

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Spoločnosť Snina Energy, s.r.o., so sídlom: Strojárska 4455/89A, 069 01 Snina, IČO: 46 857 249, DIČ: 2023687182, IČ DPH: SK2023687182, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 28001/P, web: <https://www.sninaenergy.sk/>, e-mail: info@sninaenergy.sk ako dodávateľ tepla, ktorý je držiteľom povolenia na výrobu tepla a rozvod tepla na základe povolenia Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „Úrad“) (ďalej len „**Dodávateľ**“) vydáva tento reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).
- 1.2. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi Dodávateľom a odberateľom, ktorý dodané teplo využíva na vlastnú spotrebu alebo dodané teplo rozpočítava konečným spotrebiteľom (ďalej len „**Odberateľ**“) na základe zmluvy o dodávke a odbere tepla (ďalej len „**Zmluva**“). Predmetom Zmluvy je záväzok Dodávateľa dodávať teplo Odberateľovi a záväzok Odberateľa odoberať teplo od Dodávateľa a platiť Dodávateľovi cenu za dodávku tepla za podmienok ustanovených v Zmluve (ďalej len „**Dodávka**“).

2. DEFINÍCIA REKLAMÁCIE

- 2.1. Reklamáciou sa na účely Reklamačného poriadku rozumie písomné podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa Odberateľ domáha zodpovednosti za vady na Dodávkach poskytnutých Dodávateľom na základe Zmluvy.
- 2.2. Odberateľ má právo reklamovať najmä:
 - a) kvalitu poskytnutej Dodávky v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov,
 - b) poruchu určeného meradla,
 - c) odpočet určeného meradla,
 - d) fakturáciu poskytnutej Dodávky,
 - e) iné zistené vady súvisiace s Dodávkou.

3. NÁLEŽITOSTI REKLAMÁCIE

- 3.1. Písomné podanie, ktorým Odberateľ uplatňuje svoje právo na reklamáciu musí obsahovať:
 - identifikáciu Odberateľa (meno a priezvisko/obchodné meno, trvalý pobyt alebo sídlo),
 - identifikačné číslo Zmluvy, na základe ktorej bola Odberateľovi reklamovaná Dodávka poskytnutá, prípadne Dodávateľom Odberateľovi pridelené číslo obchodného partnera, prípadne iný identifikačný údaj,
 - adresa a číslo odberného miesta, prípadne inú špecifikáciu odberného miesta, ktorého sa reklamácia týka,

- 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 Dodávky aj identifikačné údaje reklamovanej faktúry vrátane variabilného symbolu, číslo meradla a zisteného stavu na ňom; ak je predmetom reklamácie nesprávne určenie množstva dodaného tepla, prípadne pri poruche meradla, uvedenie reklamovaného obdobia a aktuálneho stavu na meradle,
- adresa, na ktorú má byť zaslaná odpoveď na reklamáciu (v prípade neuvedenia tejto adresy bude odpoveď na reklamáciu zaslaná Dodávateľom na adresu, ktorú eviduje Dodávateľ vo svojom zákazníckom systéme); príp. e-mailová adresa Odberateľa, ak si želá byť o spôsobe vybavenia reklamácie informovaný prostredníctvom e-mailu,
- podpis Odberateľa alebo ním splnomocnenej osoby na konanie.

4. PODMIENKY UPLATNENIA REKLAMÁCIE A SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 4.1. Odberateľ môže uplatniť reklamáciu v zmysle čl. 2 bodu 2.1. Reklamačného poriadku nasledovným spôsobom:
 - osobne v prevádzkových priestoroch Dodávateľa: Strojárska 4455/89A, 069 01 Snina,
 - písomne na korešpondenčnej adrese Dodávateľa: Snina Energy, s.r.o., Strojárska 4435/89A, 069 01 Snina,
 - elektronicky na e-mailovej adrese Dodávateľa info@sninaenergy.sk.
- 4.2. Dodávateľ poskytne Odberateľovi písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie bezodkladne po vytknutí vady Odberateľom.
- 4.3. Dodávateľ v potvrdení o uplatnení reklamácie uvedie primeranú lehotu, v ktorej rozhodne o oprávnenosti reklamácie. Oznámená lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Dodávateľ nemôže ovplyvniť. Dodávateľ informuje Odberateľa v rámci lehoty 30 dní od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní.
- 4.4. Dodávateľ bezodkladne písomne informuje Odberateľa o vybavení reklamácie. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania vyhovením reklamácii alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- 4.5. Ak výsledok šetrenia preukáže opodstatnenosť podania reklamácie Odberateľa, Dodávateľ je povinný bezodkladne vykonať nápravu zistených nedostatkov.
- 4.6. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Dodávateľ.
- 4.7. 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 ako splnomocniteľom.

- 4.8. Za dátum uplatnenia reklamácie sa považuje deň prijatia reklamácie Dodávateľom.
- 4.9. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v čl. 3 Reklamačného poriadku a Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy.
- 4.10. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, reklamácia sa považuje za neoprávnenú. V prípade dodatočného poskytnutia informácií na výzvu Dodávateľa sa lehota pre vyriešenie reklamácie predlžuje o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie.
- 4.11. 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.
- 4.12. Reklamácia musí byť uplatnená Odberateľom bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
- 4.13. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného tepla a súvisiacich služieb bude Dodávateľ postupovať v súlade s vyhláškou ÚRSO č. 277/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávky tepla.
- 4.14. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť faktúry a nemá vplyv ani na iné práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy.
- 4.15. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa uplatnia ustanovenia príslušných právnych predpisov.
- 4.16. Vzor Reklamačného záznamu, ktorý slúži Odberateľovi ako pomôcka pre podanie reklamácie, je Odberateľovi dostupný na webovom sídle Dodávateľa www.sninaenergy.sk.
- 4.17. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 15.8.2024.