



## REKLAMAČNÝ PORIADOK

vydaný spoločnosťou Východoslovenská energetika a.s.,  
Mlynská 31, 042 91 Košice, IČO: 44 483 767

Účinný od 1.12.2017

### 1. Úvodné ustanovenia

**1.1.** Východoslovenská energetika a.s., so sídlom: Mlynská 31, 042 91 Košice, IČO: 44 483 767 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sa, vložka: 1203/V (ďalej len „spoločnosť VSE, a.s.“ alebo „**Dodávateľ**“) vydáva tento Reklamačný poriadok spoločnosti Východoslovenská energetika, a.s. (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“), vypracovaný v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa<sup>1</sup>, zákonom č.251/2012 o energetike. Reklamačný poriadok je určený aj pre podávanie a vybavovanie sťažností klientov a potenciálnych klientov v súvislosti s výkonom sprostredkovania finančných služieb podľa zákona č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve.

**1.2.** Účelom reklamačného poriadku je zabezpečenie jednotného, rýchleho a účinného postupu pri vybavovaní

- reklamácií odberateľov elektriny a plynu v postavení spotrebiteľa (ďalej aj ako „**Odberateľ**“), ktorí uzavreli so spoločnosťou Východoslovenská energetika a.s., IČO: 44 483 767, so sídlom Mlynská 31, 042 91 Košice, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sa, vložka: 1203/V ako dodávateľom elektriny a plynu (ďalej len „**Dodávateľ**“) zmluvu o združenej dodávke elektriny alebo plynu v rámci poskytovania univerzálnej služby (ďalej len „**Zmluva**“). Predmetom tohto zmluvného vzťahu je najmä zabezpečenie dodávky a distribúcie elektriny a plynu do odberného miesta Odberateľa vrátane ostatných regulovaných služieb (ďalej len „**Služby**“) zo strany Dodávateľa Odberateľovi na základe platnej Zmluvy.
- reklamácií alebo sťažností odberateľov služieb poskytovaných spoločnosťou VSE, a.s.
- reklamácií na predaj tovarov kupujúcemu v právnom postavení spotrebiteľa.

1.1. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa použijú na vybavenie reklamácie a sťažnosti, len ak osobitné predpisy neustanovujú inak.<sup>2</sup>

1.3. Reklamačný poriadok upravuje:

- A) právne vzťahy medzi Dodávateľom a konečným odberateľom elektriny a plynu, (ďalej len „**Odberateľ**“) pri podávaní reklamácií vzťahujúcich sa na dodávku a distribúciu elektriny a plynu (**časť A Reklamačného poriadku**),
- B) právne vzťahy medzi spoločnosťou Východoslovenská energetika, a.s. a jej zákazníkom, ktorému sú poskytované iné služby zabezpečované prostredníctvom spoločnosti Východoslovenská energetika, a.s. (ďalej len „**Zákazník**“), a to pri podávaní reklamácií alebo sťažností vo vzťahu k takýmto službám (ďalej len „**iné služby**“) (**časť B Reklamačného poriadku**). Službami sa myslí aj poskytovanie finančného sprostredkovania.
- C) podávanie reklamácií, vzťahujúcich sa na predaj tovarov (neobsiahnuté v bodoch A) a B) medzi Dodávateľom. (ako predávajúcim) a Zákazníkom (ako kupujúcim) (ďalej spolu len „**tovar**“) (**časť C Reklamačného poriadku**).

### 2. Definícia reklamácie a sťažností

2.1. Za reklamáciu a sťažnosť (ďalej len „**reklamácia**“) sa považuje ústne alebo písomné podanie Odberateľa alebo Zákazníka adresované Dodávateľovi, pričom sa týmto podnetom Odberateľ domáha zodpovednosti Dodávateľa za chyby ním poskytovaných Tovarov alebo Služieb, pričom takáto chyba trvá

<sup>1</sup> § 2 písm. a) zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa

<sup>2</sup> Zákon č.251/2012 Z.z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov; Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č.275/2012 Z.z. , ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny

v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa alebo Zákazníka určitú nápravu alebo náhradu za chybnú Službu. Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené chyby.

2.2. Sťažnosťou je ústne alebo písomné podanie, v ktorom reklamujúci, klient alebo potenciálny klient vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonania a výsledkom konkrétnej služby súvisiacej so sprostredkovaním finančných služieb.

2.3. Reklamáciou nie je písomná žiadosť Odberateľa alebo Zákazníka o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú Odberateľ alebo Zákazník spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.

### 3. Výklad ďalších pojmov

3.1. **Predávajúci (alebo aj Dodávateľ)** – spoločnosť Východoslovenská energetika a.s., Mlynská 31, 042 91 Košice, IČO: 44 483 767, IČ DPH: SK2020062319, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sa, vložka 1628/V, ktorá v súlade s § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej aj „Zákon“) vydáva tento Reklamačný poriadok.

3.2. **Kupujúci** – fyzická osoba – spotrebiteľ, ktorý pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy a) nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, b) zamestnania alebo povolania, nadobudol od Predávajúceho Výrobok a ktorý má právo uplatňovať nároky z poskytnutej záruky na tento Výrobok.

3.3. **Výrobok** – produkty podľa aktuálnej ponuky Predávajúceho.

3.4. **Služba** – služba podľa aktuálnej ponuky Predávajúceho. V prípade finančného sprostredkovania sa službami má na mysli aj poskytnutie služieb tretími osobami, ktoré Dodávateľ poveril finančným sprostredkovaním, alebo s ním spolupracujú.

3.5. **Reklamácia** – uplatnenie zodpovednosti za vady služby, výrobku alebo jeho časti.

3.6. **Obchodné miesto** – obchodný priestor Predávajúceho, v ktorom je Kupujúci oprávnený uplatňovať svoj nárok zo zodpovednosti za vady Výrobku alebo jeho časti, zakúpeného od Predávajúceho (Reklamácia). Aktuálny zoznam obchodných miest je uvedený na internetovej stránke [www.vse.sk](http://www.vse.sk).

3.7. **Vybavenie reklamácie** a sťažnosti– ukončenie reklamačného konania výmenou Výrobku, vrátením kúpnej ceny Výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny Výrobku alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie. Vybavením reklamácie môžu byť aj opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti.

Odberateľ/kupujúci a spotrebiteľ alebo Dodávateľ a Predávajúci majú na účel tohto reklamačného poriadku rovnaký význam v závislosti od typu podanej sťažnosti alebo reklamácie.

## **A) Reklamácie dodávky a distribúcie elektriny alebo plynu a s tým spojených služieb**

### 4. Predmet reklamácie

4.1. Odberateľ má právo reklamovať najmä: kvalitu poskytnutej Služby, odpočet určeného meradla, fakturáciu poskytnutej Služby, prerušenie alebo obmedzenie Služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním Služby Dodávateľa (ďalej aj ako „predmet reklamácie“)

4.2. Ak sa stane chyba pri fakturácii, majú zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie. Ak Odberateľ zistí chybu vo faktúre za dodávku elektriny alebo plynu, bez zbytočného odkladu oznámi túto skutočnosť Dodávateľovi s uvedením dôvodov a s predložením podkladov potrebných na prešetrenie reklamácie. V prípade opodstatnenej reklamácie Dodávateľ vykoná opravu faktúry za spotrebu elektriny alebo plynu. Ak chybu zistí Dodávateľ, bezodkladne vykoná opravu faktúry za spotrebu elektriny alebo plynu.

### 5. Spôsob reklamácie

5.1. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:

- písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese: Mlynská 31, 042 91 Košice,
- elektronicky na e-mailovej adrese: [info@vse.sk](mailto:info@vse.sk) pre dodávku elektriny a [innnogy@vse.sk](mailto:innnogy@vse.sk) pre dodávku plynu
- osobne na zákazníckych centrách Dodávateľa,
- telefonicky na Linke VSE 0850 123 333 (len pre reklamácie týkajúce sa dodávky elektriny)

e) prostredníctvom vyplnenia formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle Dodávateľa: [www.vse.sk](http://www.vse.sk) (ak takú možnosť Dodávateľ umožňuje).

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

- a) identifikáciu Odberateľa :
  1. meno a priezvisko/ názov právnickej osoby,
  2. bydlisko, vrátane PSČ/ sídlo, vrátane PSČ,
  3. zákaznícke číslo resp. číslo uzatvorenej Zmluvy,
  4. IČO – ak ide o právnickú osobu, ak je pridelené;
- b) presný popis reklamovanej skutočnosti a odôvodnenie reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
- c) identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
- d) identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka (pokiaľ je reklamovaná faktúra),
- e) zoznam čísel odberných miest, ktorých sa reklamácia týka (pokiaľ ide o reklamáciu, ktorá sa týka konkrétnych odberných miest),
- f) zoznam čísel určených meradiel, ktorých sa reklamácia týka a zistené stavy na určených meradlách (pokiaľ je reklamované meranie),
- g) podpis Odberateľa, pokiaľ nejde o reklamáciu prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie alebo reklamáciu týkajúcu sa dodávky elektriny nahlásenú na Linke VSE.

Vzor reklamačného záznamu je Odberateľovi k dispozícii na Zákazníckych centrách Dodávateľa a na webovom sídle Dodávateľa [www.vse.sk](http://www.vse.sk) a tvorí Prílohu č. 1 – pre reklamáciu dodávky elektriny a Prílohu č. 2 - pre reklamáciu dodávky plynu tohto Reklamačného poriadku.

5.3. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 4.2. a Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa, podanie sa nepovažuje za reklamáciu. V prípade poskytnutia potrebných informácií až na výzvu Dodávateľa, predlžuje sa lehota pre vyriešenie reklamácie o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie.

5.4. Pokiaľ Odberateľ v priebehu riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, ktoré sa týkajú už podanej reklamácie, tieto novo uplatňované nároky týkajúce sa reklamácie budú považované za novú reklamáciu.

5.5. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.

5.6. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení chyby.

5.7. 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 a/alebo distribučných služieb, dodávky plynu a/alebo distribúcie plynu a/alebo distribučných služieb, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v počítaní a pod., majú zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu.

5.8. 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 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

5.9. 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 o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Odberateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

## **6. Postup reklamačného konania a lehoty**

6.1. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie na trvalom nosiči<sup>3</sup>, Dodávateľ doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie Odberateľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez

<sup>3</sup>§ 2 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z. v znení neskorších predpisov.

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.

6.2. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Uplatnením reklamácie sa rozumie deň prijatia reklamácie u Dodávateľa.

6.3. 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.

6.4. Dodávateľ vydá Odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

6.5. V prípade zmeny v legislatíve bude Dodávateľ pri vybavovaní reklamácií a sťažností postupovať podľa príslušného platného právneho predpisu.

6.6. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry.

## **7. Záverečné ustanovenia**

7.1. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny alebo plynu a s dodávkou súvisiacich služieb bude Dodávateľ postupovať v súlade s vyhláškou ÚRSO č. 275/2012 Z.z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb bude Dodávateľ postupovať v súlade s vyhláškou ÚRSO č. 278/2012 Z.z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu.

7.2. Ostatné právne vzťahy medzi Dodávateľom a Odberateľom výslovne upravené týmto Reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých Zmlúv uzavretými medzi Dodávateľom a Odberateľom a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

6.3. Nadobudnutím účinnosti tohto Reklamačného poriadku stráca platnosť a účinnosť Reklamačný poriadok účinný od 01.03.2017.

6.4. Dodávateľ si vyhradzuje právo zmeny tohto Reklamačného poriadku.

## **B) Reklamácie a sťažnosti vzťahujúce sa na služby spoločnosti VSE, a.s.**

**(táto časť sa primerane vzťahuje sa aj na výkon činnosti finančného sprostredkovania spoločnosťou VSE a.s., prípadne jeho podriadených finančných agentov a spolupracujúcich osôb)**

### **5. Predmet reklamácie**

5.1. Za reklamáciu a sťažnosť (ďalej len „reklamácia“) sa považuje osobné, telefonické alebo písomné podanie Zákazníka, v ktorom Zákazník vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonávania alebo výsledkom konkrétnej služby a požaduje od Spoločnosti určitú nápravu chyby alebo náhradu za chybné plnenie, resp. neplnenie služby.

5.2. Zákazníkom sa pre účely tohto predpisu rozumie osoba, ktorej bola služba poskytnutá alebo sa služba poskytuje.

### **6. Spôsob reklamácie**

6.1. Odberateľ alebo Zákazník môže reklamáciu uplatniť:

- a) písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese: Mlynská 31, 042 91 Košice;
- b) elektronicky na e-mailovej adrese: [info@vse.sk](mailto:info@vse.sk);
- c) osobne na Kontaktných miestach Zákazníka;
- d) telefonicky na Linke VSE 0850 123 333
- e) prostredníctvom vyplnenia formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle Dodávateľa: [www.vse.sk](http://www.vse.sk) (ak takú možnosť Dodávateľ umožňuje).

6.2. Podanie, ktorým Odberateľ alebo Zákazník uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať identifikáciu Odberateľa :

- a) meno a priezvisko/ alebo názov právnickej osoby,
- b) bydlisko, vrátane PSČ/ sídlo, vrátane PSČ, IČO – ak ide o právnickú osobu, ak je pridelené;
- c) Zákaznícke číslo resp. číslo uzatvorenej Zmluvy alebo číslo Karty výhod, službu alebo poistenie, na ktoré sa sťažnosť vzťahuje,
- d) špecifikácia služby, ktorej sa reklamácia týka a popis alebo určenie:
  - dôvodov reklamácie a
  - požadovaného spôsobu vyriešenia reklamácie.
- f) identifikácia osôb, na ktoré bola reklamácia podaná

- g) podpis Zákazníka alebo jeho oprávneného zástupcu, ak ide o reklamáciu podávanú spôsobom podľa ods. 6.1 písm. a) až c) tohto článku predpisu,
- h) dátum podania reklamácie,
- i) adresu, na ktorú bude zaslaná odpoveď (v prípade, ak nie je zhodná s jeho trvalým bydliskom)
- j) e-mailovú adresu Zákazníka, ak si želá byť o spôsobe vybavenia reklamácie informovaný prostredníctvom e-mailu.
- k) podpis Odberateľa alebo Zákazníka, pokiaľ nejde o reklamáciu prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie alebo reklamáciu nahlásenú na Linke VSE.

Vzor Reklamačného formulára je Odberateľovi alebo Zákazníkovi k dispozícii na Zákazníckych centrách Dodávateľa a na webovom sídle Dodávateľa [www.vse.sk](http://www.vse.sk) a tvorí Prílohu č. 1 tohto Reklamačného poriadku.

**6.3.** Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a spoločnosť VSE, a.s., nevie z tohto dôvodu reklamáciu vybaviť, vyzve Zákazníka na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Zákazník reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Reklamácia, ktorá bola Zákazníkom doplnená sa rozumie za uplatnenú v čase jej doplnenia

**6.4.** Ak reklamáciu podáva v mene Zákazníka jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácií musí byť priložené aj písomné splnomocnenie. Telefonicky môže reklamáciu podávať výlučne Zákazník.

**6.5.** Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov poskytnutej služby.

**6.6.** Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť poplatku za poskytnutú reklamovanú službu.

## **7. Postup reklamačného konania a lehoty**

7.1. Spoločnosť VSE, a.s., pri uplatnení reklamácie vydá Zákazníkovi potvrdenie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená (vzor potvrdenia tvorí Prílohu č. 3 tohto predpisu). Ak je reklamácia uplatnená osobne alebo prostredníctvom e-mailu, spoločnosť VSE, a.s., doručí Zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď; 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 má Zákazník možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

7.2. Podanie telefonických reklamácií je nahrávané. Osoba prijímajúca telefonickú reklamáciu za spoločnosť VSE, a.s., Zákazníkovi obsah zaznamenananej telefonickéj reklamácie prečíta. Potvrdenie o podaní reklamácie bude Zákazníkovi doručené poštou alebo na e-mailovú adresu, ak je spoločnosti VSE, a.s., známa.

7.3. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 kalendárnych dní od uplatnenia reklamácie. Uplatnením reklamácie sa rozumie:

a) Pri elektronicky, telefonicky alebo osobne podaných reklamáciách deň podania reklamácie v súlade s týmto Reklamačným poriadkom

b) Pri poštou zaslaných reklamáciách deň doručenia reklamácie v súlade s týmto Reklamačným poriadkom.

7.4. V odôvodnených prípadoch, ak zo závažných dôvodov nie je možné vybaviť reklamáciu v lehote uvedenej v odseku 11., môže spoločnosť VSE a.s., predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie najviac na 60 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia, pričom musí Zákazníkovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 kalendárnych dní, a to do 30 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia.

7.5 O výsledku vybavenia reklamácie je Zákazník informovaný písomne alebo iných vhodným spôsobom podľa výberu Zákazníka..

## **8. Záverečné ustanovenia**

8.1. Spoločnosť VSE, a.s., vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

8.2. Evidencia sťažností sa vedie v elektronickej „Knihe sťažností“, kde sa pri jednotlivých prípadoch eviduje:

a) poradové číslo sťažnosti,

b) dátum prijatia sťažnosti,

c) identifikácia sťažujúceho sa klienta,

d) predmet sťažnosti,

e) rozhodnutie o vybavení sťažnosti.

8.3. Ďalej sa archivuje pod poradovým číslom kópia listu s vyjadrením k sťažnosti a záznam o vybavení sťažnosti.

8.4. Záznam o vybavení sťažnosti na finančné sprostredkovanie musí obsahovať tieto údaje:

a) meno, priezvisko a adresa bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a

- sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu,
- b) predmet sťažnosti,
- c) dátum doručenia sťažnosti,
- d) identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná,
- e) vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená,
- f) opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti,
- g) dátum vybavenia sťažnosti.. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa uplatnia na vec sa vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov

## **C) Reklamácie tovaru**

### **5. Predmet reklamácie**

5.1. Predmetom reklamačného konania medzi Kupujúcim a Predávajúcim na základe tohto Reklamačného poriadku môže byť Výrobok alebo niektorá jeho časť, ak sa počas plynutia záručnej doby prejavia vady Výrobku.

5.2. Predávajúci poskytuje záruku na akosť, bežnú kvalitu a prevádzkyschopnosť predávaných Výrobkov. S cieľom dodržania záručných podmienok je Kupujúci povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škode na Výrobku, je povinný šetrne s Výrobkom zaobchádzať a používať ho v takých podmienkach, ktoré nemajú za následok dočasné alebo trvalé kvalitatívne zmeny na vonkajších alebo vnútorných súčiastiach Výrobku.

5.3. Záručnou dobou sa rozumie doba, počas trvania ktorej je za podmienok tohto Reklamačného poriadku zabezpečený bezplatný záručný servis a oprava v prípade výskytu vady, ak boli zo strany Kupujúceho dodržané stanovené podmienky pre používanie Výrobku. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia Výrobku Kupujúcim. Pokiaľ nie je v záručnom doklade uvedené inak, záručná doba trvá pre produkty 24 mesiacov. V prípade Výrobku, ktorý bol predaný ako použitý, je záručná doba 12 mesiacov. Doba od uplatnenia Reklamácie až do doby, keď bol Kupujúci po skončení opravy povinný Výrobok prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. V prípade výmeny Výrobku pokračuje záručná doba na vymenený nový Výrobok odo dňa prevzatia nového Výrobku.

Záručným dokladom je Faktúra alebo Pokladničný doklad o úhrade kúpnej ceny vydaný Predávajúcim.

### **6. Spôsob reklamácie**

6.1. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:

- a) písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese: Mlynská 31, 042 91 Košice;
- b) elektronicky na e-mailovej adrese: [info@vse.sk](mailto:info@vse.sk);
- c) osobne na Kontaktných miestach zákazníka;
- d) telefonicky na Linke VSE 0850 123 333
- e) prostredníctvom vyplnenia formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle Dodávateľa: [www.vse.sk](http://www.vse.sk) (ak takú možnosť Dodávateľ umožňuje).

6.2. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať identifikáciu Odberateľa :

- a) meno a priezvisko/ názov právnickej osoby,
- b) bydlisko, vrátane PSČ/ sídlo, vrátane PSČ,
- c) IČO – ak ide o právnickú osobu, ak je pridelené;
- d) číslo zmluvy, na základe ktorej bol Zákazníkovi reklamovaný tovar dodaný, prípadne spoločnosťou VSE, a.s. Zákazníkovi pridelené číslo obchodného partnera.
- e) opis vady tovaru s uvedením ďalších skutočností dôležitých pre posúdenie reklamácie spolu s prípadnou dokumentáciou,
- f) identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka (pokiaľ je reklamovaná faktúra),
- g) dátum podania reklamácie,
- h) adresu, na ktorú Zákazník vyžaduje zaslať odpoveď o vybavení reklamácie (v prípade, ak nie je zhodná s adresou zaznamenanou v zákazníckom systéme spoločnosti VSE, a.s.).
- i) presný popis reklamovanej skutočnosti a odôvodnenie reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
- j) identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,

k) podpis Odberateľa, pokiaľ nejde o reklamáciu prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie alebo reklamáciu nahlásenú na Linke VSE.

Vzor reklamačného záznamu je Odberateľovi k dispozícii na Zákazníckych centrách Dodávateľa a na webovom sídle Dodávateľa [www.vse.sk](http://www.vse.sk) a tvorí Prílohu č. 1 tohto Reklamačného poriadku.

6.3. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 6.2. a Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa, podanie sa nepovažuje za reklamáciu. V prípade poskytnutia potrebných informácií až na výzvu Dodávateľa, predlžuje sa lehota pre vyriešenie reklamácie o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie.

6.4. Pokiaľ Odberateľ v priebehu riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, ktoré sa týkajú už podanej reklamácie, tieto novo uplatňované nároky týkajúce sa reklamácie budú považované za novú reklamáciu.

6.5. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.

6.6. Ak reklamáciu podáva v mene Zákazníka jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamacii musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané Zákazníkom.

6.7. Reklamácia tovaru musí byť uplatnená v záručnej lehote a to bez zbytočného odkladu po zistení vady tovaru.

## **7. Postup reklamačného konania a lehoty**

7.1. Ak ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť VSE, a.s. je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým spoločnosť VSE, a.s. nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Spoločnosť VSE, a.s. môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezchybný, ak to Zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako bez vady, má Zákazník právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má Zákazník právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

7.2. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

7.3. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

7.4. V prípade, že Predávajúci nemá k dispozícii na výmenu Výrobok rovnakej značky a typu, a teda nie je zo strany Predávajúceho plnenie možné, je Predávajúci povinný vrátiť Kupujúcemu kúpnu cenu, za ktorú Výrobok od neho kúpil, pod podmienkou, že Kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy a tento vadný Výrobok Predávajúcemu zároveň vráti.

7.5. V prípade, že ide o vadu Výrobku, ktorý bol Kupujúcemu predaný Predávajúcim za nižšiu cenu alebo ako použitý, Kupujúci má namiesto práva na výmenu Výrobku právo na primeranú zľavu. Predávajúci však nezodpovedá v prípade použitých Výrobkov za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením a v prípade Výrobkov predávaných za nižšiu cenu za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena.

7.6. Spoločnosť VSE, a.s. vydá Zákazníkovi potvrdenie pri uplatnení reklamácie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez

zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o podaní reklamácie sa nemusí doručovať, ak Zákazník má možnosť preukázať podanie reklamácie iným spôsobom.

7.7. Spoločnosť VSE, a.s. vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie Zákazníkom v súlade s bodom 5.3. časti C) tohto Reklamačného poriadku.

7.8. Spoločnosť VSE, a.s. vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách. Evidencia obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## **8. Záverečné ustanovenia**

8.1. Tento Reklamačný poriadok sa uplatní na všetky predané Výrobky, ktoré môžu byť predmetom reklamačného konania v zmysle tohto Reklamačného poriadku, s výnimkou Výrobkov, na ktoré sa vzťahujú osobitné podmienky dohodnuté s Kupujúcim v kúpnej zmluve alebo v osobitných predajných alebo reklamačných podmienkach vydaných Predávajúcim.

8.2. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa postupuje v súlade s príslušnými právnymi predpismi a podmienkami zmluvy, na základe ktorej bol reklamovaný tovar dodaný, ktoré majú v prípade kolízie s ustanoveniami tejto časti C) Reklamačného poriadku prednosť

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.12.2017 a nahrádza Reklamačný poriadok z 1.3.2017.