

Reklamačný poriadok spoločnosti ENSTRA, a.s. upravuje právne vzťahy medzi spoločnosťou ENSTRA, a.s. (ďalej len „Dodávateľ“) a odberateľom elektriny a/alebo plynu (ďalej len „Odberateľ“) pri podávaní reklamácií vzťahujúcich sa na dodávku a distribúciu elektriny alebo plynu

Reklamácie dodávky a distribúcie elektriny/plynu a s tým spojených služieb

Reklamácia je písomné podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa Odberateľ domáha najmä zodpovednosti Dodávateľa za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a distribúcie elektriny a/alebo plynu do odberného miesta Odberateľa (ďalej len ako „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.

Odberateľ má právo reklamovať najmä:

- a) kvalitu poskytnutej služby,
- b) odpočet určeného meradla,
- c) fakturáciu poskytnutej služby,
- d) prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služby Dodávateľa,
- e) poruchy určeného meradla.

Odberateľ musí reklamáciu uplatniť vyplnením tlačiva reklamačného záznamu uvedeného v prílohe tohto reklamačného poriadku a jeho doručením:

- a) písomne na korešpondenčnú adresu: **ENSTRA a.s., Viedenská cesta 3-7, 851 01 Bratislava**
- b) elektronicky zaslaním na e-mail adresu backoffice@enstra.sk

Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať:

- a) identifikáciu Odberateľa: meno a priezvisko/názov spoločnosti, trvalé bydlisko/sídlo spoločnosti, vrátane PSC, číslo odberného miesta alebo číslo Zmluvy.
- b) popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
- c) identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie (napr. adresu a číslo miesta spotreby),
- d) identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka (ak sa reklamácia týka faktúry),
- e) podpis Odberateľa alebo jeho oprávneného zástupcu, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie,
- f) dátum podania reklamácie,
- g) adresu, na ktorú bude odpoveď zaslaná (v prípade, ak nie je zhodná s adresou zaznamenanou v zákazníckom systéme Dodávateľa).

Vzor reklamačného záznamu je Odberateľovi prístupný na webovom sídle Dodávateľa www.enstra.sk a tvorí prílohu tohto Reklamačného poriadku. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ nevie z tohto dôvodu reklamáciu vybaviť, je povinný vyzvať Odberateľa na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Reklamácia, ktorá bola Odberateľom doplnená sa rozumie za uplatnenú v súlade s Obchodnými podmienkami ENSTRA, a.s.

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.

Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi, a to však iba v tom prípade, ak z obsahu reklamácie je možné určiť, že sa reklamácia týka služieb Dodávateľa.

Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov. Podanie reklamácie alebo akékoľvek iné podanie nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry. Ak niektorá zmluvná strana zistí, že údaje vo faktúre nie sú správne a je potrebné vykonať opravu fakturácie podľa Zmluvy z dôvodov vzniknutých najmä, ale nielen nesprávnou činnosťou určeného meradla, nesprávnym odpočtom určeného meradla, použitím nesprávnej konštanty určeného meradla, použitím nesprávnej ceny dodávky elektriny a/alebo distribúcie elektriny alebo ceny dodávky plynu a/alebo distribučných služieb, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v počítaní a pod., majú zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu.

Dodávateľ vykoná overenie správnosti vyúčtovania v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamácie Odberateľa (pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak) a v prípade zistenia nedostatkov v uvedenej lehote vykoná aj ich odstránenie vo vyúčtovaní vyhotovením opravnej faktúry. Ak Dodávateľ zistí, že údaje vo faktúre nie sú správne, bezodkladne vyhotoví opravnú faktúru za dodávku elektriny alebo za dodávku plynu. Ak sa pri vybavovaní reklamácie nezistí reklamovaný nedostatok pri fakturácii poskytnutej služby, Dodávateľ je oprávnený vyúčtovať Odberateľovi úrok z omeškania za každý aj začatý deň omeškania v súlade s Obchodnými podmienkami Dodávateľa. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu, Dodávateľ doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie Odberateľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Odberateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak). Uplatnením reklamácie sa rozumie deň doručenia písomnej reklamácie Dodávateľovi v súlade s Obchodnými podmienkami ENSTRA, a.s. Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Evidencia obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

Vo veciach, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa uplatnia na vec sa vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov.

Poučenie odberateľa elektriny o možnosti urovnávania sporov prostredníctvom ÚRSO

Odberateľ je oprávnený predložiť ÚRSO na mimosúdne riešenie spor s dodávateľom alebo príslušným prevádzkovateľom distribučnej sústavy/siete, ak sa s ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie a odberateľ nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie elektronicky na adresu spotrebiteľ@urso.gov.sk, ars@urso.gov.sk, alebo písomne na adresu: Úrad pre reguláciu sieťových odvetví Tomášikova 28C, 821 01 Bratislava 3.

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1. 1. 2022.



Reklamačný poriadok

ZÁZNAM O REKLAMÁCII

EIC kód OM (nájdete na faktúre za elektrinu): **24ZENS**

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Číslo faktúry (nájdete na faktúre za elektrinu):

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Odberateľ

Meno Priezvisko titul*/ Názov spoločnosti

Štatutárny zástupca

Meno Priezvisko titul, funkcia

Dátum narodenia*/IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Kontaktné údaje:

E-mail

Telefón

Adresa trvalého pobytu* / sídlo spoločnosti

Ulica, číslo:

Obec:

PSČ:

Korešpondenčná adresa (ak je iná ako adresa trvalého pobytu alebo sídla)

Ulica, číslo:

Obec:

PSČ:

Predmet reklamácie (uvedte popis reklamácie)**

Prílohy k reklamáci:

Dátum podania reklamácie:

Podpis odberateľa***:

*Právnická osoba nevyplňa

**Predmet reklamácie bude riešený v súlade s podmienkami Reklamačného poriadku Dodávateľa. Nakoľko si vybavenie reklamácie vyžaduje odborné posúdenie, písomnú odpoveď obdržíte najneskôr do 30 dní od dátumu jej uplatnenia.

***Ak si prešetrenie predmetu reklamácie bude vyžadovať súčinnosť tretej osoby, Odberateľ svojím podpisom súhlasí s tým, aby spoločnosť ENSTRA, a. s., poskytla osobné údaje Odberateľa v rozsahu nevyhnutnom na vybavenie reklamácie v súlade so Zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.