

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE PODNIKATEĽOV – REKLAMAČNÉ (VYTÝKACIE) KONANIE

Spoločnosť Energohub s. r. o., so sídlom Polianky 5, 841 01 Bratislava – mestská časť Dúbravka, IČO: 53 889 045, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 153834/B (ďalej len „Poskytovateľ“) vydáva tento reklamačný poriadok určený pre podnikateľov, ktorý upravuje podmienky a postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií v súlade so zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“). Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na Účastníkov, ktorí sú podnikateľmi v zmysle § 2 ods. 2 Obchodného zákonníka (právnické osoby, fyzické osoby – podnikatelia zapísaní v obchodnom registri, osoby podnikajúce na základe živnostenského oprávnenia a osoby podnikajúce na základe iného než živnostenského oprávnenia). Na spotrebiteľov sa vzťahuje osobitný reklamačný poriadok Poskytovateľa.

1.1. Účastník má právo podať reklamáciu Poskytovateľovi, pričom miesto, spôsob a lehota na podanie reklamácie a priebeh reklamačného konania sú uvedené v ďalších bodoch tohto reklamačného poriadku a spravujú sa Obchodným zákonníkom, príslušnou Zmluvou a týmto reklamačným poriadkom, ktorý je zverejnený na webovom sídle Poskytovateľa.

1.2. Účastník má právo uplatniť reklamáciu, najmä:

- a) v prípade nesprávneho alebo neúplného Vyúčtovania zdieľania;
- b) v prípade neodborne poskytnutej Služby;
- c) v prípade porušenia zmluvných povinností Poskytovateľa;

(ďalej len „predmet reklamácie“).

1.3. Podanie, ktorým Účastník uplatní svoje právo na reklamáciu, musí byť písomné a obsahovať nasledovné informácie:

- a) obchodné meno, sídlo, IČO a kontaktné údaje Účastníka;
- b) označenie Zmluvy (vrátane čísla zmluvy a dátumu jej uzavretia);
- c) opis predmetu reklamácie spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie;
- d) navrhovaný spôsob vybavenia reklamácie;
- e) podpis štatutárneho orgánu alebo oprávnenej osoby Účastníka, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.

1.4. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Poskytovateľ z tohto dôvodu nemôže reklamáciu vybaviť, je povinný vyzvať Účastníka na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením primeranej lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako desať (10) pracovných dní od doručenia takejto výzvy. Reklamácia sa v takomto prípade považuje za podanú až doplnením reklamácie Účastníkom. Ak Účastník reklamáciu v určenej lehote nedoplní, Poskytovateľ má právo reklamáciu odmietnuť.

1.5. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov, najneskôr však do tridsiatich (30) dní od doručenia príslušného Vyúčtovania zdieľania alebo od zistenia vady poskytnutej Služby, pokiaľ Zmluva neustanovuje inú lehotu.

1.6. Reklamáciu je možné uplatniť ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov:

- a) osobným doručením na adresu sídla Poskytovateľa;
- b) prostredníctvom poštového podniku alebo kuriérskej služby;
- c) elektronickou poštou na e-mailovej adrese uvedenej na webovom sídle Poskytovateľa.

1.7. Poskytovateľ pri uplatnení reklamácie vydá Účastníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia podaná. Ak je reklamácia podaná prostredníctvom elektronickej pošty, Poskytovateľ doručí Účastníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie bez zbytočného odkladu; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak má Účastník možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

1.8. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť reklamovanej sumy ani na plnenie ďalších zmluvných povinností Účastníka, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

1.9. Poskytovateľ pri vybavovaní reklamácie postupuje v súlade s Obchodným zákonníkom, platným reklamačným poriadkom a príslušnou Zmluvou. Poskytovateľ je povinný reklamáciu riadne preskúmať a posúdiť jej oprávnenosť.

1.10. Poskytovateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac tridsať (30) dní od podania reklamácie, resp. od jej doplnenia podľa bodu 1.4. tohto reklamačného poriadku, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú na predĺžení tejto lehoty. Najneskôr s vybavením reklamácie Poskytovateľ doručí Účastníkovi písomný doklad o vybavení reklamácie.

1.11. Ak Poskytovateľ uzná reklamáciu za oprávnenú, vykoná nápravu formou vystavenia opraveného Vyúčtovania zdieľania. Opravené Vyúčtovanie zdieľania Poskytovateľ doručí Účastníkovi bezodkladne po vybavení reklamácie. Prípadný rozdiel medzi pôvodným a opraveným Vyúčtovaním zdieľania bude vysporiadaný v súlade s podmienkami Zmluvy, a to najneskôr v nasledujúcom zúčtovacom období.

1.12. Ak Poskytovateľ reklamáciu zamietne, je povinný písomne oznámiť Účastníkovi dôvody zamietnutia reklamácie. Súčasťou písomného oznámenia o zamietnutí reklamácie musí byť aj poučenie o možnosti Účastníka podať námietku podľa bodu 1.15. tohto reklamačného poriadku.

1.13. Ak reklamáciu podáva v mene Účastníka jeho splnomocnenec, k reklamácii musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané štatutárnym orgánom Účastníka na jeho zastupovanie vo veci reklamácie.

1.14. Poskytovateľ vedie evidenciu prijatých reklamácií, ktorá obsahuje najmä dátum uplatnenia reklamácie, identifikáciu Účastníka, predmet reklamácie, spôsob a dátum vybavenia reklamácie. Údaje z evidencie reklamácií Poskytovateľ uchováva po dobu piatich (5) rokov od vybavenia reklamácie.

1.15. V prípade, že Účastník nie je spokojný s vybavením reklamácie, je oprávnený obrátiť sa na Poskytovateľa s písomnou námietkou do pätnástich (15) dní od doručenia dokladu o vybavení reklamácie. Poskytovateľ sa zaväzuje na námietku odpovedať do tridsiatich (30) dní od jej doručenia.

1.16. Ak nedôjde k vyriešeniu sporu zmierlivou cestou, zmluvné strany sa môžu obrátiť na príslušný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.

1.17. Vo veciach, ktoré nie sú výslovne upravené týmto reklamačným poriadkom, resp. Všeobecnými obchodnými podmienkami, sa uplatnia na vec sa vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov.

1.18. Poskytovateľ si vyhradzuje právo tento reklamačný poriadok meniť a dopĺňať. Zmenu reklamačného poriadku Poskytovateľ oznámi Účastníkom zverejnením na webovom sídle Poskytovateľa najmenej tridsať (30) dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny.

1.19. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť ku dňu 1. januára 2026.