

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE SLUŽBY ZDIEĽANIA ELEKTRINY

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 „**Organizátor**“), vydáva podľa § 35b ods. 4 v spojení s § 17a zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a príslušných ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov tento reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatnenia a vybavovania reklamácií Účastníkov (fyzických osôb – spotrebiteľov), ktorí majú s Organizátorom uzatvorenú Zmluvu o poskytovaní Služieb zdieľania elektriny (ďalej len „**Zmluva**“).
- 1.2. Pojmy s veľkým začiatočným písmenom, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku osobitne definované, majú význam priradený im v Zmluve alebo vo Všeobecných obchodných podmienkach Organizátora (ďalej len „**VOP**“).
- 1.3. Tento Reklamačný poriadok neobmedzuje práva Účastníka vyplývajúce zo Zmluvy, VOP ani z kogentných ustanovení príslušných právnych predpisov.

2. PREDMET REKLAMÁCIE

- 2.1. Reklamáciou je podanie Účastníka adresované Organizátorovi, ktorým Účastník namieta vadu alebo nedostatok poskytnutých Služieb zdieľania, nesprávnosť Vyúčtovania Služieb zdieľania alebo fakturácie, prípadne iné porušenie povinností Organizátora, a požaduje nápravu.
- 2.2. Účastník má právo reklamovať najmä:
 - 2.2.1. kvalitu a spôsob poskytovania Služieb zdieľania;
 - 2.2.2. správnosť alebo úplnosť Vyúčtovania Služieb zdieľania vrátane množstva zdieľanej elektriny a výpočtu Odmeny Organizátora alebo Odmeny Účastníka;
 - 2.2.3. fakturáciu poskytnutých Služieb zdieľania.
- 2.3. Ak Účastník oznámi Organizátorovi, že neakceptuje faktúru vyhotovenú Organizátorom v mene a na účet Účastníka z dôvodu nesprávnosti

Vyúčtovania Služieb zdieľania alebo faktúry, takéto oznámenie sa zároveň považuje za reklamáciu podľa článku 8 VOP.

3. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

3.1. Reklamáciu možno uplatniť:

- 3.1.1. osobne v sídle Organizátora alebo v prevádzkových priestoroch Organizátora, v ktorých Organizátor vykonáva svoju činnosť;
- 3.1.2. prostredníctvom poštového podniku alebo kuriérskej služby na adresu sídla Organizátora;
- 3.1.3. elektronickou poštou na e-mailovej adrese Organizátora reklamacie@energohub.sk.

3.2. Ak Účastník uplatní reklamáciu osobne bez predloženia písomného podania, Organizátor o jej obsahu vyhotoví písomný záznam. Účastník má právo požiadať o kópiu tohto záznamu.

3.3. Z reklamácie musí byť zrejmé najmä:

- 3.3.1. identifikačné údaje Účastníka;
- 3.3.2. označenie Zmluvy, ktorej sa reklamácia týka;
- 3.3.3. opis reklamovanej skutočnosti a požadovaný spôsob nápravy;
- 3.3.4. dokumentácia alebo iné podklady, ktoré má Účastník k dispozícii;
- 3.3.5. podpis Účastníka, ak nejde o reklamáciu podanú elektronicky alebo zaznamenanú Organizátorom podľa bodu 3.2 tohto Reklamačného poriadku.

3.4. Ak reklamácia neobsahuje údaje potrebné na jej vecné posúdenie, Organizátor vyzve Účastníka na jej doplnenie a poskytne mu lehotu najmenej desiatich (10) dní od doručenia výzvy. Ak Účastník reklamáciu v určenej lehote nedoplní, Organizátor ju posúdi a rozhodne o nej na základe dostupných podkladov a informácií.

4. POTVRDENIE REKLAMÁCIE

4.1. Organizátor vydá Účastníkovi pri uplatnení reklamácie potvrdenie o jej prijatí.

4.2. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie, Organizátor doručí potvrdenie ihneď. Ak to nie je možné, doručí ho bez zbytočného odkladu, najneskôr spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie sa nemusí doručovať, ak Účastník môže uplatnenie reklamácie preukázať iným spôsobom.

5. VYBAVENIE REKLAMÁCIE

- 5.1. Organizátor rozhodne o oprávnenosti reklamácie bez zbytočného odkladu.
- 5.2. Reklamácia musí byť vybavená najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa jej uplatnenia. V zložitom prípade možno reklamáciu vybaviť najneskôr do troch (3) mesiacov odo dňa jej uplatnenia. Organizátor v takom prípade informuje Účastníka v pôvodnej 30-dňovej lehote, že vybavovanie reklamácie bude trvať dlhšie ako tridsať (30) dní.
- 5.3. Ak je predmetom reklamácie vytknutie vady Služieb zdieľania, Organizátor bezodkladne vydá Účastníkovi písomné potvrdenie o vytknutí vady, v ktorom uvedie lehotu na jej odstránenie; tá nesmie byť dlhšia ako tridsať (30) dní odo dňa vytknutia vady.
- 5.4. Reklamácia sa vybaví:
 - 5.4.1. vyhovením reklamácii a vykonaním primeranej nápravy; alebo
 - 5.4.2. odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- 5.5. Organizátor bezodkladne písomne informuje Účastníka o spôsobe vybavenia reklamácie. Ak Organizátor reklamáciu zamietne alebo odmietne zodpovednosť za vadu služby, v oznámení uvedie skutkové a právne dôvody svojho rozhodnutia.
- 5.6. Ak Organizátor reklamácii Vyúčtovania Služieb zdieľania alebo faktúry vyhovie, vykoná príslušnú opravu alebo korekciu Vyúčtovania Služieb zdieľania a podľa potreby vyhotoví opravnú faktúru alebo iný opravný doklad v súlade s článkami 7 a 8 VOP.
- 5.7. Organizátor môže vykonať opravu alebo korekciu Vyúčtovania Služieb zdieľania aj v prípade zmeny, opravy alebo dodatočného sprístupnenia údajov zo strany OKTE prostredníctvom EDC podľa bodu 7.6 VOP.

6. VPLYV REKLAMÁCIE NA PLATOBNÉ POVINNOSTI

- 6.1. Uplatnením reklamácie faktúry alebo platby nezaniká ani sa neodkladá povinnosť Účastníka uhradiť faktúru alebo platbu v lehote jej splatnosti.
- 6.2. Bodom 6.1 tohto Reklamačného poriadku nie je dotknuté pravidlo podľa článku 8 VOP, podľa ktorého sa faktúra vyhotovená Organizátorom v mene a na účet Účastníka v namietanom rozsahu nepovažuje za akceptovanú až do vybavenia reklamácie a prípadného vykonania jej opravy.

7. EVIDENCIA A NÁKLADY

- 7.1. Organizátor vedie evidenciu uplatnených reklamácií, ktorá obsahuje najmä dátum uplatnenia reklamácie a dátum a spôsob jej vybavenia.

- 7.2. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Organizátor. Náklady, ktoré vzniknú Účastníkovi v súvislosti s uplatnením reklamácie, znáša Účastník, ak reklamácia nebola opodstatnená.

8. ZASTÚPENIE

- 8.1. Ak reklamáciu podáva v mene Účastníka splnomocnenec, priloží k reklamácií písomné splnomocnenie podpísané Účastníkom.

9. ŽIADOSŤ O NÁPRAVU A ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPORU

- 9.1. Ak Účastník nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že Organizátor porušil jeho práva, môže Organizátorovi podať žiadosť o nápravu.
- 9.2. Ak Organizátor odpovie na žiadosť o nápravu zamietavo alebo na ňu neodpovie do tridsiatich (30) dní odo dňa jej odoslania, Účastník môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu príslušnému Subjektu ARS.
- 9.3. Účastník môže návrh podať najmä Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, Tomášikova 28C, 821 01 Bratislava, elektronicky na e-mailovej adrese ars@urso.gov.sk, ak spor patrí do jeho pôsobnosti.
- 9.4. Zoznam Subjektov ARS je zverejnený na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky.
- 9.5. Podaním návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu nie je dotknuté právo Účastníka domáhať sa ochrany svojich práv na príslušnom súde.

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1. Právne vzťahy neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa spravujú Zmluvou, VOP a príslušnými právnymi predpismi.
- 10.2. Reklamačný poriadok je zverejnený na Webovom sídle Organizátora a na viditeľnom mieste dostupnom Účastníkom v prevádzkových priestoroch Organizátora, v ktorých Organizátor vykonáva svoju činnosť.
- 10.3. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1. októbra 2026.