

## **Reklamačný poriadok**

### **Článok I** **Všeobecné ustanovenia**

- 1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované spoločnosťou Energotel,a.s. so sídlom: Miletičova 7, 821 08 Bratislava, IČO: 35785217, zapísaná v Obchodnom registri OS Bratislava I., odd.: Sa, vl.č. 2404/B, ktoré sú bližšie špecifikované v čl. II tohto reklamačného poriadku.
- 1.2 Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa aj Odberateľa.
- 1.3 Týmto reklamačným poriadkom Poskytovateľ informuje Odberateľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
- 1.4 Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v sídle Poskytovateľa a je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa.
- 1.5 Momentom objednania Služby Odberateľ vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.

### **Článok II** **Pojmy**

- 2.1 Poskytovateľom sa rozumie obchodná Energotel,a.s. so sídlom: Miletičova 7, 821 08 Bratislava, IČO: 35785217, zapísaná v Obchodnom registri OS Bratislava I., odd.: Sa, vl.č. 2404/B (ďalej len „Poskytovateľ“).
- 2.2 Odberateľom sa rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá uzavrela s Poskytovateľom zmluvu o poskytnutí služby a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Odberateľ“).
- 2.3 Spotrebiteľom sa rozumie Odberateľ (fyzická osoba), ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania - § 2 písm. a) 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 (ďalej „zákon o ochrane spotrebiteľa“)
- 2.4 Službou sa rozumejú nasledovné služby ponúkané Poskytovateľom:
  - Poskytnutie vyjadrenia o existencii trás podzemných vedené na základe elektronickej žiadosti/objednávky prostredníctvom webového portálu <https://registracia-portal.energotel.sk/> v zmysle § 66 ods. 8 Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej „ZEK“) o existencii trás podzemných vedení alebo nadzemných vedení, rádiových trás v mieste stavby alebo o možnosti rušenia rádiového prenosu

- Ďalšie služby poskytované Poskytovateľom, ktorých zmluvné podmienky obsahujú aj tento reklamačný poriadok.

2.5 Reklamáciou je uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby.

2.6 Vybavenie reklamácie sa môže uskutočniť niektorým z nasledovných spôsobov: Odstránením vady poskytovanej služby, poskytnutím náhradnej služby, vrátením ceny účtovanej za poskytnutú službu, poskytnutím primeranej zľavy z ceny účtovanej za poskytnutú službu alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.

### **Článok III** **Zodpovednosť za vady**

3.1 Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba ponúkaná Odberateľovi bude poskytnutá riadne a včas a v súlade s podmienkami podľa uzavretej zmluvy.

3.2 Poskytovateľ zodpovedá za vady poskytnutej služby podľa zmluvy a v súlade s platnými právnymi predpismi.

### **Článok IV** **Uplatnenie reklamácie**

4.1 Odberateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu:

- a. na kvalitu poskytovanej služby,
- b. na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za službu nebola vystavená v súlade s uzavretou zmluvou.

4.2 Reklamáciu musí Odberateľ uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.

4.3 Reklamáciu môže Odberateľ uplatniť:

- a. písomne na adrese sídla Poskytovateľa,
- b. e-mailom na adrese [energotel@energotel.sk](mailto:energotel@energotel.sk),
- c. osobne v sídle Poskytovateľa.

4.4 Pri uplatnení reklamácie Odberateľ postupuje nasledovne: V reklamácií Odberateľ uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), presne označí a popíše vadu služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa Odberateľa došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej služby. V reklamácií Odberateľ ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou, zaslanie emailom), prípadne ďalšie potrebné údaje. V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutú Službu musí Odberateľ uviesť aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka.

- 4.5 Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Odberateľom v ním uplatnenej reklamácií a za nemožnosť doručenia písomností na Odberateľom uvedenú kontaktnú adresu.
- 4.6 Reklamáciu Odberateľ zašle Poskytovateľovi poštou na adresu sídla Poskytovateľa, prípadne e-mailom na adresu Poskytovateľa alebo ju uplatní osobne v sídle Poskytovateľa.
- 4.7 Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezaväzuje Odberateľa povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.
- 4.8 Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak vadu Služby spôsobili
- a. okolnosti vylučujúce zodpovednosť,
  - b. nepresné, neúplné alebo nesprávne informácie poskytnuté zo strany Odberateľa alebo
  - c. ak Odberateľ uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil.
- 4.9 Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Odberateľ uplatnil reklamáciu u Poskytovateľa, t.j. deň, keď písomná reklamácia je doručená Poskytovateľovi v súlade s týmto článkom reklamačného poriadku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 4.4 tohto článku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Odberateľ ani na výzvu Poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

## **Článok V**

### **Vybavenie reklamácie**

- 5.1 Pri osobnom uplatnení reklamácie zamestnanec Poskytovateľa Odberateľovi potvrdí prijatie (uplatnenie) reklamácie.
- 5.2 Pri uplatnení reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí Poskytovateľ Odberateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu, prípadne e-mailovú adresu; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Odberateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 5.3 Poskytovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
- 5.4 Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 5.3 tohto článku má Odberateľ právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na poskytnutie náhradnej služby namiesto pôvodnej služby (t.j. výmena služby za inú).

- 5.5 O vybavení reklamácie vydá Poskytovateľ Odberateľovi výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.
- 5.6 O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Odberateľa zaslaním e-mailovej správy spolu s výstupným protokolom a príp. potvrdením prijatia reklamácie na e-mailovú adresu Odberateľa, v prípade, ak Odberateľ požiadal o zaslanie informácie o vybavení reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak Odberateľ požiada o zaslanie informácie poštou, Poskytovateľ zašle výstupný a príp. aj prijímací protokol na kontaktnú adresu Odberateľa uvedenú v reklamáci.
- 5.7 Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## **Článok VI**

### **Spôsoby vybavenia reklamácie**

- 6.1 Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Odberateľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.
- 6.2 Odberateľ má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy:
- a. ak ponúkaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez vady,
  - b. ide síce o odstrániteľné vady, avšak Odberateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady službu riadne využívať;
  - c. ide síce o odstrániteľné vady, avšak Odberateľ nemôže pre väčší počet vád službu riadne využívať; za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby,
  - d. Poskytovateľ nevybaví reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).
- 6.3 V prípadoch uvedených v bode 2 tohto článku sa môže Poskytovateľ s Odberateľom dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej Služby za inú (t.j. poskytnutie náhradnej Služby).
- 6.4 Ak sa na poskytnutej službe objavia iné neodstrániteľné vady, má Odberateľ právo na primeranú zľavu z ceny Služby.
- 6.5 Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z účtovanej (fakturovanej) ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania služby. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje Poskytovateľ.

**Energotel,a.s.**  
**so sídlom Miletičova 7, 821 08 Bratislava, IČO: 35 785 217,**  
**zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 2404/B**

6.6 Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:

- a. odstránením vady poskytovanej služby,
- b. výmenou služby za inú po predchádzajúcej dohode s Odberateľom (t.j. poskytnutie náhradnej služby namiesto pôvodnej),
- c. vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (pri odstúpení od zmluvy)
- d. vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby,
- e. odôvodneným zamietnutím reklamácie.

6.7 V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy, Poskytovateľ zúčtuje oprávnene reklamovanú cenu za službu v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej oprávnene reklamovanej ceny, prípadne dohodne s kupujúcim Odberateľom predĺženie predplateného obdobia poskytovania Služby. Pokiaľ bola cena účtovaná (fakturovaná) za jednorazovo poskytnutú službu, suma vo výške oprávnene reklamovanej ceny sa kupujúcemu Odberateľovi vráti.

**Článok VII**  
**Záverečné ustanovenia**

7.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 27.1.2020.

7.2 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

7.3 Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa služieb vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia - Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, adresa: poštový priechodok 29, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27 a jej podriadené miestne príslušné inšpektoráty.