

Reklamačný poriadok

dodávky zemného plynu a elektriny spoločnosti t&at solutions s.r.o.

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 V súlade so zákonom 108/2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a so zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZoE“), spoločnosť t&at solutions s.r.o. so sídlom Černyševského 10, 851 01 Bratislava, IČO: 50727206, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Bratislava III, odd. Sro, vložka č. 117597/B, ako dodávateľ elektriny a zemného plynu (ďalej len „Dodávateľ“), vydáva tento Reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“).
- 1.2 Tento Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi Dodávateľom a odberateľom (ďalej len „Odberateľ“) elektriny / zemného plynu (ďalej len „Plnenie“) pri riešení reklamácií týkajúcich sa väd dodávaného Plnenia v zmysle Zmluvy o dodávke alebo Zmluvy o združenej dodávke plynu alebo elektriny (ďalej len „Zmluva“). Práva a povinnosti Odberateľa pri uplatňovaní reklamácie sú upravené aj v prevádzkovom poriadku a technických podmienkach PDS, do ktorého sústavy alebo siete je pripojené odberné miesto odberateľa.
- 1.3 Terminológia a odborné pojmy použité v tomto Reklamačnom poriadku sú v súlade so Zmluvou, Obchodnými podmienkami dodávky zemného plynu spoločnosti t&at solutions s.r.o. / Obchodnými podmienkami dodávky elektriny spoločnosti t&at solutions s.r.o. (ďalej len „OP“), ZoE, zákonom o regulácii v sieťových odvetviach č. 250/2012 a príslušnými vyhláškami ÚRSO, či inými súvisiacimi právnymi predpismi.

2. REKLAMÁCIE

- 2.1 Reklamácia predstavuje podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, za účelom dosiahnutia nápravy väd dodávaného Plnenia na základe Zmluvy (uplatnenia zodpovednosti Dodávateľa).
- 2.2 Odberateľ má právo reklamovať:
- kvalitu poskytnutého Plnenia,
 - odpočet určeného meradla,
 - fakturáciu poskytnutého Plnenia,
 - prerušenie/obmedzenie poskytnutého Plnenia,
 - iné vady Plnenia.

- 2.3 Reklamáciu je potrebné uplatniť bezodkladne po zistení nedostatkov, max. do 30 dní odo dňa kedy sa Odberateľ dozvedel o dôvode reklamácie, najneskôr však do 1 roka odo dňa, kedy dôvod reklamácie nastal, a to:

- zaslaním reklamačného formulára alebo iného podania obsahujúceho potrebné náležitosti na korešpondenčnú adresu Černyševského 10, 851 01 Bratislava alebo na e-mailovú adresu info@megawatts.eu,

Vzor predpísaného tlačiva (reklamačného formulára) je zverejnený na www.megawatts.eu.

- 2.4 Dodávateľ následne potvrdí Odberateľovi prijatie reklamácie; v prípade reklamácie uplatnenej spôsobom podľa bodu 2.3 a) a b) Dodávateľ môže doručiť Odberateľovi potvrdenie o prijatí najneskôr spolu s informáciou o vybavení reklamácie. Deň doručenia reklamácie Dodávateľovi predstavuje deň jej prijatia.
- 2.5 Uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť faktúry a ani vo vzťahu k iným právam vyplývajúcim zo Zmluvy.

3. PODMIENKY A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- 3.1 Reklamácia musí obsahovať nasledovné náležitosti:
- identifikácia Odberateľa (meno a priezvisko/obchodné meno, dátum narodenia/IČO, trvalé bydlisko/sídlo, číslo Zmluvy, adresu odberného miesta, POD /EIC kód);
 - kontaktné údaje Odberateľa (e-mailová/korešpondenčná adresa, tel. č.);
 - popis predmetu reklamácie s uvedením podstatných skutočností (ak je možné ich preukázať aj príslušnú dokumentáciu),
 - v prípade reklamácie podľa bodu 2.2 b) - číslo meradla,
 - v prípade reklamácie podľa bodu 2.2 c) - číslo faktúry, variabilný symbol, reklamované obdobie, stav meradla k dátumu reklamácie a počas reklamovaného obdobia (ak je k dispozícii), prípadne aj potvrdenie o úradnom overení meradla, ktoré potvrdzuje chybu meradla,

- cd) v prípade reklamácie výšky preddavkov ne/zahrnutých vo faktúre – číslo reklamovanej faktúry, potvrdenie o uhradení platby,
- ce) v prípade reklamácie technických údajov (napr. tarifikácia, sadzba, fáza) – reklamované údaje a obdobie;
- d) dátum podania reklamácie a podpis Odberateľa v prípade reklamácie podľa bodu 2.3 a) a b).
- 3.2 Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v predchádzajúcom bode, Dodávateľ vyzve Odberateľa na doplnenie reklamácie v lehote 10 dní. Lehota na vybavenie reklamácie sa predlžuje o dobu, kým Odberateľ doplní chýbajúce informácie. V prípade márneho uplynutia lehoty sa považuje reklamácia za neoprávnenú.
- 3.3 Dodávateľ vybaví reklamáciu najneskôr do 30 dní od prijatia reklamácie v súlade s príslušnými právnymi predpismi. V prípade reklamácie podľa bodu 2.2 c) ak je na overenie správnosti vyúčtovania platby:
- a) za dodanú elektrinu potrebná súčinnosť PDS, lehota sa predlžuje o 5 pracovných dní,
- b) za dodaný plyn súčinnosť tretích osôb, táto lehota sa predlžuje o 5 kalendárnych dní.
- V zložitých prípadoch možno reklamáciu vybaviť najneskôr v lehote 3 mesiacov odo dňa uplatnenia reklamácie, pričom Dodávateľ informuje Odberateľa v domácnosti v rámci lehoty 30 dní od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní.
- 3.4 Dodávateľ bezodkladne vykoná nápravu zistených nedostatkov po vybavení reklamácie. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Dodávateľ, prípadne prevádzkovateľ distribučnej sústavy alebo siete. Ak reklamácia nebola opodstatnená, náklady, ktoré vzniknú Odberateľovi v súvislosti s uplatnením reklamácie, znáša takýto Odberateľ.
- 3.5 Pri riešení reklamácie v zmysle bodu 2.2 a) bude Dodávateľ pri určení spôsobu a výšky kompenzácie 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 v znení neskorších zmien a doplnení / Vyhláškou ÚRSO č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny v znení neskorších zmien a doplnení.
- 3.6 Odberateľ môže byť v reklamačnom konaní zastúpený treťou osobou na základe písomného splnomocnenia.

- 3.7 Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách.

4. OSOBNÉ USTANOVENIA

- 4.1 Ak má Odberateľ pochybnosti o správnosti merania údajov určeným meradlom alebo zistí na určenom meradle chybu, môže požiadať PDS o preskúšanie meradla, pričom Dodávateľ poskytne Odberateľovi na požiadanie poradenstvo k postupu pri vybavovaní žiadosti; ak je predmetom reklamácie množstvo dodaného plynu, Odberateľ môže požiadať Dodávateľa aj o postúpenie jeho žiadosti PDS, pričom Dodávateľ sa zaväzuje tak urobiť do 2 pracovných dní od obdržania písomnej žiadosti od Odberateľa. PDS je povinný v lehote stanovenej prevádzkovým poriadkom PDS zabezpečiť výmenu určeného meradla, predložiť ho na preskúšanie a zabezpečiť náhradný spôsob merania alebo dohodnúť s Odberateľom iný spôsob vyúčtovania odobratého plynu. Ďalšie informácie o postupe PDS sú upravené prevádzkovým poriadkom PDS. Ak sa zistí chyba určeného meradla, ktorá presahuje chybu povolenú podľa osobitného predpisu, náklady spojené s preskúšaním a výmenou uhradí PDS a Dodávateľ vykoná na základe nových dát zaslaných príslušnou PDS prepočet dodaných množstiev za obdobie trvania poruchy meradla, maximálne však za dvanásť (12) mesiacov. Ak neboli na určenom meradle zistené chyby, ktoré presahujú chybu povolenú podľa osobitného predpisu, uhradí oprávnené náklady spojené so zabezpečením, preskúšaním a výmenou Odberateľ.
- 4.2 Ak zistí ktorákoľvek zmluvná strana chybu alebo omyly pri fakturácii platieb podľa Zmluvy alebo OP vzniknuté použitím nesprávnych dát o spotrebe, nesprávnej ceny, chybou v písaní alebo počítaní vo fakturácii, nevrátením nezapočítaných zaplatených preplátok a pod., je povinná okamžite o chybe informovať druhú stranu. Zmluvné strany majú nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu, ak je reklamácia vyhodnotená ako opodstatnená a nie je nutné vyjadrenie príslušnej PDS. V prípade, že reklamácia podlieha vyjadreniu príslušnej PDS, zmluvné strany majú nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu až po potvrdení opodstatnenosti reklamácie zo strany príslušnej PDS, a to na základe opravných fakturačných dát zaslaných príslušnou PDS Dodávateľovi. Vysporiadanie zmluvných strán nastane formou opravného daňového dokladu v zmysle platných účtovných predpisov SR.
- 4.3 Odberateľ je oprávnený písomne reklamovať faktúru za opakované dodanie plynu na príslušné

obdobie z dôvodu jej neprimeranosti najneskôr do 7 dní pred splatnosťou prvej platby podľa tejto faktúry, pokiaľ sa nedohodne s Dodávateľom inak.

- 4.4 V prípade preukázania nedodržania štandardov kvality Plnenia, Dodávateľ vyplatí Odberateľovi kompenzačnú platbu v zmysle príslušných právnych predpisov¹.

5. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 5.1. Tento Reklamačný poriadok je zverejnený na stránke www.megawatts.eu.
- 5.2. Dodávateľ si vyhradzuje právo zmeny tohto Reklamačného poriadku.
- 5.3. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť od ____ 2024.

¹ Vyhláška ÚRSO č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu v znení neskorších zmien a doplnení; Vyhláška ÚRSO č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny v znení neskorších zmien a doplnení.