

REKLAMAČNÝ PORIADOK

**Dodávateľ elektriny a dodávateľ plynu
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 **Dodávateľ**) vydáva pre všetkých odberateľov elektriny a odberateľov plynu tento Reklamačný poriadok dodávateľa elektriny a dodávateľa plynu (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“), ktorý je vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, 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 sťažností odberateľov elektriny a odberateľov plynu a upravuje právne vzťahy medzi Dodávateľom a konečným odberateľom elektriny alebo konečným odberateľom plynu (ďalej len „**Odberateľ**“) pri podávaní reklamácií vzťahujúcich sa na dodávku elektriny a distribúciu elektriny a/alebo dodávku plynu a distribúciu plynu, zabezpečovaných Dodávateľom.

Článok 2 Reklamačné konanie

1. Reklamácia je písomné podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa Odberateľ domáha najmä zodpovednosti Dodávateľa za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky elektriny a distribúcie elektriny a/alebo dodávky plynu a distribúcie plynu do odberného miesta Odberateľa (ďalej len ako „**Služby**“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Odberateľ má právo reklamovať najmä:
 - 2.1 kvalitu dodaného tovaru a poskytnutej Služby,
 - 2.2 odpočet určeného meradla,
 - 2.3 správnosť fakturácie,
 - 2.4 prerušenie alebo obmedzenie Služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním Služby Dodávateľa (ďalej len „**Predmet reklamácie**“).
3. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť
 - 3.1 písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese,
 - 3.2 elektronicky na e-mailovej adrese energie@bts.aero,
 - 3.3 osobne do podateľne Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
4. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať
 - 4.1 identifikáciu Odberateľa
 - 4.1.1 meno a priezvisko alebo obchodné meno,
 - 4.1.2 sídlo alebo miesto podnikania vrátane PSČ,
 - 4.1.3 IČO,
 - 4.1.4 zákaznícke číslo resp. číslo zmluvy,
 - 4.1.5 EIC kód odberného miesta v prípade elektriny alebo POD kód odberného miesta v prípade plynu,
 - 4.2 presný popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
 - 4.3 identifikačné údaje týkajúce sa Predmetu reklamácie,
 - 4.4 identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa týka,

- 4.5 podpis Odberateľa alebo osoby oprávnenej konať za Odberateľa, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie,
 - 4.6 v prípade reklamácie fakturovaného množstva elektriny alebo plynu, stav určeného meradla k dátumu reklamácie, prípadne stavy meradla počas reklamovaného obdobia, ak ich má Odberateľ k dispozícii,
 - 4.7 adresu, na ktorú má byť Odberateľovi zaslaná odpoveď na reklamáciu.
5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa, 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 Odberateľa. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, Dodávateľ má právo reklamáciu odmietnuť.
 6. Ak Odberateľ počas riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
 7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.
 8. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
 9. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje
 - 9.1. pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,
 - 9.2. pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie Dodávateľovi podľa pečiatky došlej pošty,
 - 9.3. pri doručení elektronickej poštou – deň uvedený na e-mailovej správe.
 10. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená elektronickej prostredníctvom e-mailu, Dodávateľ doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie Odberateľovi 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 Odberateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
 11. Dodávateľ rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne. Lehota na vybavenie reklamácie nesmie trvať viac ako 30 (slovom: tridsať) dní odo dňa jej uplatnenia a v zložitých prípadoch najneskôr v lehote 3 (slovom: troch) mesiacov odo dňa jej uplatnenia; Dodávateľ v rámci lehoty 30 (slovom: tridsiatich) dní od uplatnenia reklamácie informuje Odberateľa, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 (slovom: tridsať) dní.
 12. O vybavení reklamácie je Dodávateľ povinný bezodkladne písomne informovať Odberateľa. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania vyhovením reklamácií alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.
 13. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry.
 14. 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.
 15. Ak niektorá Zmluvná strana zistí, že údaje vo faktúre nie sú správne a je potrebné vykonať opravu fakturácie podľa Zmluvy z dôvodov vzniknutých najmä, ale nielen nesprávnou činnosťou určeného meradla, nesprávnym odpočtom určeného meradla, použitím nesprávnej konštanty určeného meradla, použitím nesprávnej ceny dodávky elektriny a/alebo distribučných služieb

alebo ceny dodávky plynu a distribučnej služieb, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v počítaní a pod., majú Zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu.

16. Dodávateľ vykoná overenie správnosti vyúčtovania v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamácie Odberateľa (pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak¹⁾) a v prípade zistenia nedostatkov v uvedenej lehote vykoná aj ich odstránenie vo vyúčtovaní vyhotovením opravnej faktúry. Ak Dodávateľ zistí, že údaje vo faktúre nie sú správne, bezodkladne vyhotoví opravnú faktúru za združenú dodávku elektriny alebo za združenú dodávku plynu. Ak sa pri vybavovaní reklamácie nezistí reklamovaný nedostatok pri fakturácii poskytnutej Služby, Dodávateľ je oprávnený vyúčtovať Odberateľovi úrok z omeškania za každý aj začatý deň omeškania v súlade s Obchodnými podmienkami k zmluve o združenej dodávke elektriny pre odberateľov elektriny mimo domácnosti a/alebo Obchodnými podmienkami k zmluve o združenej dodávke plynu pre odberateľov plynu mimo domácnosti, ak Odberateľ napriek zneniu bodu 13. tohto článku Reklamačného poriadku neuhradí splatnú faktúru.
17. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená.
18. O výsledku vybavenia reklamácie je bude Odberateľ písomne informovaný. V prípade ak sa reklamácia týkala nesprávnej fakturácie a Dodávateľ vyhotoví opravnú faktúru za združenú dodávku elektriny alebo za združenú dodávku plynu, považuje sa zaslanie opravnej faktúry Odberateľovi za vybavenie reklamácie.
19. Dodávateľ 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.
20. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Dodávateľ. Náklady, ktoré vzniknú Odberateľovi v súvislosti s uplatnením reklamácie, znáša Odberateľ, 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 a Zmluvy.
2. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality distribúcie elektriny, dodávky elektriny, distribúcie plynu alebo dodávky plynu bude Dodávateľ postupovať v súlade s osobitným predpisom.¹⁾
3. Reklamačný poriadok je účinný od 01.10.2025. 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

¹⁾ [Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny v znení vyhlášky č. 317/2024 Z. z. a Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu v znení neskorších predpisov](#)

Príloha č. 1 Reklamačného poriadku

Reklamačný záznam

Odberateľ:

Meno a priezvisko/obchodné meno:

IČO:

Sídlo alebo miesto podnikania vrátane PSČ:

Číslo zmluvy:

EIC kód/POD kód odberného miesta:

Kontaktné údaje (telefón/mailová adresa):

Adresa pre zaslanie odpovede na reklamáciu:

Predmet reklamácie:

Popis a odôvodnenie reklamácie:

Prílohy reklamácie:

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

V:

Dňa:

Odberateľ:

Zamestnanec prijímajúci reklamáciu:

Podpis:

Meno, priezvisko a funkcia:

.....

Podpis:.....

Príloha č. 2 Reklamačného poriadku

Potvrdenie o uplatnení reklamácie

1. Odberateľ:

Meno a priezvisko/obchodné meno:

IČO:

Sídlo alebo miesto podnikania vrátane PSČ:

Číslo zmluvy:

EIC kód/POD kód odberného miesta:

Kontaktné údaje (telefón/mailová adresa):

Adresa pre zaslanie odpovede na reklamáciu:

2. Zamestnanec Dodávateľa prijímajúci reklamáciu:

Meno, priezvisko a funkcia:

Dátum prijatia:

Miesto prijatia:

Podpis zamestnanca: