

Reklamačný poriadok

1. Základné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť Smart Energy Contractor SEC, a.s., so sídlom: Sasinkova 9, 010 01 Žilina, IČO: 50613065, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Žiline, v odd. Sa, vložka č. 10907/L (ďalej aj ako „Dodávateľ“) ako dodávateľ elektriny vydáva v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ako aj v súlade so zákonom č. 251/2012 Z.z. o energetike v znení neskorších predpisov tento Reklamačný poriadok.
- 1.2. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi Dodávateľom a odberateľom elektriny (ďalej len „Odberateľ“) pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa väd plnenia dodávaného na základe zmluvy na dodávku elektriny, 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. Reklamácia

- 2.1. Reklamáciou sa rozumie podnet Odberateľa adresovaný Dodávateľovi, pričom týmto podnetom sa Odberateľ domáha zodpovednosti za nápravu väd poskytovaných služieb Dodávateľom, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie. Účelom reklamácie je dosiahnuť, aby zistené vady alebo chyby boli odstránené.
- 2.2. Reklamáciou nie sú podania, ktoré je Dodávateľ povinný riešiť v zmysle Vyhlášky Úradu č. 236/2016, ktorými sa ustanovujú štandardy kvality elektriny.

3. Uplatnenie 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:
 - jej zaslaním na adresu sídla Dodávateľa,
 - jej zaslaním na e-mailovú adresu: office@secontractor.sk.
- 3.3. Písomné podanie, ktorým Odberateľ uplatňuje svoje právo na reklamáciu musí obsahovať:
 - a) označenie Odberateľa (meno a priezvisko/obchodné meno Odberateľa, číslo Zmluvy),
 - b) adresa a číslo odberného miesta, EIC 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 aj identifikačné údaje reklamovanej faktúry vrátane variabilného symbolu, číslo elektromera a zisteného stavu na ňom; ak je predmetom reklamácie nesprávne určenie množstva spotrebovanej alebo vyfakturovanej elektriny, 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. Za dátum uplatnenia reklamácie sa považuje deň prijatia reklamácie Dodávateľom.

3.5. 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.

3.6. Reklamáciu možno u Dodávateľa uplatniť v zákonných lehotách, inak do tridsiatich (30) dní odo dňa, kedy sa Odberateľ dozvedel o dôvode Reklamácie, najneskôr však do jedného (1) roka odo dňa, kedy dôvod Reklamácie skutočne nastal. Podaná Reklamácia nemá odkladný účinok na splatnosť faktúry a nepozastavuje ani iné práva a povinnosti Účastníkov vyplývajúcich zo Zmluvy.

3.7. Uplatnenie reklamácie Odberateľa na správnosť vystavenej faktúry nemá odkladný účinok na jej zaplatenie príp. preddavkových platieb.

4. Spôsob vybavenia reklamácie

4.1. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (adresovaný list, e-mailom), Dodávateľ doručí Odberateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s informáciou o vybavení reklamácie.

4.2. Dodávateľ vybaví reklamáciu v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac tridsať (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak vybavenie reklamácie vyžaduje súčinnosť prevádzkovateľa distribučnej sústavy alebo inej tretej strany, sa lehota vybavenia reklamácie predlžuje o päť (5) pracovných dní. Uplatnením reklamácie sa rozumie deň doručenia písomnej reklamácie Dodávateľovi.

4.3. Dodávateľ je povinný vydať Odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4.4. V prípade, ak výsledok šetrenia preukáže opodstatnenosť podania reklamácie Odberateľa, Dodávateľ je povinný bezodkladne vykonať nápravu zistených nedostatkov.

4.5. V prípade neopodstatnenej reklamácie je Dodávateľ oprávnený účtovať Odberateľovi náklady súvisiace s jej prešetrením.

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.

5. Platnosť a účinnosť

5.1. Vo veciach, ktoré nie sú výslovne upravené týmto Reklamačným poriadkom, obchodnými podmienkami Dodávateľa resp. Zmluvou sa uplatnia na vec vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov.

5.2. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2018.