

REKLAMAČNÝ PORIADOK – 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 v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa tento reklamačný poriadok.

- 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 článku a spravujú sa Občianskym zákonníkom a týmto reklamačným poriadkom, ktorý je zverejnený na Webovom sídle Poskytovateľa.
- 1.2. Účastník má právo uplatniť reklamáciu, najmä:
 - a) v prípade Vyúčtovania zdieľania;
 - b) v prípade neodborne poskytnutej Služby;(ďalej len „**predmet reklamácie**“).
- 1.3. Podanie, ktorým Účastník uplatní svoje právo na reklamáciu, musí byť písomné a obsahovať nasledovné informácie:
 - a) identifikačné údaje Účastníka;
 - b) označenie Zmluvy;
 - c) opis predmetu reklamácie spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie;
 - d) podpis Účastníka, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
- 1.4. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Poskytovateľ nevie z tohto dôvodu reklamáciu vybaviť, je povinný vyzvať Účastníka na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako desať (10) dní od doručenia takejto výzvy. Reklamácia sa v takomto prípade považuje za podanú až doplnením reklamácie Účastníkom. Ak Účastník reklamáciu nedoplní Poskytovateľ má právo reklamáciu odmietnuť.
- 1.5. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov, pričom reklamáciu je možné uplatniť ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov:
 - a) osobným doručením;
 - b) prostredníctvom poštového podniku alebo kuriérskej služby;
 - c) elektronickou poštou na e-mailovej adrese uvedenej na Webovom sídle Poskytovateľa; alebo
 - d) telefonicky na telefónnom čísle uvedenom na Webovom sídle Poskytovateľa.
- 1.6. Poskytovateľ pri uplatnení reklamácie vydá Účastníkovi potvrdenie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola podaná reklamácia. Ak je reklamácia podaná prostredníctvom e-mailu, Poskytovateľ doručí Účastníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najne-

skôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak má Účastník možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

- 1.7. Poskytovateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac tridsať (30) dní od podania reklamácie, pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak. Najneskôr s vybavením reklamácie Poskytovateľ doručí Účastníkovi písomný doklad o vybavení reklamácie.
- 1.8. Poskytovateľ pri vybavovaní reklamácie postupuje v súlade s predpismi na ochranu spotrebiteľa a platným reklamačným poriadkom Poskytovateľa, ktorý sa nachádza na Webovom sídle Poskytovateľa.
- 1.9. Ak reklamáciu podáva v mene Účastníka jeho splnomocnenec k reklamácií musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané Účastníkom na jeho zastupovanie vo veci reklamácie.
- 1.10. Vo veciach, ktoré nie sú výslovne upravené týmto reklamačným poriadkom, resp. VOP sa uplatnia na vec sa vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov.
- 1.11. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť ku dňu 1. júna 2025.