

- 1.16 Faktúry vyhotovené prostriedkami hromadného spracovania (výpočtovou technikou) nemusia byť Dodávateľom podpísané. Odberateľ berie na vedomie, že v prípade dohody medzi Dodávateľom a Odberateľom o elektronickom vyhotovení faktúry nie je Dodávateľ povinný zasielať Odberateľovi faktúru aj v tlačenej písomnej forme.
- 1.17 Odberateľ požaduje zaslať faktúry na adresu: **Parková 4 931 01 Šamorín**

II. Vyhodnocovanie a zabezpečenie kreditného rizika Odberateľa

- 2.1 Neaplikuje sa.

III. Reklamácie

- 3.1 Ak sa stane chyba pri fakturácii, ktoré vzniknú 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, tlačovou chybou, chybou v počítaní alebo nezohľadnením zaplatených preddavkov a pod., majú zmluvné strany nárok na vzájomné vysporiadanie.
- 3.2 Ak Odberateľ zistí chybu alebo omyl vo faktúre za spotrebu elektriny, bez zbytočného odkladu zašle Dodávateľovi písomnú reklamáciu, ktorá musí obsahovať najmä: označenie Odberateľa (obchodné meno, číslo obchodného partnera), identifikačné údaje reklamovanej faktúry vrátane variabilného symbolu, presný opis reklamovanej skutočnosti vrátane odôvodnenia reklamácie a predloženia podkladov (dokumentácie) potrebných na prešetrenie reklamácie, prípadne ďalšie dôležité skutočnosti rozhodné pre posúdenie reklamácie, podpis Odberateľa alebo jeho oprávneného zástupcu, dátum reklamácie, číslo miesta spotreby, adresu na ktorú bude odpoveď zaslaná (v prípade, ak nie je zhodná s adresou uvedenou na Zmluve).
- 3.3 Dodávateľ overí správnosť vyúčtovania platby za dodanú elektrinu a distribučné služby a v prípade opodstatnenosti reklamácie odstráni zistené nedostatky vo vyúčtovaní vystavením opravnej faktúry v lehote 30 dní odo dňa doručenia žiadosti Odberateľa (ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu). Ak chybu zistí Dodávateľ, bezodkladne vyhotoví opravnú faktúru.
- 3.4 Odberateľ má právo písomne reklamovať aj iné vady, ku ktorým došlo pri realizácii Zmluvy.
- 3.5 Dodávateľ reklamáciu prešetrí a výsledok prešetrenia písomne oznámi Odberateľovi v lehote 30 dní od doručenia reklamácie pokiaľ z iného všeobecne záväzného právneho predpisu nevyplýva iná lehota. Pokiaľ si prešetrenie reklamácie vyžaduje súčinnosť tretej strany, môže Dodávateľ predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie o ďalších najviac 30 dní. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť faktúry.
- 3.6 V prípade neopodstatnenej reklamácie má Dodávateľ právo vyúčtovať Odberateľovi náklady súvisiace s jej prešetrením podľa cenníka služieb Dodávateľa a úrok z omeškania v súlade s touto Zmluvou až do doby uhradenia faktúry za spotrebu elektriny.
- 3.7 Odberateľ môže uplatniť reklamáciu písomne na doručovacej adrese Dodávateľa ZSE Energia, a. s., P.O.Box 325, 810 00 Bratislava 1, osobne v kontaktných miestach Dodávateľa na predpísanom tlačive Dodávateľa, alebo elektronicky na e-mailovú adresu reklamacie@zse.sk. Písomná reklamácia Odberateľa môže byť Dodávateľovi doručená aj prostredníctvom prideleného account alebo keyaccount manažéra na e-mailovú adresu topzakaznici@zse-energia.sk
- 3.8 Pri vybavovaní reklamácie sa postupuje podľa Reklamačného poriadku zverejneného na webovom sídle Dodávateľa.
- 3.9 V prípade, ak Odberateľ nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie predložiť spor s Dodávateľom alebo PDS na mimosúdne riešenie na ÚRSO.

IV. Náhrada škody

- 4.1 Ak poruší niektorá zo zmluvných strán povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy, má poškodená zmluvná strana právo na náhradu preukázanej vzniknutej škody, a to okrem prípadov, keď škody boli spôsobené obmedzením alebo prerušením dodávky elektriny a distribučných služieb v súlade s príslušnými všeobecne záväznými predpismi (napr. zákonom o energetike) a s touto Zmluvou alebo okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka.
- 4.2 Dodávateľ nezodpovedá za vzniknuté škody ani za ušlý zisk, ak je dodávka elektriny zabezpečená cez cudzie zariadenie a nedodanie elektriny bolo spôsobené poruchou alebo inou udalosťou na tomto zariadení.