

Reklamačný poriadok Železníc Slovenskej republiky - Železničnej energetiky

Železnice Slovenskej republiky, iná právnická osoba, IČO: 31 364 501, so sídlom Klemensova 8, Bratislava 813 61, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel : Po, Vložka číslo 312/B (ďalej len „ŽSR“) vydáva tento Reklamačný poriadok ŽSR - Železničnej energetiky (ďalej len „Reklamačný poriadok“).

I. Úvodné ustanovenie

1. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi ŽSR a účastníkom trhu s elektrinou/odberateľom (ďalej len ako „Reklamant“) pri podávaní reklamácií vzťahujúcich sa na dodávku a distribúciu elektriny.
2. Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na Rámcovú distribučnú zmluvu a Zmluvu o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcii. Reklamačné podmienky Rámcovej distribučnej zmluvy a Zmluvy o prístupe do distribučnej sústavy sú upravené v Prevádzkovom poriadku prevádzkovateľa distribučnej sústavy ŽSR.
3. Pri zmluvách o Združenej dodávke elektriny sa prednostne použijú ustanovenia o reklamáciách uvedené v Obchodných podmienkach ku Zmluve o združenej dodávke elektriny.

II. Reklamácie dodávky a distribúcie elektriny a s tým spojených služieb

1. Reklamácia je písomné podanie odberateľa adresované ŽSR, ktorým sa Reklamant domáha najmä zodpovednosti ŽSR za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Reklamant požaduje od ŽSR nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a/alebo distribúcie elektriny do odberného miesta Reklamanta (ďalej len ako „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. ŽSR pri vybavovaní reklamácií postupujú v súlade so zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o energetike“), zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v súlade s podmienkami dohodnutými v Zmluve, podmienkami uvedenými v Reklamačnom poriadku a platným a účinným Prevádzkovým poriadkom ŽSR.
3. Reklamant má právo reklamovať najmä:
 - a) kvalitu poskytnutej služby,
 - b) odpočet určeného meradla,
 - c) fakturáciu poskytnutej služby,
 - d) prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služby ŽSR,
 - e) poruchy určeného meradla¹.
4. Reklamáciou nie je písomná žiadosť odberateľa elektriny o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú odberateľ elektriny spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.
5. Reklamant môže reklamáciu uplatniť:

Prostredníctvom vyplnenia formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle ŽSR:

- a) písomne na adrese miestne a vecne príslušného regionálneho strediska Železničnej energetiky uvedeného v zmluve,

¹ Poruchou určeného meradla sa rozumie stav, keď určené meradlo vykazuje nepresné alebo nesprávne výsledky merania. Tento stav musí byť dokázaný protokolom o skúške, ktorý obsahuje výsledky testovania.

b) elektronicky na e-mailovej adrese : zsrze.reklamacie@zsr.sk

c) Ak Reklamant nedoručí písomné podanie na prislúchajúcu adresu Regionálneho strediska uvedenú v zmluve, bude sa za dátum podania reklamácie považovať dátum doručenia na miestne a vecne príslušné Regionálne stredisko.

6. Podanie, ktorým Reklamant uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať:

- a) identifikáciu odberateľa (Reklamanta) : meno a priezvisko/názov spoločnosti, trvalé bydlisko /sídlo spoločnosti, vrátane PSČ, číslo Zmluvy,
- b) popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
- c) identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie (číslo miesta spotreby),
- d) identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka (ak sa reklamácia týka faktúry),
- e) podpis Reklamanta alebo jeho oprávneného zástupcu, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie,
- f) dátum podania reklamácie,
- g) adresu, na ktorú bude odpoveď zaslaná (v prípade, ak nie je zhodná s adresou trvalého pobytu alebo sídla spoločnosti).

Vzor reklamačného záznamu je Reklamantovi k dispozícii webovej stránke ŽSR a tvorí Prílohu č. 1 tohto Reklamačného poriadku.

7. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a ŽSR nevedia z tohto dôvodu reklamáciu vybaviť, sú povinné vyzvať Reklamanta na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Reklamant reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Reklamácia, ktorá bola Reklamantom doplnená sa považuje za uplatnenú v súlade s Obchodnými podmienkami ŽSR. Ak reklamáciu podáva v mene Reklamanta jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácií musí byť priložené aj písomné splnomocnenie, ktoré tvorí Prílohu č.3 tohto Reklamačného poriadku, podpísané Splnomocnencom na zastupovanie Reklamanta vo veci reklamácie Reklamantom.
8. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca ŽSR sa považuje za reklamáciu podanú ŽSR, a to však iba v tom prípade, ak z obsahu reklamácie je možné určiť, že sa reklamácia týka služieb ŽSR.
9. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
10. Podanie reklamácie alebo akékoľvek iné podanie nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry.
11. 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, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v počítaní a pod., majú zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu.
12. ŽSR vykonajú overenie správnosti vyúčtovania v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamácie Reklamanta (pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak²) a v prípade zistenia nedostatkov v uvedenej

² Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č.236/2016 Z. z. ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny

lehote vykoná aj ich odstránenie vo vyúčtovaní vyhotovením opravnej faktúry. Ak ŽSR zistia, že údaje vo faktúre nie sú správne, bezodkladne vyhotovia opravnú faktúru za dodávku elektriny.

13. ŽSR pri uplatnení reklamácie vydajú Reklamantovi potvrdenie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu, ŽSR doručia potvrdenie o uplatnení reklamácie Reklamantovi 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 Reklamant má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
14. ŽSR vybavujú reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie a v zložitých prípadoch možno reklamáciu vybaviť najneskôr v lehote troch mesiacov odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak³. ŽSR sú povinné informovať Reklamanta v rámci lehoty 30 dní od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní. Uplatnením reklamácie sa rozumie:
 - a) pri elektronicky 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.
15. O výsledku vybavenia reklamácie je Reklamant písomne informovaný. V prípade ak sa reklamácia týkala nesprávnej fakturácie a ŽSR vyhotovia opravnú faktúru za dodávku elektriny, považuje sa zaslanie opravnej faktúry Reklamantovi za vybavenie reklamácie.
16. ŽSR vedú evidenciu o uplatnených reklamáciách v zmysle Zákona o energetike. Evidencia obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
17. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa uplatnia na vec sa vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov a Zmluvy.
18. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny a s dodávkou súvisiacich služieb bude ŽSR postupovať v súlade s vyhláškou ÚRSO č. 236/2016 Z. z. ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny.
19. Informácie sú ochrane a spracúvaní osobných údajov sú uvedené v dokumente Princípy ochrany osobných údajov v spoločnosti Železnice Slovenskej republiky nachádzajúcom sa na webovom odkaze https://www.zsr.sk/files/pravne-dokumenty/principy_ouu_zsr.pdf.

³ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č.236/2016 Z. z. ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny

Reklamačný záznam

Prevádzkovateľom distribučnej sústavy sú Železnice Slovenskej republiky, iná právnická osoba, IČO: 31 364 501, so sídlom Klemensova 8, Bratislava 813 61, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel : Po, Vložka číslo 312/B.

Právnická osoba

Číslo zmluvy

Obchodné meno

IČO

DIČ

IČ DPH

Sídlo

Email

Telefón

Fyzická osoba

Číslo zmluvy

Meno a Priezvisko

Dátum narodenia

-

-

Adresa trvalého bydliska

Email

Telefón

Korešpondenčná adresa na ktorú bude zaslané vyjadrenie

POPIS REKLAMÁCIE

Popis reklamácie: (Popis vadného poskytnutia služby s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie; ak sa reklamácia týka faktúry, je potrebné uviesť aj identifikačné údaje reklamovanej faktúry spolu s variabilným symbolom). V prípade reklamácie fakturovaného množstva elektriny, stav meradla k dátumu reklamácie, prípadne stavy meradla počas reklamovaného obdobia, ak ich odberateľ elektriny má k dispozícii. ŽSR, potvrdzuje, že prijala písomnú reklamáciu, ktorej vybavenie bude uskutočnené v súlade s platným Reklamačným a prevádzkovým poriadkom ŽSR. Nakoľko si vybavenie reklamácie vyžaduje odborné posúdenie, doklad o vybavení reklamácie Zákazník obdrží do 30 dní od dátumu jej uplatnenia.

Vyplnený formulár zašlite písomne na korešpondenčnú adresu uvedenú v zmluve alebo Elektronicky na mailovú adresu : zsrze.reklamacie@zsr.sk

Za ŽSR:

Za Reklamanta:

Miesto

Dátum

Miesto

Dátum

Meno a priezvisko

Podpis

Meno a priezvisko

Podpis

Potvrdenie o uplatnení reklamácie

1. Informácie o Reklamantovi (odberateľovi)

Meno a priezvisko/Názov spoločnosti

Dátum narodenia / IČO

Adresa trvalého bydliska / Sídlo spoločnosti

Číslo zmluvy

Adresa zaslania odpovede (ak sa nezhoduje s adresou trvalého bydliska)

Telefón

Email

2. Zamestnanec prijímajúci reklamáciu

Dátum

Meno, priezvisko a funkcia

Miesto

Podpis

SPLNOMOCNENIE

Nižšie podpísaný/a:

Meno a priezvisko:

Adresa trvalého pobytu:

Dátum narodenia:

týmto splnomocňujem:

Meno a priezvisko:

Adresa trvalého pobytu:

Dátum narodenia:

na nasledovné úkony:

V mojom mene a záujme vykonať všetky potrebné úkony a kroky v súvislosti s reklamáciou dodávky a distribúcie elektriny a s tým spojených služieb v zmysle čl. II bodu 3. Reklamačného poriadku Železníc Slovenskej republiky – Železničnej energetiky. Toto splnomocnenie zahŕňa najmä:

1. predloženie a podanie reklamácie voči dodávateľovi elektriny.
2. podpisovanie dokumentov a písomných stanovísk v súvislosti s reklamáciou.
3. vykonávanie akýchkoľvek ďalších krokov potrebných na efektívne vybavenie reklamácie.

Toto splnomocnenie oprávňuje splnomocnenca na zastupovanie v rozsahu v ňom určenom a platí do ukončenia reklamačného konania.

V dňa

Podpis splnomocniteľa: _____

V dňa

Podpis splnomocnenca: _____