

- 4.5. Písomná reklamácia musí obsahovať najmä:
- označenie Odberateľa (meno, priezvisko, číslo obchodného partnera),
 - predmet reklamácie – presný opis reklamovanej skutočnosti vrátane odôvodnenia reklamácie, prípadne ďalšie dôležité skutočnosti rozhodné pre posúdenie reklamácie, v prípade reklamácie správnosti fakturácie služby aj identifikačné údaje reklamovanej faktúry vrátane variabilného symbolu,
 - dátum podania reklamácie,
 - číslo miesta spotreby,
 - adresa, na ktorú bude odpoveď zaslaná (v prípade, ak nie je zhodná s adresou zaznamenanou v zákazníckom systéme Dodávateľa),
 - podpis Odberateľa alebo jeho oprávneného zástupcu.
- Vzor reklamačného záznamu je Odberateľovi k dispozícii na kontaktných miestach Dodávateľa a na webovom sídle www.zse.sk.
- 4.6. 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 chybu zistí Dodávateľ, bezodkladne vyhotoví opravnú faktúru.
- 4.7. Odberateľ má právo písomne reklamovať aj iné chyby, ku ktorým došlo pri realizácii tejto Zmluvy.
- 4.8. Dodávateľ reklamáciu prešetrí a výsledok prešetrovania písomne oznámi Odberateľovi v lehote 30 dní od doručenia reklamácie, pokiaľ zo štandardov kvality alebo iného všeobecne záväzného právneho predpisu nevyplýva iná lehota. Pokiaľ si prešetrovanie 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.
- 4.9. V prípade neopodstatnenej reklamácie je Dodávateľ oprávnený vyúčtovať Odberateľovi náklady súvisiace s jej prešetrovaním a úrok z omeškania podľa čl. IV. bod III. Zmluvy až do doby uhradenia faktúry.
- 4.10. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť písomne u Dodávateľa i) na doručovaciu adresu: ZSE Energia, a.s., P. O. Box 325, 810 00 Bratislava 1, ii) na e-mailovú adresu: kontakt@zse-energia.sk alebo iii) osobne na kontaktných miestach Dodávateľa na predpísanom tlačive Dodávateľa.
- 4.11. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto článku Všeobecných podmienok výslovne upravené, sa uplatnia na vec sa vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov.
- 4.12. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny a s dodávkou súvisiacich služieb Dodávateľ bude postupovať v súlade s vyhláškou ÚRSO č. 275/2012 Z.z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny.

V. Náhrada škody

- 5.1. Ak poruší niektorá zo zmluvných strán povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy, má poškodená zmluvná strana právo na náhradu preukázateľne vzniknutej škody (skutočnej škody a ušlého zisku) 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.
- 5.2. Dodávateľ nezodpovedá za škodu ani za ušlý zisk spôsobenú nedodaním elektriny, ktorá vznikla pri zabezpečovaní povinností vo všeobecnom hospodárskom záujme v zmysle ustanovení § 24 zákona o energetike.
- 5.3. Dodávateľ tiež nezodpovedá za vzniknutú škodu ani za ušlý zisk, ak je dodávka elektriny zabezpečená cez zariadenie subjektu, ktorý nie je držiteľom licencie na distribúciu a nedodanie elektriny bolo spôsobené poruchou alebo inou udalosťou na tomto zariadení.
- 5.4. Odberateľ zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným odberom v súlade so zákonom o energetike a s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 5.5. Ak dôjde k ukončeniu tejto Zmluvy z dôvodov na strane Odberateľa pred uplynutím doby, na ktorú bola táto Zmluva uzatvorená, má Dodávateľ právo na náhradu škody, ktorá mu tým vznikla.
- 5.6. Odberateľ s Dodávateľom sa budú navzájom informovať o všetkých skutočnostiach, pri ktorých sú si vedomí, že by mohli viesť ku škodám a usilovať sa hroziace škody odvrátiť.