah-energy@ah-energy.cz,
- telefonicky na linke.: + 420 577 112 146, + 421 233 889 801

V prípade ak má Odberateľ elektriny uzatvorenú niektorú z distribučných zmlúv uvedených v kapitole č. 1 tohto Reklamačného poriadku s dodávateľom elektriny, príp. obchodníkom s elektrinou (napr. vo forme spoločnej zmluvy na dodávku a zmluvy na distribúciu) môže si reklamáciu uplatňovať na kontaktných miestach daného dodávateľa, príp. obchodníka s elektrinou.

Ak sa Odberateľ elektriny - reklamant obráti s reklamáciou na príslušné kontaktné miesto dodávateľa elektriny, splnomocňuje týmto dodávateľa elektriny k vybaveniu reklamácie u Prevádzkovateľa LDS.

Z reklamácie musí byť zrejmé najmä:

- kto reklamáciu podáva,
- predmet reklamácie - čoho sa Odberateľ elektriny - reklamant domáha,
- dátum podania reklamácie,
- podpis Odberateľa elektriny – reklamanta.

Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca SK Energy, s.r.o.. sa považuje za reklamáciu podanú SK Energy, s.r.o. Reklamácia musí byť vybavená bez zbytočného odkladu v lehotách uvedených v tomto Reklamačnom poriadku.

Na všetky údaje o Odberateľovi elektriny - reklamantovi .sa vzťahuje Zákon č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení. Ich poskytnutie tretím osobám v prípade, ak si to charakter reklamácie vyžaduje, je podmienený výslovným súhlasom Odberateľa elektriny.

O výsledku prešetrenia reklamácie musí byť Odberateľ elektriny - reklamant písomne oboznámený.

Prevádzkovateľ LDS a ani dodávateľ elektriny, ktorý bol splnomocnený na zastupovanie Prevádzkovateľa LDS na vybavenie reklamácie nezodpovedá Odberateľovi elektriny- reklamantovi za vzniknuté škody ani za ušlý zisk, ak je distribúcia (dodávka) elektriny zabezpečovaná cez cudzie elektroenergetické zariadenie a nedodanie elektriny alebo zníženie jej kvality bolo spôsobené poruchou, alebo inou udalosťou na tomto cudzom elektroenergetickom zariadení.

Pri neopodstatnenej reklamácií náklady, súvisiace s jej prešetrením, budú účtované na farchu Odberateľa elektriny - reklamanta podľa platného cenníka služieb Prevádzkovateľa LDS alebo dodávateľa elektriny.

V prípade opodstatnenej reklamácie Prevádzkovateľ LDS primerane uhradí Odberateľovi elektriny- reklamantovi straty alebo škodu vzniknutú v dôsledku nedodržania množstva, kvality, dodávky, alebo iných skutočností, ktoré zavinením Prevádzkovateľa LDS vznikli Odberateľovi elektriny v rozpore s uzavretou zmluvou a platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

6 PLATNOSŤ A ÚČINNOSŤ

Reklamačný poriadok LDS je platný dňom schválenia Prevádzkového poriadku PLDS úradom a tvorí jeho neoddeliteľnú súčasť.

Reklamačný záznam

Reklamant:

Meno (Názov spoločnosti):

RČ/IČO:

Adresa trvalého bydliska / Sídlo spoločnosti:

Kontakt:

Predmet reklamácie:

V

Dňa:

Reklamant:

Podpis:

Zamestnanec prijímajúci reklamáciu:

Meno:.....

Podpis:.....

Pracovisko:.....
