



innogy

REKLAMAČNÝ PORIADOK

vydaný spoločnosťou innogy Slovensko s.r.o.,
Hviezdoslavovo námestie 13, 811 02 Bratislava

Účinný od 1. 9. 2017

1. Úvodné ustanovenia

1. 1. innogy Slovensko, s. r. o., Hviezdoslavovo námestie 13, 811 02 Bratislava, IČO: 44 291809, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka: 92491/B (ďalej len „spoločnosť innogy Slovensko alebo „Dodávateľ“) vydáva tento Reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“), vypracovaný v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 251/2012 o energetike a 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
1. 2. Účelom reklamačného poriadku je zabezpečenie jednotného, rýchleho a účinného postupu pri vybavovaní
 - reklamácií odberateľov plynu v postavení spotrebiteľa (ďalej aj ako „Odberateľ“), ktorí uzavreli so spoločnosťou innogy Slovensko, s. r. o. zmluvu o združenej dodávke plynu v rámci poskytovania univerzálnej služby (ďalej len „Zmluva“). Predmetom tohto zmluvného vzťahu je najmä zabezpečenie dodávky a distribúcie 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 innogy Slovensko, s. r. o.
 - reklamácií na predaj tovarov kupujúcemu v právnom postavení spotrebiteľa.¹
1. 3. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa použijú na vybavenie reklamácie a sťažnosti, len ak osobitné predpisy neustanovujú inak².
1. 4. Reklamačný poriadok upravuje:
 - A) právne vzťahy medzi Dodávateľom a konečným odberateľom plynu, (ďalej len „**Odberateľ**“) pri podávaní reklamácií vzťahujúcich sa na dodávku a distribúciu plynu (**časť A Reklamačného poriadku**),
 - B) právne vzťahy medzi spoločnosťou innogy Slovensko, s. r. o. a jej zákazníkom, ktorému sú poskytované iné služby zabezpečované prostredníctvom spoločnosti innogy Slovensko, s. r. o. (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 spoločnosťou innogy Slovensko, s. r. o. (ako predávajúcim) a **Zákazníkom** (ako kupujúcim) (ďalej spolu len „**tovar**“) (**časť C Reklamačného poriadku**).

2. Definícia reklamácie a sťažnosti

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 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.

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

² 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 plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu

3. Výklad ďalších pojmov

- 3.1. **Predávajúci/Dodávateľ** – spoločnosť innogy Slovensko, s. r. o., IČO: 44 291809, so sídlom Hviezdoslavovo námestie 13, 811 02 Bratislava, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č. : 92491/B, ktorá v súlade s § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj „Zákon“) vydáva tento Reklamačný poriadok.
- 3.2. **Odberateľ** – 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 Predávajúci 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.innogy.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 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 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 plynu. Ak chybu zistí Dodávateľ, bezodkladne vykoná opravu faktúry za spotrebu plynu.

5. Spôsob reklamácie

- 5.1. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:
 - a) písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese: innogy Slovensko, s. r. o., Mlynská 31, 042 91 Košice
 - b) elektronicky na e-mailovej adrese: info@innogy.sk;
 - c) osobne na Zákazníckych centrách;
 - d) telefonicky na Linke innogy 0850 123 998
 - e) prostredníctvom vyplnenia formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle Dodávateľa: www.innogy.sk (ak takú možnosť Dodávateľ umožňuje).
- 5.2. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať:
 - a) identifikáciu Odberateľa: §1
 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 plynomerov, ktorých sa reklamácia týka a zistené stavy na meradlách týchto plynomerov (pokiaľ je reklamované meranie),
- g) podpis Odberateľa, pokiaľ nejde o reklamáciu prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie alebo reklamáciu nahlásenú na Linke innogy.

Vzor reklamačného záznamu je Odberateľovi k dispozícii na Zákazníckych centrách Dodávateľa a na webovom sídle Dodávateľa www.innogy.sk a tvorí Prílohu č. 1 tohto Reklamačného poriadku.

- 5.3.** Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 5. 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 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 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, 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.
- 6.2. 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 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 prenosu plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu.

- 7.2. Ostatné právne vzťahy medzi Dodávateľom a Odberateľom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých Zmlúv uzavretými medzi Dodávateľom a Odberateľom a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 7.3 Dodávateľ si vyhradzuje právo zmeny tohto Reklamačného poriadku

B) Reklamácie a sťažnosti vzťahujúce sa na služby spoločnosti innogy Slovensko, s. r. o

(táto časť sa primerane vzťahuje aj na výkon činnosti finančného sprostredkovania spoločnosťou innogy Slovensko, s. r. o. v súlade s § 26 zákona č. 186/2009 Z. o finančnom sprostredkovaní)

4. Predmet reklamácie

- 4.1. 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.
- 4.2. Zákazníkom sa pre účely tohto predpisu rozumie osoba, ktorej bola služba poskytnutá, služba sa poskytuje alebo aj potenciálny zákazník.

5. Spôsob reklamácie

- 5.1. Zákazník môže reklamáciu uplatniť:
- a) písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese: innogy Slovensko, s. r. o., Mlynská 31, 042 91 Košice
 - a) elektronicky na e-mailovej adrese: info@innogy.sk;
 - b) osobne na Zákazníckych centrách;
 - c) telefonicky na Linke innogy 0850 123 998
 - d) prostredníctvom vyplnenia formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle Dodávateľa: www.innogy.sk (ak takú možnosť Dodávateľ umožňuje).
- 5.2. Záznam, ktorým Zákazník uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať identifikáciu Zákazníka:
- 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.
 - e) identifikácia osôb, na ktoré bola reklamácia podaná
 - f) podpis Zákazníka alebo jeho oprávneného zástupcu, ak ide o reklamáciu podávanú spôsobom podľa ods. písm. a) až c) tohto článku predpisu,
 - g) dátum podania reklamácie,
 - h) adresu, na ktorú bude zaslaná odpoveď (v prípade, ak nie je zhodná s jeho trvalým bydliskom)
 - i) e-mailovú adresu Zákazníka, ak si želá byť o spôsobe vybavenia reklamácie informovaný prostredníctvom e-mailu.
 - j) podpis Zákazníka, pokiaľ nejde o reklamáciu prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie alebo reklamáciu nahlásenú na Linke innogy.

Vzor Reklamačného formulára je Zákazníkovi k dispozícii na Zákazníckych centrách Dodávateľa a na webovom sídle Dodávateľa www.innogy.sk a tvorí Prílohu č. 2 tohto Reklamačného poriadku.

- 5.3. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a spoločnosť innogy Slovensko, s. r. o., nevie z tohto dôvodu reklamáciu vybaviť, vyzve Zákazníka na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 pracovných 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
- 5.4. Ak reklamáciu podáva v mene Zákazníka jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácií musí byť priložené aj písomné splnomocnenie. Telefonicky môže reklamáciu podávať výlučne Zákazník.
- 5.5. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov poskytnutej služby.
- 5.6. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť poplatku za poskytnutú reklamovanú službu.

6. Postup reklamačného konania a lehoty

- 6.1. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Zákazníkovi potvrdenie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená (vzor potvrdenia tvorí Prílohu č. 2a alebo č. 2 b tohto predpisu). Ak je reklamácia uplatnená osobne alebo prostredníctvom e-mailu, Dodávateľ 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.
- 6.2. Podanie telefonických reklamácií je nahrávané. Osoba prijímajúca telefonickú reklamáciu za Dodávateľa Zákazníkovi obsah zaznamenananej telefonickej reklamácie prečíta.
- 6.3. 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.
- 6.4. V odôvodnených prípadoch, ak zo závažných dôvodov nie je možné vybaviť reklamáciu v lehote uvedenej v odseku 7. 3. , môže Dodávateľ 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.
- 6.5 O výsledku vybavenia reklamácie je Zákazník informovaný písomne alebo iným vhodným spôsobom podľa výberu zákazníka.

7. Záverečné ustanovenia

- 7.1. Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách v súlade s príslušnými právnymi predpismi.
- 7.2. Evidencia sťažností sa vedie elektronicky, kde sa pri jednotlivých prípadoch eviduje:
 - a) poradové číslo sťažnosti,
 - b) dátum prijatia sťažnosti,
 - c) identifikácia sťažujúceho sa zákazníka,
 - d) predmet sťažnosti,
 - e) rozhodnutie o vybavení sťažnosti.
- 7.3. Ďalej sa archivuje kópia listu s vyjadrením k sťažnosti a záznam o vybavení sťažnosti.
- 7.4. 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

4. Predmet reklamácie

- 4.1. Predmetom reklamačného konania medzi Zákazníkom a Predávajúcim na základe tohto Reklamačného poriadku môže byť Výrobok alebo niektorá jeho časť, ak sa počas plynutia záručnej doby prejavia vady Výrobku.
- 4.2. 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.
- 4.3. 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 Zákazníka dodržané stanovené podmienky pre používanie Výrobku. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia Výrobku Zákazníkom. 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 Zákazník po skončení opravy povinný Výrobok prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. V prípa-

de 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 Dodávateľom.

5. Spôsob reklamácie

- 5.1. Zákazník môže reklamáciu uplatniť:
- a) písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese: innogy Slovensko, s. r. o., Mlynská 31, 042 91 Košice
 - b) elektronicky na e-mailovej adrese: info@innogy.sk;
 - c) osobne na Zákazníckych miestach;
 - d) telefonicky na Linke innogy 0850 123 998
 - e) prostredníctvom vyplnenia formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle Dodávateľa: www.innogy.sk (ak takú možnosť Dodávateľ umožňuje).
- 5.2. Podanie, ktorým Zákazník uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať identifikáciu Zákazníka:
- 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 innogy Slovensko, s. r. o. 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 innogy Slovensko, s. r. o.).
 - 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 Zákazníka, pokiaľ nejde o reklamáciu prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie alebo reklamáciu nahlásenú na Linke innogy.

Vzor reklamačného záznamu je Zákazníkovi k dispozícii na Zákazníckych centrách Dodávateľa a na webovom sídle Predávajúceho www.innogy.sk a tvorí Prílohu č. 1 tohto Reklamačného poriadku.

- 5.3. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 6. 2. a Predávajúci nevie identifikovať Zákazníka, podanie sa nepovažuje za reklamáciu. V prípade poskytnutia potrebných informácií až na výzvu Predávajúceho, predlžuje sa lehota pre vyriešenie reklamácie o dobu, kým Zákazník poskytne potrebné informácie.
- 5.4. Pokiaľ Zákazník v priebehu riešenia reklamácie oznámi Predávajúceму 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 Predávajúceho sa považuje za reklamáciu podanú Predávajúceму
- 5.6. Ak reklamáciu podáva v mene Zákazníka jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácie musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané Zákazníkom.
- 5.7. Reklamácia tovaru musí byť uplatnená v záručnej lehote a to bez zbytočného odkladu po zistení vady tovaru.

6. Postup reklamačného konania a lehoty

- 6.1. Ak ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný 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 Predávajúceму nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci 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 vád tovar riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má Zákazník právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
- 6.2. Ak Zákazník 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 odbor-

ným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

6. 3. Ak Zákazník 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 Zákazník 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 Zákazník 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.
6. 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 Zákazníkovi kúpnu cenu, za ktorú Výrobok od neho kúpil, pod podmienkou, že Zákazník odstúpi od kúpnej zmluvy a tento vadný Výrobok Predávajúcemu zároveň vráti.
6. 5. V prípade, že ide o vadu Výrobku, ktorý bol Zákazníkovi predaný Predávajúcim za nižšiu cenu alebo ako použitý, Zákazník 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.
6. 6. Predávajúci 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.
6. 7. Predávajúci vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie Zákazníkom v súlade s postupmi v bode 5. 3. časti C) tohto Reklamačného poriadku.
6. 8. Predávajúci vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách. Evidencia obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

7. Záverečné ustanovenia

7. 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 so Zákazníkom v kúpnej zmluve alebo v osobitných predajných alebo reklamačných podmienkach vydaných Predávajúcim.
7. 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. 9. 2017 a nahrádza Reklamačný poriadok z 1. 10. 2016 (ďalej ako „Dodávateľ“)