

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Spoločnosť TEPLÁREŇ Považská Bystrica, s.r.o, so sídlom: Robotnícka 2160, Považská Bystrica 017 34, IČO: 36 300 683, DIČ: 2020111467, IČ DPH: SK2020111467, Okresného súdu Trenčín, oddiel Sro, vložka č. 32391/R, web: <https://www.teplaren.sk/>, e-mail: [teplaren@teplaren.sk](mailto:teplaren@teplaren.sk) ako prevádzkovateľ miestnej distribučnej sústavy (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“) v zmysle zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike v znení neskorších predpisov a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov vydáva tento reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).
- 1.2. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi Prevádzkovateľom a užívateľom distribučnej sústavy (ďalej len „**Užívateľ**“) pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa väd plnenia dodávaného na základe zmluvy o pripojení do distribučnej sústavy (ďalej len „**Zmluva**“). Predmetom Zmluvy je záväzok Prevádzkovateľa zabezpečiť Užívateľovi pripojenie do distribučnej sústavy a montáž meradla za podmienok uvedených v Zmluve (ďalej len „**Služba**“) a záväzok Užívateľa riadne a včas uhradiť Prevádzkovateľovi cenu za pripojenie vrátene ostatných platieb vyplývajúcich zo Zmluvy.

### 2. DEFINÍCIA REKLAMÁCIE

- 2.1. Reklamáciou sa na účely Reklamačného poriadku rozumie písomné podanie Užívateľa adresované Prevádzkovateľovi, ktorým sa Užívateľ domáha zodpovednosti za vady na Službách poskytnutých Prevádzkovateľom na základe Zmluvy.
- 2.2. Užívateľ má právo reklamovať najmä:
  - kvalitu poskytnutej Služby v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov,
  - poruchu určeného meradla,
  - odpočet určeného meradla,
  - fakturáciu poskytnutej Služby,
  - prerušenie alebo obmedzenie distribúcie elektriny z dôvodov iných, ako vymedzených v Zmluve alebo Prevádzkovom poriadku,
  - iné zistené vady súvisiace so Službou.

### 3. NÁLEŽITOSTI REKLAMÁCIE

- 3.1. Písomné podanie, ktorým Užívateľ uplatňuje svoje právo na reklamáciu musí obsahovať:
  - identifikáciu Užívateľa (meno a priezvisko/obchodné meno, trvalý pobyt alebo sídlo),
  - identifikačné číslo Zmluvy, na základe ktorej bola Užívateľovi reklamovaná Služba poskytnutá, prípadne Prevádzkovateľom Užívateľovi pridelené číslo obchodného partnera, prípadne iný identifikačný údaj,

Telefón  
042/4664301

E-mail  
[teplaren@teplaren.sk](mailto:teplaren@teplaren.sk)

IČ DPH  
SK 2020111467

IČO  
36 300 683

- adresa a číslo odberného miesta, EIC kód odberného/odovzdávacieho 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 Služby aj identifikačné údaje reklamovanej faktúry vrátane variabilného symbolu, číslo meradla a zisteného stavu na ňom; ak je predmetom reklamácie nesprávne určenie množstva spotrebovanej alebo vyfakturovanej elektriny, 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 Prevádzkovateľom na adresu, ktorú eviduje Prevádzkovateľ vo svojom zákazníckom systéme); príp. e-mailová adresa Užívateľa, ak si želá byť o spôsobe vybavenia reklamácie informovaný prostredníctvom e-mailu,
- podpis Užívateľa alebo ním splnomocnenej osoby na konanie.

#### 4. PODMIENKY UPLATNENIA REKLAMÁCIE A SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 4.1. Užívateľ môže uplatniť reklamáciu v zmysle čl. 2 bodu 2.1. Reklamačného poriadku nasledovným spôsobom:
- osobne v prevádzkových priestoroch Prevádzkovateľa: Robotnícka 2160, Považská Bystrica 017 34,
  - písomne na korešpondenčnej adrese Prevádzkovateľa: TEPLÁREŇ Považská Bystrica, s.r.o, so sídlom: Robotnícka 2160, Považská Bystrica 017 34,
  - elektronicky na e-mailovej adrese Prevádzkovateľa [teplaren@teplaren.sk](mailto:teplaren@teplaren.sk).
- 4.2. Prevádzkovateľ doručí Užívateľovi písomné potvrdenie o prijatí reklamácie ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, Prevádzkovateľ ho doručí bezodkladne, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o prijatí reklamácie sa nemusí doručovať, ak má Užívateľ možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 4.3. Prevádzkovateľ 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. Prevádzkovateľ informuje Užívateľa v rámci lehoty 30 dní od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní.
- 4.4. Prevádzkovateľ bezodkladne písomne informuje Užívateľa 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 Užívateľa, Prevádzkovateľ je povinný bezodkladne vykonať nápravu zistených nedostatkov.
- 4.6. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Prevádzkovateľ. Náklady, ktoré vzniknú Užívateľovi znáša Užívateľ, ak reklamácia nebola opodstatnená.

Telefón  
042/4664301

E-mail  
[teplaren@teplaren.sk](mailto:teplaren@teplaren.sk)

IČ DPH  
SK 2020111467

IČO  
36 300 683

- 4.7. Ak reklamáciu podáva v mene Užívateľa jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácií musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané splnomocnencom na zastupovanie Užívateľa vo veci reklamácie a Užívateľom ako splnomocniteľom.
- 4.8. Za dátum uplatnenia reklamácie sa považuje deň prijatia reklamácie Prevádzkovateľom.
- 4.9. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v čl. 4 Reklamačného poriadku a Prevádzkovateľ nevie identifikovať Užívateľa, 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 Užívateľ reklamáciu nedoplní, reklamácia sa považuje za neoprávnenú. V prípade dodatočného poskytnutia informácií na výzvu Prevádzkovateľa sa lehota pre vyriešenie reklamácie predlžuje o dobu, kým Užívateľ poskytne potrebné informácie.
- 4.11. Pokiaľ Užívateľ v priebehu riešenia reklamácie Prevádzkovateľom oznámi Prevádzkovateľovi 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 Užívateľom bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
- 4.13. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny a s dodávkou súvisiacich služieb bude Prevádzkovateľ postupovať v súlade s vyhláškou ÚRSO č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny.
- 4.14. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť faktúry alebo splatnosť preddavkových platieb a nemá vplyv ani na iné práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy.
- 4.15. Prevádzkovateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách. Evidencia o uplatnených reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie a dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
- 4.16. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa uplatnia ustanovenia Prevádzkovateľského poriadku a príslušných právnych predpisov.
- 4.17. Vzor Reklamačného záznamu je Užívateľovi dostupný na webovom sídle Prevádzkovateľa [www.teplaren.sk](http://www.teplaren.sk).
- 4.18. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01. 07. 2024

Telefón  
042/4664301

E-mail  
[teplaren@teplaren.sk](mailto:teplaren@teplaren.sk)

IČ DPH  
SK 2020111467

IČO  
36 300 683