

REKLAMAČNÝ PORIADOK / TWINLOGY s. r. o.

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 TWINLOGY s. r. o., Závodská cesta 2945/38, 010 01 Žilina, IČO: 44 187 653,, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 52602/B (ďalej ako „spoločnosť“), vydáva tento Reklamačný poriadok. Jeho účelom je zabezpečenie jednotného a účinného postupu pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa služieb poskytovaných spoločnosťou.
- 1.2 Reklamačný poriadok upravuje postup spoločnosti v prípade reklamácií, chýb, ostatných služieb poskytovaných spoločnosťou - dodávateľom elektriny / plynu voči koncovému zákazníkovi.
- 1.3 Reklamačný poriadok upravuje postup spoločnosti v prípade chýb, ostatných služieb poskytovaných prevádzkovateľom distribučnej spoločnosti voči spoločnosti (dodávateľovi) a koncovému zákazníkovi.
- 1.4 Tento dokument bol spracovaný v súlade s ustanoveniami zákona č.250/2007 Z.z o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č.372/1990Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákona č.251/2012 Z.z. o energetike v znení neskorších predpisov ako aj v súlade s internými smernicami a postupmi spoločnosti.

2. REKLAMÁCIE

- 2.1 Reklamáciou sa na účely tohto Reklamačného poriadku rozumie, uplatnenie zodpovednosti za nedostatky, chyby, ktoré vznikajú pri fakturácii nesprávnou činnosťou určeného meradla, nesprávnym odpočtom určeného meradla, použitím nesprávnej konštanty určeného meradla, použitím nesprávnej ceny komodity, služieb, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v počítaní alebo nezohľadnením zaplatených preddavkov a pod. Zmluvné strany majú nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu.
- 2.2 Reklamáciu chýb poskytnutého plnenia je zákazník oprávnený podať kedykoľvek po jeho vykonaní, pričom oprávnenosť reklamácie bude posudzovaná aj s ohľadom na lehoty vyplývajúce z ustanovení Obchodného zákonníka, resp. príslušnej zmluvy uzavretej medzi koncovým zákazníkom a dodávateľom, príp. všeobecnými obchodnými podmienkami dodávateľa.

3. POPIS UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- 3.1 V zmysle tohto Reklamačného poriadku môže zákazník alebo ním splnomocnená osoba (na základe plnej moci uplatniť reklamáciu osobne, písomne, faxom alebo prostredníctvom elektronickej pošty a to:
 - 3.1.1 Osobne v sídle spoločnosti:
TWINLOGY s. r. o., recepcia, Závodská cesta 2945/38, 010 01 Žilina
 - 3.1.2 Poštou na adrese:
TWINLOGY s. r. o., Závodská cesta 2945/38, 010 01 Žilina
 - 3.1.3 Elektronickou poštou:
reklamacie@twinlogy.com
- 3.2 Podaná reklamácia musí obsahovať:
 - 3.2.1 meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu a telefonický kontakt toho, kto reklamáciu podáva;
 - 3.2.2 č. zmluvy o združenej dodávke elektriny/plynu, identifikačný údaj (číslo odberného miesta): EIC/POD, adresa odberného miesta
 - 3.2.3 v prípade reklamácie faktúr/ zálohových predpisov uviesť variabilný symbol daňového dokladu
 - 3.2.4 predmet reklamácie (stručný a vecný popis);
 - 3.2.5 podpis zákazníka alebo podpis oprávnenej osoby, ktorá zákazníka zastupuje spolu s kópiou plnej moci.

- 3.3 Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 3.2., bude považovaná za neoprávnenú.
- 3.4 Dodávateľ nezodpovedá za funkčnosť, korektnosť spracovania údajov na meracom zariadení. Určené meradlo je majetkom prevádzkovateľa a distribučnej spoločnosti, ktorý zodpovedá za správnosť údajov a v súvislosti s tým zabezpečuje servisné služby (ciachovanie, výmena meradla a pod.)
- 3.5 Prevádzkovateľ ani dodávateľ nie sú zodpovední za vzniknuté škody, ani za ušlý zisk, ak koncovému zákazníkovi je dodávka a distribúcia elektriny zabezpečovaná cez cudzie elektroenergetické zariadenie, alebo nedodanie elektriny, alebo zníženie jej kvality bolo spôsobené poruchou, alebo inou udalosťou na cudzom elektroenergetickom zariadení, alebo dodávka neprebíha počas stavu núdze.
- 3.6 Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:
 - 3.6.1 pri osobnom doručení – dátum potvrdenia o prijatí reklamácie;
 - 3.6.2 pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie do spoločnosti (podľa pečiatky došlej pošty);
 - 3.6.3 pri doručení elektronickou poštou – deň uvedený na e-mailovej správe;
- 3.7 Spoločnosť vydá alebo doručí zákazníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie.
- 3.8 Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť faktúry. V prípade neopodstatnenej reklamácie je dodávateľ oprávnený postupovať v zmysle zmluvne dojednaných podmienok, príp. všeobecných obchodných podmienok spoločnosti.
- 3.9 Oznámenie o vybavení reklamácie bude zákazníkovi doručené písomne na adresu zákazníka uvedenú v reklamácií.
- 3.10 Spoločnosť vyrozumie zákazníka o vyriešení reklamácie v lehotách vyplývajúcich zo zmluvy uzavretej oboma zmluvnými stranami, prípadne v lehotách vyplývajúcich z ustanovení Občianskeho alebo Obchodného zákonníka ako aj Zákona o ochrane spotrebiteľa.

4. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 4.1 Právne vzťahy medzi spoločnosťou a zákazníkom, ktoré výslovne neupravuje tento Reklamačný poriadok, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzatvorených medzi spoločnosťou a zákazníkom, resp. všeobecnými obchodnými podmienkami dodávateľa, taktiež príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.
- 4.2 Spoločnosť je oprávnená tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť a dopĺňať, a to z dôvodu zmien právnych predpisov a podnikateľského prostredia alebo zmien vnútropodnikovej politiky spoločnosti.
- 4.3 Reklamačný poriadok je k dispozícii na www.twinlogy.com
- 4.4 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.09.2016

5. PRÍLOHY

Príloha č.1: Reklamačný protokol

V Žiline 1.9.2016

Peter Kalman, CEO