

## Reklamačný poriadok

1. Spoločnosť Západoslovenská distribučná, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 361 518, DIČ: 2022189048, IČ DPH: SK2022189048, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3879/B, webové sídlo: [www.zsdis.sk](http://www.zsdis.sk), telefónne číslo: 0850 333 999, e-mail: [odberatel@zsdis.sk](mailto:odberatel@zsdis.sk). (ďalej len „**Poskytovateľ**“) vydáva tento reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“) týkajúci sa služieb Poskytovateľa, ktoré nepodliehajú regulácii Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „**Služby**“). Pokiaľ pojmy použité v tomto Reklamačnom poriadku začínajúce veľkým počiatočným písmenom nie sú definované v tomto Reklamačnom poriadku, ich význam je uvedený v obchodných podmienkach príslušnej Služby.
2. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Objednávateľom pri podávaní reklamácií vzťahujúcich sa na poskytovanie Služby.
3. Reklamácia je podanie Objednávateľa adresované Poskytovateľovi, ktorým sa Objednávateľ domáha zodpovednosti Poskytovateľa za vady Služby.
4. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Služba v čase jej poskytnutia.
5. Poskytovateľ pri vybavovaní reklamácií postupuje v súlade s platnými právnymi predpismi.
6. Objednávateľ môže reklamovať najmä:
  - a) kvalitu Služby,
  - b) fakturáciu Služby,
  - c) iné vady pri poskytovaní Služby.
7. Objednávateľ môže uplatniť reklamáciu u Poskytovateľa:
  - a) písomne na korešpondenčnej adrese Poskytovateľa: Západoslovenská distribučná, a.s., P. O. BOX 292, 810 00 Bratislava 1,
  - b) elektronicky na e-mailovej adrese [odberatel@zsdis.sk](mailto:odberatel@zsdis.sk).
8. Podanie, ktorým Objednávateľ uplatňuje reklamáciu musí obsahovať:
  - a) identifikáciu Objednávateľa:
    - meno a priezvisko/názov,
    - trvalé bydlisko/sídlo, vrátane PSČ,
    - identifikačné číslo Objednávky/Zmluvy o poskytnutí služby, na základe ktorej bola Objednávateľovi reklamovaná Služba poskytnutá, prípadne Poskytovateľom Objednávateľovi pridelené číslo obchodného partnera prípadne iný identifikačný údaj,
  - b) špecifikáciu služby, ktorej sa reklamácia týka a popis reklamácie s jej odôvodnením a navrhovaným spôsobom vyriešenia reklamácie, s uvedením dôležitých skutočností, ktoré sú dôležité pre posúdenie reklamácie, príp. s doložením prípadnej dokumentácie,
  - c) variabilný symbol reklamovanej faktúry (ak sa podaná reklamácia týka faktúry),
  - d) dátum podania reklamácie,
  - e) podpis Objednávateľa alebo jeho zástupcu, v prípade ak je reklamácia podávaná podľa bodu 7 písm. a) vyššie,
  - f) adresu, na ktorú bude odpoveď na prijatú reklamáciu zaslaná (v prípade neuvedenia tejto adresy bude odpoveď na reklamáciu zaslaná Poskytovateľom na adresu, ktorú eviduje Poskytovateľ v svojom zákazníckom systéme), príp. e-mailovú adresu Objednávateľa, ak si želá byť o spôsobe vybavenia reklamácie informovaný prostredníctvom e-mailu.
9. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Poskytovateľ nebude z uvedeného dôvodu schopný reklamáciu vybaviť, reklamácia bude považovaná za neoprávnenú.
10. Ak reklamáciu podáva v mene Objednávateľa jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácií musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané Objednávateľom.
11. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení vady.

12. Poskytovateľ vydá Objednávateľovi potvrdenie pri uplatnení reklamácie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí byť doručené bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o podaní reklamácie sa nemusí doručovať, ak Objednávateľ má možnosť preukázať podanie reklamácie iným spôsobom.
13. Poskytovateľ reklamáciu prešetrí a výsledok oznámi písomne Objednávateľovi v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie.
14. O výsledku vybavenia reklamácie je Objednávateľ písomne informovaný.
15. Poskytovateľ vedie evidenciu o prijatých reklamáciách v súlade s príslušnými právnymi predpismi.
16. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01. 06. 2021.