

Reklamačný poriadok

1 Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované spoločnosťou ASPA s. r. o., so sídlom: Nad Zábrehom 463/16, Dubnica nad Váhom 018 41, IČO: 45961506, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, odd.: Sro, vložka č. 23811/R.
- 1.2 Tento Reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa a Užívateľa.
- 1.3 Tento Reklamačný poriadok je umiestnený na kontaktných miestach Poskytovateľa a je zverejnený na Webovom sídle Poskytovateľa.
- 1.4 Momentom zaplataenia ceny za objednanú službu Užívateľ vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto Reklamačným poriadkom.

2 Výklad pojmov

- 2.1 **Poskytovateľ** je spoločnosť ASPA s. r. o. ako je uvedené v bode 1.1
- 2.2 **Reklamácia** je uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady Služby. Účelom Reklamácie je predovšetkým dosiahnuť to, aby boli odstránené zistené vady.
- 2.3 **Reklamačné konanie** je spôsob vybavenia Reklamácie, ktorá je podaná podľa tohto Reklamačného poriadku.
- 2.4 **Reklamačný poriadok** je súbor informácií o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia Reklamácie vo veci Služieb, ktoré poskytuje Poskytovateľ, vrátane údajov o tom, kde možno Reklamáciu uplatniť.
- 2.5 **Spotrebiteľ** je Užívateľ - fyzická osoba, ktorý využíva Službu pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti, alebo právnická osoba, ak to právny poriadok Slovenskej republiky umožňuje.
- 2.6 **Služba** je služba ponúkaná a poskytovaná Poskytovateľom podľa predmetov podnikania Poskytovateľa zapísaných v obchodnom registri.
- 2.7 **Užívateľ** je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá uzavrela s Poskytovateľom zmluvu o poskytnutí Služby a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady.
- 2.8 **Vybavenie reklamácie** je ukončenie Reklamačného konania niektorým zo spôsobov uvedených v tomto Reklamačnom poriadku.
- 2.9 **Výstupný protokol** je písomné rozhodnutie Poskytovateľa o Vybavení Reklamácie.
- 2.10 **Webové sídlo** je web stránka www.VyhodnaEnergia.SK

3 Zodpovednosť za vady

- 3.1 Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služba bude spĺňať požiadavky na kvalitu v súlade s charakterom Služby a s uzavretou zmluvou. Poskytovateľ zodpovedá iba za tie vady Služby, ktoré sú spôsobené konaním iba Poskytovateľa, v dôsledku čoho sa mohlo stať, že Služba nespĺňa požiadavky na kvalitu v súlade s charakterom Služby a s uzavretou zmluvou. Poskytovateľ nezodpovedá za tie vady Služby, ktoré sú spôsobené konaním, alebo nekonaním Užívateľa, alebo tretích osôb, v dôsledku čoho sa mohlo stať, že Služba nespĺňa požiadavky na kvalitu v súlade s

Reklamačný poriadok

charakterom Služby a s uzavretou zmluvou (napríklad, avšak nie výhradne: nesprávne údaje od Užívateľa; cenové pohyby na svetových burzách; regulácia trhu regulátorom, či iným štátnym orgánom; cenové ponuky od dodávateľov elektrickej energie, alebo zemného plynu a podobne). Poskytovateľ nezodpovedá za dôsledky tých väd Služby, ktoré vznikli podľa predchádzajúcej vety.

- 3.2 Poskytovateľ zodpovedá za vady Služby po dobu jej poskytovania Užívateľovi, ak vznik tejto vady spôsobil výhradne iba Poskytovateľ bez pričinenia Užívateľom, alebo tretími osobami.

4 Uplatnenie Reklamácie

- 4.1 Užívateľ je oprávnený uplatniť Reklamáciu:

- 4.1.1 na kvalitu Služby,
- 4.1.2 na správnosť ceny vyúčtovanej za Službu.

- 4.2 Reklamáciou nie je písomná žiadosť Užívateľa o opravu formálnych náležitostí daňových dokladov, alebo kontaktných údajov.

- 4.3 Reklamáciu musí Užívateľ uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil, alebo mohol zistiť vadu Služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní, inak právo na Reklamáciu zaniká.

- 4.4 Reklamáciu podľa bodu 4.1 môže Užívateľ uplatniť:

- 4.4.1 elektronicky e-mailom na e-mailovej adrese kontakt@VyhodnaEnergia.SK,
- 4.4.2 písomne na korešpondenčnej adrese Poskytovateľa,
- 4.4.3 osobne na kontaktných miestach Poskytovateľa.

Kontaktné údaje Poskytovateľa sú uverejnené na Webovom sídle.

- 4.5 Podanie, ktorým Užívateľ uplatní svoje právo na Reklamáciu, musí čitateľne obsahovať

- 4.5.1 identifikáciu Užívateľa
 - 4.5.1.1 meno a priezvisko alebo obchodné meno,
 - 4.5.1.2 trvalé bydlisko, vrátane PSČ alebo sídlo a IČO,
 - 4.5.1.3 číslo mobilného telefónu a e-mailovú adresu, ktoré Užívateľ používa pre komunikáciu s Poskytovateľom.
- 4.5.2 presný popis s odôvodnením Reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie Reklamácie,
- 4.5.3 identifikačné údaje týkajúce sa predmetu Reklamácie,
- 4.5.4 identifikačné údaje daňového dokladu, spolu s variabilným symbolom, ktorého sa Reklamácia týka,
- 4.5.5 podpis Užívateľa alebo osoby oprávnenej konať za Užívateľa, ak sa nejedná o elektronickú Reklamáciu na e-mailovú adresu Poskytovateľa,
- 4.5.6 ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej Reklamácie (zaslanie e-mailom, zaslanie poštou, osobné prevzatie), prípadne ďalšie potrebné údaje.

- 4.6 Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Užívateľom v ním uplatnenej Reklamácii a za nemožnosť doručenia písomností na Užívateľom uvedenú kontaktnú adresu.

- 4.7 Uplatnenie Reklamácie na správnosť ceny vyúčtovanej za Službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Užívateľa povinnosti zaplatiť daňový doklad (faktúru, zjednodušený daňový doklad) v lehote splatnosti.

- 4.8 Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať Reklamáciu, ak zníženie kvality Služby spôsobili

- 4.8.1 okolnosti vylučujúce výhradnú zodpovednosť Poskytovateľa,

Reklamačný poriadok

- 4.8.2 ak Užívateľ uplatnil Reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil, alebo mohol zistiť.
- 4.9 Reklamácia musí byť adresovaná priamo Poskytovateľovi.
- 4.10 Za deň začatia Reklamačného konania sa považuje deň, keď Užívateľ uplatnil Reklamáciu u Poskytovateľa, t.j. deň, keď písomná Reklamácia je doručená Poskytovateľovi v súlade s bodom 4.11. V prípade, ak uplatnená Reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 4.5, Reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Užívateľ ani na výzvu Poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje v lehote do 10 kalendárnych dní od doručenia výzvy e-mailom na e-mailovú adresu Užívateľa podľa bodu 4.5.1.3, Reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.
- 4.11 Za deň uplatnenia Reklamácie sa považuje
- 4.11.1 pri doručení elektronickou poštou – deň uvedený na e-mailovej správe,
 - 4.11.2 pri poštových zásielkach – dátum doručenia Reklamácie Poskytovateľovi podľa pečiatky došlej pošty,
 - 4.11.3 pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia Reklamácie.
- 4.12 Poskytovateľ pri uplatnení Reklamácie vydá Užívateľovi potvrdenie. Ak je Reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu, Poskytovateľ doručí potvrdenie o uplatnení Reklamácie Užívateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Reklamácie, potvrdenie o uplatnení Reklamácie sa nemusí doručovať, ak Užívateľ má možnosť preukázať uplatnenie Reklamácie iným spôsobom.
- 4.13 Ak Služba, ktorú Užívateľ reklamuje, vyžaduje prístupové údaje (heslá) do systému, je Užívateľ povinný príslušné údaje (heslá) oznámiť pri uplatnení Reklamácie. Pokiaľ tak Užívateľ neurobí, postupuje Poskytovateľ podľa bodu 4.10.
- 4.14 Ak Užívateľ počas riešenia Reklamácie Poskytovateľom oznámi Poskytovateľovi nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú Reklamáciu.

5 Vybavenie reklamácie

- 5.1 Poskytovateľ vybaví Reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie Reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia Reklamácie.
- 5.2 Po uplynutí lehoty na vybavenie Reklamácie uvedenej v bode 5.1 má Užívateľ právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu Služby za inú.
- 5.3 O vybavení Reklamácie vydá Poskytovateľ Užívateľovi Výstupný protokol najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
- 5.4 O vybavení Reklamácie informuje Poskytovateľ Užívateľa zaslaním e-mailovej správy spolu s výstupným a príp. aj prijímacím protokolom na e-mailovú adresu Užívateľa, v prípade, ak Užívateľ požiadal o zaslanie informácie o vybavení Reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak Užívateľ požiada o zaslanie informácie poštou, Poskytovateľ zašle výstupný a príp. aj prijímací protokol na kontaktnú adresu Užívateľa uvedenú v Reklamácii.
- 5.5 Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o Reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dohľadu k nazretiu. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia Reklamácie, o dátume a spôsobe vybavenia Reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení Reklamácie.

Reklamačný poriadok

6 Spôsoby Vybavenia reklamácie

- 6.1 Ak sa na poskytovanej Službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Užívateľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.
- 6.2 Užívateľ má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy:
 - 6.2.1 ak Služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Služba mohla riadne využívať ako Služba bez vady,
 - 6.2.2 ak Poskytovateľ nevybaví Reklamáciu v 30-dňovej lehote.
- 6.3 V prípadoch uvedených v bode 6.2 sa môže Poskytovateľ s Užívateľom dohodnúť o Vybavení reklamácie výmenou reklamovanej Služby za inú.
- 6.4 Ak sa na Službe objavia iné neodstrániteľné vady, má Užívateľ právo na primeranú zľavu z ceny Služby.
- 6.5 Pri Vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z účtovanej ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania Služby. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje konateľ Poskytovateľa.
- 6.6 Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí Reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
 - 6.6.1 odstránením vady Služby,
 - 6.6.2 výmenou Služby za inú Službu po predchádzajúcej dohode s Užívateľom,
 - 6.6.3 vyplatením primeranej zľavy z ceny Služby,
 - 6.6.4 odôvodneným zamietnutím Reklamácie.

7 Záverečné ustanovenia

- 7.1 Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. september 2016.
- 7.2 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
- 7.3 Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa vo veciach ochrany Spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia - Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, adresa: poštový priečinok 29, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27 a jej podriadené miestne príslušné Inšpektoráty.