



REKLAMAČNÝ PORIADOK

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

Účinný od 01.07.2024

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Východoslovenská energetika a.s., so sídlom: Mlynská 31, 042 91 Košice, IČO: 44 483 767 zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sa, vložka: 1628/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. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 251/2012 Z.z. 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
 - a) 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 Mestského súdu Košice, oddiel: Sa, vložka: 1628/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.
 - b) reklamácií alebo sťažností odberateľov služieb poskytovaných spoločnosťou VSE a.s.
 - c) reklamácií – vytknutí vady tovarov kupujúcemu v právnom postavení spotrebiteľa.
- 1.3 Ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa použijú na vybavenie reklamácie a sťažnosti, len ak osobitné predpisy neustanovujú inak.¹
- 1.4 Reklamačný poriadok upravuje:
 - a) právne vzťahy medzi Dodávateľom a koncovým 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 – vytknutie vady, 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, sťažnosti a vytknutia vady

- 2.1 Za reklamáciu, sťažnosť a vytknutie vady (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 Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny, Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu.

3. Výklad ďalších pojmov

- 3.1 **Obchodník (alebo aj Dodávateľ)** – spoločnosť Východoslovenská energetika a.s., Mlynská 31, 042 91 Košice, IČO: 44 483 767, IČ DPH: SK2020062319, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sa, vložka 1628/V.
- 3.2 **Spotrebiteľ (alebo aj Kupujúci)** – fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, alebo povolania, nadobudol od Obchodníka Tovar a ktorý má právo uplatňovať nároky z poskytnutej záruky na tento Tovar.
- 3.3 **Tovar** – produkty podľa aktuálnej ponuky Obchodníka.
- 3.4 **Služba** – služba podľa aktuálnej ponuky Obchodníka. 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, tovaru alebo jeho časti.
- 3.6 **Prevádzkový priestor** – obchodný priestor Obchodníka, v ktorom je Kupujúci oprávnený uplatňovať svoj nárok zo zodpovednosti za vady Tvaru alebo jeho časti, zakúpeného od Obchodníka (Reklamácia). Aktuálny zoznam obchodných miest je uvedený na internetovej stránke www.vse.sk.
- 3.7 **Vybavenie reklamácie** a sťažnosti – ukončenie reklamačného konania výmenou Tvaru, vrátením kúpnej ceny Tvaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny Tvaru alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie. Vybavením reklamácie môžu byť aj opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti.

Odberateľ/kupujúci a spotrebiteľ alebo Dodávateľ a Obchodník 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

1. Predmet reklamácie

- 1.1 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“).
- 1.2 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.

2. Spôsob reklamácie

- 2.1 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,
 - c) osobne na zákazníckych centrách Dodávateľa,
 - d) 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 (ak takú možnosť Dodávateľ umožňuje).
- 2.2 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 odborných miest, ktorých sa reklamácia týka (pokiaľ ide o reklamáciu, ktorá sa týka konkrétnych

- 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 nahlásenu na Linke VSE.

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

- 2.3 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.
- 2.4 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.
- 2.5 Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.
- 2.6 Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení chyby.
- 2.7 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.
- 2.8 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.
- 2.9 Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, 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.

3. Postup reklamačného konania a lehoty

- 3.1 Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie na trvanlivom médiu², 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.
- 3.2 Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; v zložitých prípadoch možno reklamáciu vybaviť najneskôr v lehote troch mesiacov odo dňa uplatnenia reklamácie. Dodávateľ elektriny/plynu, je povinný informovať odberateľa elektriny/plynu v domácnosti v rámci lehoty 30 dní od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní. Uplatnením reklamácie sa rozumie deň prijatia reklamácie u Dodávateľa.
- 3.3 Dodávateľ vedie 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.
- 3.4 Dodávateľ vydá Odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie; v zložitých prípadoch najneskôr v lehote troch mesiacov odo dňa uplatnenia reklamácie. V prípade ak sa reklamácia týkala nesprávnej fakturácie a Dodávateľ vyhotoví opravnú faktúru za dodávku elektriny alebo za dodávku plynu považuje sa zaslanie opravnej faktúry Zákazníkovi za vybavenie reklamácie.
- 3.5 V prípade zmeny v legislatíve bude Dodávateľ pri vybavovaní reklamácií a sťažností postupovať podľa príslušného platného právneho predpisu.
- 3.6 Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej

² § 2 písm. f) zákona č. 108/2024 Z. z. v znení neskorších predpisov.

faktúry.

- 3.7 Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša dodávateľ elektriny/plynu. Náklady, ktoré vzniknú odberateľovi elektriny/plynu v domácnosti v súvislosti s uplatnením reklamácie, znáša odberateľ elektriny/ plyn v domácnosti, ak reklamácia nebola opodstatnená.

4. Záverečné ustanovenia

- 4.1 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. 236/2016 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.
- 4.2 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.
- 4.3 Nadobudnutím účinnosti tohto Reklamačného poriadku stráca platnosť a účinnosť Reklamačný poriadok účinný od 01.12.2017.
- 4.4 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)

1. Predmet reklamácie

- 1.1 Za reklamáciu, sťažnosť a vytknutie vady (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 VSE a.s. určitú nápravu chyby alebo náhradu za chybné plnenie, resp. neplnenie služby.
- 1.2 Zákazníkom sa pre účely tohto predpisu rozumie osoba, ktorej bola služba poskytnutá alebo sa služba poskytuje.

2. Spôsob reklamácie

- 2.1 Zákazník môže reklamáciu uplatniť:
- písomne na korešpondenčnej adrese spoločnosti VSE a.s.: Mlynská 31, 042 91 Košice;
 - elektronicky na e-mailovej adrese: info@vse.sk;
 - osobne na Kontaktných miestach zákazníka;
 - telefonicky na Linke VSE 0850 123 333
 - prostredníctvom vyplnenia formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle spoločnosť VSE a.s.: www.vse.sk (ak takú možnosť spoločnosť VSE a.s. umožňuje).
- 2.2 Podanie, ktorým Zákazník uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať identifikáciu Zákazníka:
- meno a priezvisko/ alebo názov právnickej osoby,
 - bydlisko, vrátane PSČ/ sídlo, vrátane PSČ, IČO – ak ide o právnickú osobu, ak je pridelené;
 - zákaznícke číslo resp. číslo uzatvorenej Zmluvy alebo číslo Karty výhod, službu alebo poistenie, na ktoré sa sťažnosť vzťahuje,
 - špecifikácia služby, ktorej sa reklamácia týka a popis alebo určenie:
 - dôvodov reklamácie,
 - požadovaného spôsobu vyriešenia reklamácie.
 - identifikácia osôb, na ktoré bola reklamácia podaná,
 - podpis Zákazníka alebo jeho oprávneného zástupcu, ak ide o reklamáciu podávanú spôsobom podľa ods. 2.1. písm. a) až c) tohto článku predpisu,
 - dátum podania reklamácie,
 - adresu, na ktorú bude zaslaná odpoveď (v prípade, ak nie je zhodná s jeho trvalým bydliskom),
 - e-mailovú adresu Zákazníka, ak si želá byť o spôsobe vybavenia reklamácie informovaný prostredníctvom e-mailu,
 - podpis Zákazníka, pokiaľ nejde o reklamáciu prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie alebo reklamáciu nahlásenú na Linke VSE.

Vzor Reklamačného záznamu je Zákazníkovi k dispozícii na Zákazníckych centrách spoločnosti VSE a.s a na webovom sídle Dodávateľa www.vse.sk a tvorí Prílohu č.1 tohto Reklamačného poriadku.

- 2.3 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.
- 2.4 Ak reklamáciu podáva v mene Zákazníka jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácií musí byť priložené aj písomné splnomocnenie. Telefonicky môže reklamáciu podávať výlučne Zákazník.
- 2.5 Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov poskytnutej služby.
- 2.6 Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť poplatku za poskytnutú reklamovanú službu.

3. Postup reklamačného konania a lehoty

- 3.1 Spoločnosť VSE a.s., pri uplatnení reklamácie vydá Zákazníkovi písomné potvrdenie o vytknutí vady t.j. o uplatnení reklamácie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená (vzor potvrdenia tvorí Prílohu č. 2 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. Spoločnosť VSE a.s. v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý spoločnosť VSE a.s. nemôže ovplyvniť.
- 3.2 Podanie telefonických reklamácií je nahrávané. Osoba prijímajúca telefonickú reklamáciu za spoločnosť VSE a.s., Zákazníkovi obsah zaznamenananej telefonickej reklamácie prečíta. Potvrdenie o podaní reklamácie bude Zákazníkovi doručené poštou alebo na e-mailovú adresu, ak je spoločnosti VSE a.s., známa.
- 3.3 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.
- 3.4 O spôsobe vybavenia reklamácie je Zákazník informovaný písomne. Ak spoločnosť VSE a.s. odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Zákazníkovi.

4. Záverečné ustanovenia

- 4.1 Spoločnosť VSE a.s., vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách v súlade s príslušnými právnymi predpismi.
- 4.2 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.
- 4.3 Ďalej sa archivuje pod poradovým číslom kópia listu s vyjadrením k sťažnosti a záznam o vybavení sťažnosti.
- 4.4 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

1. Predmet reklamácie

- 1.1 Predmetom reklamačného konania medzi Kupujúcim a Obchodníkom na základe tohto Reklamačného poriadku môže byť Tovar alebo niektorá jeho časť, ak sa počas plynutia záručnej doby prejavia vady Tovarů.
- 1.2 Obchodník poskytuje záruku na akosť, bežnú kvalitu a prevádzkyschopnosť predávaných Tovarů. S cieľom dodržania záručných podmienok je Kupujúci povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škode na Tovare, je povinný šetrne s Tovarom zaobchádzať a používať ho v takých podmienkach, ktoré nemajú za následok dočasné alebo trvalé kvalitatívne zmeny na vonkajších alebo vnútorných súčiastiach Tovarů.
- 1.3 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 Tovarů. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia Tovarů Kupujúcim. Pokiaľ nie je v záručnom doklade uvedené inak, záručná doba trvá pre Tovarů 24 mesiacov. V prípade Tovarů, ktorý bol predaný ako použitý, je záručná doba 12 mesiacov. Doba od vytknutia vady (t.j. uplatnenia Reklamácie) až do doby, keď bol Kupujúci po skončení opravy povinný Tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. V prípade výmeny Tovarů pokračuje záručná doba na vymenený nový Tovar odo dňa prevzatia nového Tovarů.
- 1.4 Reklamácia Tovarů musí byť uplatnená v záručnej lehote a to bez zbytočného odkladu po zistení vady Tovarů.

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

2. Spôsob reklamácie

- 2.1 Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:
 - a) písomne na korešpondenčnej adrese spoločnosti VSE a.s.: Mlynská 31, 042 91 Košice;
 - b) elektronicky na e-mailovej adrese: 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 (ak takú možnosť Dodávateľ umožňuje).
- 2.2 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 tovarů 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, identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
 - j) podpis Odberateľa, pokiaľ nejde o reklamáciu prostredníctvom prostriedkov diaľkovej 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 a tvorí Prílohu č.1 tohto Reklamačného poriadku.

- 2.3 Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 6.2. a spoločnosť VSE a.s. nevie identifikovať Zákazníka, podanie sa nepovažuje za reklamáciu. V prípade poskytnutia potrebných informácií až na výzvu spoločnosti VSE a.s., predlžuje sa lehota pre vyriešenie reklamácie o dobu, kým Zákazník poskytne potrebné informácie.
- 2.4 Pokiaľ Zákazník v priebehu riešenia reklamácie spoločnosti VSE a.s. oznámi spoločnosti VSE a.s., nové skutočnosti, ktoré sa týkajú už podanej reklamácie, tieto novo uplatňované nároky týkajúce sa reklamácie budú považované za novú reklamáciu.

- 2.5 Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca spoločnosti VSE a.s., sa považuje za reklamáciu podanú spoločnosti VSE a.s.
- 2.6 Ak reklamáciu podáva v mene Zákazníka jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácii musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané Zákazníkom.
- 2.7 Reklamácia tovaru musí byť uplatnená v záručnej lehote a to bez zbytočného odkladu po zistení vady tovaru.

3. Postup reklamačného konania a lehoty

- 3.1 Spoločnosť VSE a.s. pri uplatnení reklamácie vydá Zákazníkovi písomné potvrdenie o vytknutí vady spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená (vzor potvrdenia tvorí Prílohu č. 2 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. Spoločnosť VSE a.s. v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý spoločnosť VSE a.s. nemôže ovplyvniť.
- 3.2 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 má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Zákazník si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil spoločnosti VSE a.s. neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Zákazníkovi značné ťažkosti.
- 3.3 Ak spoločnosť VSE a.s. odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Zákazníkovi. Ak Zákazník znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a spoločnosť VSE a.s. nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Obchodník 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 Obchodník bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Obchodníka za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Obchodník 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.
- 3.4 V prípade, že Obchodník nemá k dispozícii na výmenu Tovar rovnakej značky a typu, a teda nie je zo strany Obchodníka plnenie možné, je Obchodník povinný vrátiť Kupujúcemu kúpnu cenu, za ktorú Výrobok od neho kúpil, pod podmienkou, že Kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy a tento vadný Výrobok Obchodníkovi zároveň vráti.
- 3.5 V prípade, že ide o vadu Výrobku, ktorý bol Kupujúcemu predaný Obchodníkom za nižšiu cenu alebo ako použitý, Kupujúci má namiesto práva na výmenu Výrobku právo na primeranú zľavu. Obchodník 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.
- 3.6 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.
- 3.7 O spôsobe vybavenia reklamácie je Zákazník informovaný písomne. Ak spoločnosť VSE a.s. odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Zákazníkovi.

4. Záverečné ustanovenia

- 4.1 Tento Reklamačný poriadok sa uplatní na všetky predané Tovary, ktoré môžu byť predmetom reklamačného konania v zmysle tohto Reklamačného poriadku, s výnimkou Tovarov, na ktoré sa vzťahujú osobitné podmienky dohodnuté s Kupujúcim v kúpnej zmluve alebo v osobitných predajných alebo reklamačných podmienkach vydaných Obchodníkom.
- 4.2 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.