

**REKLAMAČNÝ PORIADOK**

**Prevádzkovateľ a miestnej distribučnej sústavy  
Letisko M. R. Štefánika – Airport Bratislava, a. s. (BTS)**

**Schválil :**

**Ing. Juraj Vágner  
člen predstavenstva**

## Článok 1 Úvodné ustanovenia

1. Letisková spoločnosť Letisko M. R. Štefánika – Airport Bratislava, a. s. (BTS) so sídlom Letisko M.R. Štefánika, 823 11 Bratislava 21, IČO: 35 884 916, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3327/B (ďalej len **PDS**) vydáva tento Reklamačný poriadok prevádzkovateľa miestnej distribučnej sústavy (ďalej len **„Reklamačný poriadok“**), ktorý je vypracovaný v súlade s aktuálne platným znením článku 15. Prevádzkového poriadku PDS, zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len **„Zákon o energetike“**) a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
2. Reklamačný poriadok je určený pre podávanie a vybavovanie reklamácií
  - a) fakturácie ceny za prístup do distribučnej sústavy a distribúciu elektriny, pričom subjektom oprávneným reklamovať fakturáciu distribúcie elektriny na základe rámcovej distribučnej zmluvy je len dodávateľ elektriny, ktorý na základe tohto postupu reklamuje faktúru za distribúciu elektriny, ktorú mu PDS vystavil za distribúciu elektriny do odberného miesta alebo odberných miest, ktoré sú pokryté zmluvou o združenej dodávke elektriny uzatvorenej zo strany tohto dodávateľa elektriny a jeho odberateľov elektriny, ktorých odberné miesta sú pripojené do miestnej distribučnej sústavy PDS (ďalej len **„Dodávateľ“**),
  - b) iných skutočností, ako fakturácie ceny za prístup do distribučnej sústavy a distribúciu elektriny, ktoré je oprávnený reklamovať užívateľ miestnej distribučnej sústavy PDS (ďalej len **„Užívateľ“**).

## Článok 2 Reklamačné konanie

1. Reklamácia je písomné podanie
  - a) Dodávateľa adresované PDS, ktorým sa Dodávateľ domáha u PDS nápravy, ak vzniknú chyby pri fakturácii spôsobené nesprávnym odpočtom, použitím nesprávnej konštanty, uvedením nesprávnej ceny, chybou v počítaní a podobne. V týchto prípadoch má Dodávateľ elektriny alebo PDS nárok na opravu fakturácie a vyrovnanie nesprávne fakturovaných čiastok (ďalej len **„Fakturácia“**), alebo
  - b) Užívateľa adresované PDS buď vo vlastnom mene alebo prostredníctvom svojho Dodávateľa, ktorým sa Užívateľ domáha najmä zodpovednosti PDS za nekvalitne poskytnuté služby, nesprávny odpočet určeného meradla, prerušenie alebo obmedzenie distribúcie elektriny alebo iné chyby súvisiace s činnosťou PDS (ďalej len ako **„Služby“**).

Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.

2. Dodávateľ alebo Užívateľ môže reklamáciu uplatniť
  - 2.1 písomne u PDS na korešpondenčnej adrese,
  - 2.2 elektronicky na e-mailovej adrese [energie@bts.aero](mailto:energie@bts.aero),
  - 2.3 osobne do podateľne PDS, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
3. Reklamácia musí čitateľne obsahovať
  - 3.1 identifikáciu osoby, ktorá reklamáciu podáva (t.j. Dodávateľa alebo Užívateľa)
    - 3.1.1 meno a priezvisko alebo obchodné meno,
    - 3.1.2 sídlo alebo miesto podnikania vrátane PSČ,
    - 3.1.3 IČO (ak je pridelené),
  - 3.2 číslo zmluvy, na základe ktorej sa uskutočnila Fakturácia alebo poskytnuli Služby,
  - 3.3 EIC kód odberného miesta,
  - 3.4 ak je predmetom reklamácie Fakturácia - identifikačné údaje reklamovanej faktúry, číslo faktúry, variabilný symbol,

- 3.5 presný popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
  - 3.5 podpis reklamujúcej osoby alebo osoby oprávnenej konať za reklamujúcu osobu, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie,
  - 3.6 dátum reklamácie,
  - 3.7 adresu, na ktorú má byť reklamujúcej osobe zaslaný výsledok reklamácie.
4. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a PDS nevie identifikovať Dodávateľa alebo Užívateľa, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 (slovom: desať) dní od doručenia výzvy; v takom prípade sa reklamácia považuje za podanú až jej doplnením zo strany Dodávateľa alebo Užívateľa. Ak Dodávateľ alebo Užívateľ reklamáciu nedoplní, PDS má právo reklamáciu odmietnuť.
  5. Ak Dodávateľ alebo Užívateľ počas riešenia reklamácie PDS oznámi PDS nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
  6. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca PDS sa považuje za reklamáciu podanú PDS.
  7. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
  8. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje
    - 8.1. pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,
    - 8.2. pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie PDS podľa pečiatky došlej pošty,
    - 8.3. pri doručení elektronicou poštou –pracovný deň nasledujúci po dni uvedenom na e-mailovej správe.
  9. PDS pri uplatnení reklamácie vydá Dodávateľovi alebo Užívateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená elektronicky prostredníctvom e-mailu, PDS doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie Dodávateľovi alebo Užívateľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Dodávateľ alebo Užívateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
  10. PDS reklamáciu prešetrí a výsledok oznámi Dodávateľovi alebo Užívateľovi písomne v lehote do 30 (slovom: tridsať) dní odo dňa doručenia reklamácie.
  11. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania vyhovením reklamácií alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.
  12. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť faktúry.
  13. Reklamáciou nie je písomná žiadosť Odberateľa o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú Odberateľ spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.
  14. Vysporiadanie rozdielu v platbách je PDS povinný urobiť do 14 (slovom: štrnástich) dní odo dňa písomného oznámenia o výsledku prešetrenia reklamácie. V prípade, že výsledkom šetrenia je zníženie fakturovanej čiastky, vystaví PDS Dodávateľovi faktúru - dobropis a ak Dodávateľ uhradil pôvodnú faktúru, dobropisovanú čiastku mu bezodkladne vráti. V prípade, že pôvodnú faktúru Dodávateľ neuhradil, započíta PDS dobropisovanú čiastku s pôvodnou faktúrou. V prípade, že výsledkom šetrenia reklamácie je zvýšenie fakturovanej čiastky, vystaví PDS Dodávateľovi faktúru - ťarchopis, ktorý Dodávateľ uhradí na účet PDS v lehote splatnosti, t. j. 14 (slovom: štrnástich) dní od jeho vystavenia.

15. PDS je povinný viesť evidenciu o uplatnených reklamáciách v súlade so Zákonom o energetike, pričom táto evidencia musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie a dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
16. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša PDS. Náklady, ktoré vzniknú Dodávateľovi alebo Užívateľovi v súvislosti s uplatnením reklamácie, znáša táto osoba, ak reklamácia nebola opodstatnená.

### **Článok 3** **Záverečné ustanovenia**

1. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa uplatnia na vec sa vzťahujúce ustanovenia príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, prevádzkového poriadku PDS a Zmluvy.
2. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality distribúcie elektriny a dodávky elektriny, bude Dodávateľ postupovať v súlade s vyhláškou Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny v znení neskorších predpisov.
3. Reklamačný poriadok je účinný od 01.10.2026. Tento Reklamačný poriadok stráca platnosť a účinnosť dňom vydania nového reklamačného poriadku.

### **Článok 4** **Prílohy Reklamačného poriadku**

- Príloha č. 1 – Reklamačný záznam  
Príloha č. 2 – Potvrdenie o uplatnení reklamácie

Príloha č. 1 Reklamačného poriadku

**Reklamačný záznam**

Dodávateľ/Užívateľ:

Meno a priezvisko/obchodné meno:

IČO:

Sídlo alebo miesto podnikania vrátane PSČ:

Číslo zmluvy:

EIC kód odberného miesta:

Kontaktné údaje (telefón/mailová adresa):

Adresa pre zaslanie odpovede na reklamáciu:

Predmet reklamácie:

Popis a odôvodnenie reklamácie:

Prílohy reklamácie:

---

---

---

PDS potvrdzuje, že dňa ..... prijal písomnú reklamáciu, ktorej vybavenie bude uskutočnené v súlade s Reklamačným poriadkom.

V:

---

Dňa:

---

Dodávateľ/Užívateľ:

Zamestnanec prijímajúci reklamáciu:

Podpis:

---

Meno, priezvisko a funkcia:

.....

Podpis:.....

---

Príloha č. 2 Reklamačného poriadku

**Potvrdenie o uplatnení reklamácie**

1. Dodávateľ/Užívateľ:

Meno a priezvisko/obchodné meno:

IČO:

Sídlo alebo miesto podnikania vrátane PSČ:

Číslo zmluvy:

EIC kód odberného miesta:

Kontaktné údaje (telefón/mailová adresa):

Adresa pre zaslanie odpovede na reklamáciu:

2. Zamestnanec PDS prijímajúci reklamáciu:

Meno, priezvisko a funkcia:

Dátum prijatia:

Miesto prijatia:

---

Podpis zamestnanca:

---

---