

Reklamačný poriadok spoločnosti Bratislavská spoločnosť pre správu majetku, s.r.o.

1. Spoločnosť Bratislavská spoločnosť pre správu majetku, s.r.o., Vajnorská 135, 831 04 Bratislava, IČO 35 847 689 (ďalej len „**Dodávateľ**“) vydáva tento Reklamačný poriadok.
2. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi dodávateľom a konečným odberateľom elektriny a/alebo plynu (ďalej len „**Odberateľ**“) pri podávaní reklamácií vzťahujúcich sa na dodávku a distribúciu elektriny alebo dodávku a distribúciu plynu a stým spojených služieb.
3. 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 a distribúcie elektriny alebo plynu do odberného miesta Odberateľa (ďalej len „**služby**“). Účelom reklamácie je dosiahnuť odstránenie zistených nedostatkov.
4. Dodávateľ pri vybavovaní reklamácie postupuje v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a v súlade s podmienkami dohodnutými v zmluve.
5. Odberateľ má právo reklamovať najmä:
 - a) Kvalitu poskytnutej služby
 - b) Odpočet určeného meradla
 - c) Fakturáciu poskytnutej služby
 - d) Prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služieb Dodávateľa
 - e) Poruchu určeného meradla
6. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:
 - a) Písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese Dodávateľa.
 - b) Elektronicky na e-mailovej adrese energetik@bssmsro.eu
 - c) Osobne v kancelárii v sídle Dodávateľa
7. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať:
 - a) Identifikáciu Odberateľa a číslo zmluvy
 - b) Popis s odôvodnením reklamácie spolu s údajmi, dôležitými pre posúdenie reklamácie
 - c) Identifikačné údaje reklamovanej faktúry
 - d) Dátum podania reklamácie
 - e) Adresu, na ktorú bude zaslaná odpoveď v prípade ak nebude zaslaná na adresu uvedenú v zmluve

Vzor reklamačného záznamu je Odberateľovi k dispozícii na webovom sídle Dodávateľa www.bssmsro.eu a tvorí Prílohu č. 1 tohto Reklamačného poriadku.

Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ nevie z tohto dôvodu reklamáciu vybaviť, je povinný vyzvať Odberateľa na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú.

8. O výsledku reklamácie je Odberateľ písomne informovaný.
9. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
10. Podanie reklamácie alebo akékoľvek iné podanie nemá odkladný účinok na splatnosť vystavenej faktúry.
11. Dodávateľ vykoná overenie správnosti vyúčtovania v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamácie odberateľa 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 dodávku elektriny alebo dodávku plynu.
12. Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa.
13. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny a alebo dodávkou plynu a s dodávkou súvisiacich služieb bude dodávateľ postupovať v súlade s vyhláškami ÚRSO ustanovujúcimi štandardy kvality.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.6.2023



Bratislavská spoločnosť pre správu majetku, s.r.o.

Vajnorská 135, 831 04 Bratislava

Reklamačný záznam

1. **Odberateľ** elektriny

plynu

Meno a priezvisko/Názov spoločnosti _____

Dátum narodenia/IČO _____

Adresa _____

Adresa zaslania odpovede (v prípade že sa nezhoduje s adresou sídla spoločnosti)

Číslo zmluvy _____

E-mail _____ Telefón _____

2. Predmet reklamácie

3. Prílohy _____

Spoločnosť Bratislavská spoločnosť pre správu majetku, s.r.o. potvrdzuje, že dňa _____
prijala písomnú reklamáciu, ktorej vybavenie bude uskutočnené v súlade s podmienkami
Reklamačného poriadku Dodávateľa. Písomnú odpoveď obdržíte do 30 dní od dátumu jej
uplatnenia.