

## Reklamačný poriadok

Spoločnosť VEMEX ENERGO s. r. o., so sídlom Moyzesova 5, 811 05 Bratislava,

IČO: 35 853 441, IČDPH: SK2021762556, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo 28369/B (ďalej len „Dodávateľ“) vydáva tento Reklamačný poriadok.

### 1 Úvodné ustanovenia

1.1 Reklamačný poriadok je spracovaný v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, zákonom č. 251/2012 Z.z. o energetike v znení neskorších predpisov a so zmenou zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

1.2 Tento reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi Dodávateľom a odberateľom zemného plynu (ďalej len „Odberateľ“).

1.2 V prípade zmeny legislatívy je Dodávateľ pre účely vybavenia reklamácie oprávnený postupovať podľa platných právnych predpisov.

1.3 Dodávateľ je povinný zabezpečiť dodávku a distribúciu plynu do OM Odberateľa v zmluvne dohodnutom množstve, kvalite a za zmluvne dohodnutú cenu.

### 2 Definícia reklamácie a vyjadrenie súhlasu s reklamačným poriadkom

2.1 Reklamácia je písomné podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa Odberateľ domáha najmä zodpovednosti Dodávateľa za nekvalitne poskytnuté služby, alebo požaduje od Dodávateľa nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a distribúcie plynu do OM Odberateľa (ďalej len ako „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.

2.2 Súhlas s týmto reklamačným poriadkom vyjadruje Odberateľ uzatvorením právoplatného zmluvného vzťahu so spoločnosťou VEMEX ENERGO s.r.o.. Reklamačný poriadok je dostupný na webovom sídle Dodávateľa na adrese [www.vemexenergo.sk](http://www.vemexenergo.sk) a v tlačenej podobe v sídle spoločnosti.

### 3 Predmet reklamácie

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

3.2 V prípade že dôjde k pochybeniu pri fakturácii (najmä z dôvodu nesprávneho odpočtu, z dôvodu nesprávneho výpočtu, použitím nesprávnej sadzby), majú Zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu fakturovaných súm. Ak Odberateľ zistí chybu vo faktúre, bez zbytočného odkladu zašle Dodávateľovi reklamáciu s uvedením reklamovaných skutočností s priložením podkladov potrebných na prešetrenie reklamácie. Odberateľ má právo reklamovať aj iné chyby, ku ktorým došlo pri plnení Zmluvy.

3.3 Žiadosť Odberateľa o opravu náležitostí faktúry ako sú adresy, kontaktné údaje, rôzne identifikátory, či žiadosť Odberateľa o preskúšanie meradla sa na nepovažuje za predmet reklamácie.

3.4 Reklamovanie nových skutočností rovnakým Odberateľom, ktoré sa netýkajú predmetu v tom čase prešetrovanej reklamácie, budú považované za novú reklamáciu.

### 4 Uplatnenie reklamácie

4.1 Odberateľ je povinný reklamáciu uplatniť bez zbytočného odkladu písomne potom, čo zistil vadu s konkrétnym popisom vady a náležitosťami uvedenými v bode 5.2. Dodávateľ reklamáciu prešetrí a výsledok prešetrenia písomne oznámi Odberateľovi v lehote 30 dní od doručenia reklamácie, pokiaľ zo zákona alebo inej právnej normy nevyplýva iná lehota.

4.2 V prípade neopodstatnenej reklamácie je Dodávateľ oprávnený fakturovať Odberateľovi náklady súvisiace s jej prešetrením podľa príslušného cenníka Dodávateľa alebo PDS.

4.3 Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

4.4 Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa nie je považovaná za reklamáciu podanú Dodávateľovi. Za reklamáciu podanú Dodávateľovi možno považovať reklamáciu podanú spôsobom v súlade s bodom 5.1 tohto Reklamačného poriadku.

## 5 Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie

5.1 Odberateľ si môže uplatniť reklamáciu najmä:

- a) písomne na adrese: VEMEX ENERGO s.r.o., Moyzesova 5, Bratislava 811 05
- b) e-mailom: [obchod@vemexenergo.sk](mailto:obchod@vemexenergo.sk), ktorá musí byť v lehote 3 dní doplnená písomným podaním,
- c) telefonicky na čísle: +421 2 3211 2661, ktorá musí byť v lehote 3 dní doplnená písomným podaním,
- d) osobne v sídle spoločnosti spísaním zápisu o podaní reklamácie.

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

- a) identifikáciu Odberateľa:
  - meno a priezvisko / názov právnickej osoby,
  - bydlisko / sídlo, vrátane PSČ,
  - zákaznícke číslo, číslo uzatvorenej Zmluvy resp. dátum uzatvorenia Zmluvy,
  - IČO – 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 OM, ktorých sa reklamácia týka (pokiaľ ide o reklamáciu, ktorá sa týka konkrétnych odberných miest),
- f) zoznam čísel plynomerov, ktorých sa reklamácia týka a zistené stavy na meradlách týchto plynomerov (pokiaľ je reklamované meranie),
- g) dátum podania reklamácie a podpis Odberateľa, pokiaľ nejde o reklamáciu prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie alebo reklamáciu nahlásenú telefonicky.

5.3 Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa, bude považovaná za neoprávnenú.

5.4 Odberateľ sa v prípade potreby môže pre účely reklamácie nechať zastupovať treťou osobou. Toto zastupovanie je možné len na základe písomnej plnej moci na zastupovanie vo veci reklamácie.

5.5 Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení vady.

5.6 Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:

- h) pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,
- i) pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie Dodávateľovi podľa pečiatky došlej pošty,
- j) pri doručení elektronickou poštou – deň vygenerovania automatickej odpovede potvrdzujúcej jej prijatie.

5.7 Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak.

5.8 Reklamácia, ako aj reklamácia správnosti vystavenej faktúry nemá odkladný účinok na splatnosť faktúry.

5.9 Ak je výsledkom vyšetrenia reklamácie preplatok, resp. nedoplatok, povinná zmluvná strana zrealizuje úhradu v lehote splatnosti uvedenej v opravnej faktúre.

## 6 Záverečné ustanovenia

6.1 V prípade skutočností, ktoré nie sú zahrnuté v tomto Reklamačnom poriadku, prípadne vo Všeobecných obchodných podmienkach sa na reklamáciu vzťahujú ustanovenia príslušných právnych predpisov.

6.2 Tento reklamačný poriadok je záväzný pre obe Zmluvné strany.

6.3 Dodávateľ si vyhradzuje právo na vykonávanie zmien v tomto Reklamačnom poriadku.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01. 01. 2015.

Prílohy: Vzor tlačiva – Reklamačný formulár



**VEMEX ENERGO s.r.o.**

Moyzesova 936/5  
811 05 Bratislava  
Slovak Republic  
IČO: 35 853 441

obchod@vemexenergo.sk  
Tel.: +421 2 3211 2669  
Fax: +421 2 3266 0555  
IČ DPH: SK2021762556

**REKLAMAČNÝ FORMULÁR**

---

**Odberateľ:**

Meno a priezvisko / obchodné meno (IČO): .....

Adresa /sídlo spoločnosti: .....

Číslo zmluvy / dátum uzatvorenia zmluvy: .....

Telefón/email: .....

**Popis reklamácie:** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Identifikačné údaje reklamácie:** .....

.....

.....

.....

V..... dňa.....

V..... dňa.....

.....

.....

Podpis podávateľa reklamácie

Čitateľné meno a podpis prijímateľa reklamácie