

I. Reklamačný poriadok

1. Reklamačný poriadok je spracovaný v súlade so zákonom č.40/1964 Zb. v platnom znení (Občiansky zákonník), zákonom č.656/2004 Z.z. (Zákon o energetike), zákonom č.250/2007 Z.z. (Zákon o ochrane spotrebiteľa) a všeobecnými obchodnými podmienkami dodávky elektriny.

2. Účelom reklamačného poriadku je zabezpečenie jednotného, rýchleho a bezproblémového vybavenia reklamácie odberateľa elektriny týkajúcej sa dodávky elektriny, distribúcie elektriny a ostatných súvisiacich služieb poskytovaných odberateľovi spoločnosťou ATLAS REAL, s.r.o.

II. Definícia a predmet reklamácie

1. Reklamácia je písomný, faxový, mailový alebo osobný podnet odberateľa elektriny – fyzickej alebo právnickej osoby, súvisiaci so zistením nedostatkov formálneho alebo technického charakteru po uzatvorení zmluvy a s tým súvisiacim plnením.

3. Predmetom reklamácie je :

- Fakturácia poskytnutej služby,
- Porucha určeného meradla,
- Odpočet určeného meradla,
- Prerušenie alebo obmedzenie poskytovanej služby,
- Kvalita poskytovanej služby

2. Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby plnenie - predmet zmluvy mal dohodnuté, alebo normou stanovené vlastnosti, a aby boli odstránené právne nedostatky plnenia - predmetu zmluvy.

III. Spôsob uplatnenia reklamácie

1. Odberateľ elektriny si reklamáciu uplatní bezodkladne po jej zistení písomnou formou a to :

- a) poštou na adresu ATLAS REAL, s.r.o., Ružinovská 42, 821 01 Bratislava
- b) faxom na čísla : 02 / 43 42 67 13, 02 / 43 33 80 08
- c) e-mailom : elektrina@atlas-real.sk
- d) osobne do reklamačného záznamu v sídle dodávateľa na 3.poschodí administratívnej budovy na Ružinovskej ul. č. 42 v Bratislave.

2. Písomná reklamácia musí obsahovať:

- meno a adresa odberateľa,
- predmet reklamácie,
- dátum podania reklamácie,
- podpis odberateľa elektriny.

3. Na všetky údaje o odberateľovi elektriny sa vzťahuje zákon č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov. Ich poskytnutie tretím osobám v prípade, ak si to charakter reklamácie vyžaduje, je podmienený výslovným súhlasom odberateľa elektriny.

IV. Postup pri vybavovaní reklamácie a lehoty

1. Ak reklamáciu nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní odberateľom elektriny, odberateľ vyhotoví reklamačný záznam v dvoch vyhotoveniach (príloha – Reklamačný záznam).

2. Lehota na vybavenie reklamácie je 30 dní odo dňa prijatia reklamácie.

3. Dodávateľ vydá odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu prijatia reklamácie.

4. Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.07.2008

Reklamačný záznam

Odberateľ : _____

Meno (Názov spoločnosti): _____

RČ/IČO: _____

Adresa trvalého bydliska / Sídlo spoločnosti: _____

Kontakt: _____

Predmet reklamácie: _____

V _____

Dňa: _____

Odberateľ :

Dodávateľ:

Podpis:

Meno:.....

Podpis:.....
