Reklamačný poriadok

pre zmluvy o združenej dodávke plynu a zmluvy o združenej dodávke elektriny s koncovými odberateľmi mimo domácností

Vydáva	SBA – B&T GROUP, s.r.o., Štúrova 4651/9, 955 01 Topoľčany
IČO / DIČ / IČ DPH	51 749 386 · 2120784666 · SK2120784666
Pôsobnosť	Reklamácie uplatnené od 01.12.2026 zo zmlúv o združenej dodávke plynu a elektriny bez ohľadu na deň uzatvorenia zmluvy (bod 1.4).

Článok 1 – Všeobecné ustanovenia

1.1 Tento reklamačný poriadok („reklamačný poriadok“) upravuje spôsob uplatňovania a vybavovania reklamácií plnení zo zmlúv o združenej dodávke plynu a zo zmlúv o združenej dodávke elektriny („zmluva“), ktoré spoločnosť SBA – B&T GROUP, s.r.o., so sídlom Štúrova 4651/9, 955 01 Topoľčany, IČO: 51 749 386, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sro, vložka č. 45845/N, DIČ: 2120784666, IČ DPH: SK2120784666 („dodávateľ“), uzatvára s koncovými odberateľmi plynu a elektriny, ktorí nie sú odberateľmi v domácnosti („odberateľ“).

1.2 Reklamačný poriadok sa vydáva v súlade so zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach, vyhláškou ÚRSO č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu, a vyhláškou ÚRSO č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny, všetko v znení neskorších predpisov (vyhlášky ďalej spolu „štandardy kvality“).

1.3 Reklamačný poriadok je súčasťou zmluvy, ak na neho odkazuje zmluva alebo všeobecné obchodné podmienky dodávateľa pre príslušnú komoditu („VOP“). Pojmy, ktoré reklamačný poriadok nevymedzuje, majú význam podľa zmluvy a VOP. Pri rozpore majú prednosť kogentné ustanovenia právnych predpisov vrátane štandardov kvality, potom zmluva a VOP a až potom reklamačný poriadok.

1.4 Reklamačný poriadok sa vzťahuje na reklamácie uplatnené odo dňa jeho účinnosti, a to aj zo zmlúv uzatvorených pred týmto dňom, ak zmluva neurčuje inak.

1.5 Na účely reklamačného poriadku sa rozumie:

- (a) „PDS“ prevádzkovateľ distribučnej siete (plyn) alebo distribučnej sústavy (elektrina), do ktorej je OM pripojené;
- (b) „PPS“ prevádzkovateľ prepravnej siete;
- (c) „OKTE“ organizátor krátkodobého trhu s elektrinou;
- (d) „OM“ odberné miesto odberateľa uvedené v zmluve, označené POD kódom (plyn) alebo EIC kódom (elektrina);
- (e) „deň podania“ deň, keď je dodávateľovi doručená úplná reklamácia podľa článku 3.

1.6 Dodávateľ je oprávnený reklamačný poriadok zmeniť alebo nahradiť novým. Zmenu zverejní na svojom webovom sídle www.sbaenergie.sk najmenej 30 dní pred jej účinnosťou, ak zmena právnych predpisov nevyžaduje skoršiu účinnosť. Reklamácie uplatnené pred účinnosťou zmeny sa vybavia podľa doterajšieho znenia.

Článok 2 – Predmet reklamácie

2.1 Reklamáciou je písomné podanie odberateľa, ktorým uplatňuje zodpovednosť dodávateľa za chybné plnenie zo zmluvy a požaduje nápravu, najmä ak namieta:

- (a) chybu vo faktúre, vyúčtovacej faktúre, opravnej faktúre alebo predpise platieb, najmä nesprávne množstvo, cenu, sadzbu, daň alebo chybu vo výpočte;
- (b) nesprávne určené množstvo dodaného plynu alebo elektriny;
- (c) kvalitu dodaného plynu alebo elektriny;
- (d) nedodržanie štandardu kvality dodávky.

2.2 Reklamáciou nie je:

- (a) žiadosť o opravu formálnych údajov faktúry, ktorá nemá vplyv na fakturovanú sumu; takú opravu dodávateľ vykoná bez reklamačného konania;
- (b) žiadosť o preskúšanie určeného meradla, ktorá sa vybavuje podľa VOP a bodu 6.3;
- (c) nesúhlas s výškou ceny alebo s inými podmienkami dohodnutými v zmluve alebo určenými vo VOP alebo v cenníku dodávateľa vrátane ich zmeny vykonanej podľa VOP; reklamáciou je však namietanie nesprávneho výpočtu podľa takých podmienok;
- (d) nesúhlas s cenami, tarifami a poplatkami, ktoré určuje ÚRSO alebo právny predpis, najmä s cenou za distribúciu a prepravu alebo so spotrebnou daňou;
- (e) nesúhlas s nárokom dodávateľa na zmluvnú pokutu, úrok z omeškania, náhradu škody alebo náhradu nákladov; takéto námietky odberateľ uplatní písomne a riešia sa postupom pre riešenie sporov podľa VOP;
- (f) žiadosť o informáciu, vysvetlenie alebo o zmenu predpisu platieb.

2.3 Ak dodávateľ podanie odberateľa nepovažuje za reklamáciu, oznámi mu to do 10 pracovných dní od jeho doručenia a uvedie, ako podanie vybaví. Ak sa na podanie vzťahujú lehoty podľa štandardov kvality, dodávateľ ich dodrží.

2.4 Jedna reklamácia sa môže týkať viacerých faktúr alebo viacerých OM, ak sú v nej jednotlivo označené.

Článok 3 – Uplatnenie reklamácie

3.1 Odberateľ uplatní reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil jej dôvod. Reklamáciu faktúry uplatní najneskôr do 60 dní od jej doručenia. Ak ju v tejto lehote neuplatní, má sa za to, že údaje vo faktúre sú správne; odberateľ môže preukázať opak. Právo zmluvných strán na vzájomné vyrovnanie rozdielu podľa VOP, najmä na základe opravných údajov PDS, tým nie je dotknuté.

3.2 Odberateľ uplatní reklamáciu písomne, a to:

- (a) e-mailom na adresu obchod@sbagency.eu;
- (b) poštou alebo kuriérskou službou na adresu sídla dodávateľa;
- (c) osobne v sídle dodávateľa; alebo
- (d) prostredníctvom klientskeho portálu dodávateľa.

Telefonické alebo iné ústne podanie sa za reklamáciu nepovažuje; dodávateľ v takom prípade odberateľa vyzve, aby reklamáciu uplatnil písomne.

3.3 Reklamácia obsahuje:

- (a) obchodné meno, sídlo a IČO odberateľa;
- (b) meno, telefónne číslo a e-mailovú adresu osoby, ktorá koná za odberateľa;
- (c) číslo zmluvy a POD kód alebo EIC kód OM;
- (d) číslo faktúry a jej variabilný symbol, ak sa reklamácia týka faktúry;
- (e) predmet reklamácie, namietanú časť fakturovanej sumy a odôvodnenie;

- (f) požadovaný spôsob vybavenia;
- (g) doklady, na ktoré sa odberateľ odvoláva, a ak namietanú sumu už zaplatil, doklad o úhrade;
- (h) dátum a podpis osoby oprávnenej konať za odberateľa.

3.4 Pri reklamácii množstva obsahuje reklamácia aj číslo určeného meradla, reklamované obdobie, stav určeného meradla ku dňu reklamácie (najlepšie fotografiu meradla s dátumom) a údaje určeného meradla za reklamované obdobie, ak ich odberateľ má k dispozícii. Ak odberateľ pred reklamáciou zabezpečil úradné preskúšanie určeného meradla, priloží jeho výsledok.

3.5 Ak za odberateľa koná iná osoba ako jeho štatutárny orgán, priloží k reklamácii písomné plnomocenstvo. Úradne osvedčený podpis sa pri reklamácii nevyžaduje, s výnimkou prípadu podľa bodu 4.8.

3.6 Odberateľ môže na uplatnenie reklamácie použiť formulár, ktorý tvorí prílohu reklamačného poriadku a je dostupný na webovom sídle dodávateľa.

3.7 Ak reklamácia nemá náležitosti podľa bodov 3.3 až 3.5 a pre ich nedostatok ju nemožno vybaviť, dodávateľ vyzve odberateľa na jej doplnenie v lehote najmenej 10 dní od doručenia výzvy. Reklamácia sa považuje za podanú dňom jej doplnenia. Ak ju odberateľ v lehote nedoplní, dodávateľ ju odmietne ako neúplnú; odberateľ môže uplatniť novú reklamáciu.

3.8 Za deň podania sa považuje deň doručenia úplnej reklamácie dodávateľovi podľa pravidiel doručovania vo VOP; reklamácia doručená e-mailom v pracovný deň po 15:00 alebo v deň, ktorý nie je pracovným dňom, sa považuje za doručenú nasledujúci pracovný deň.

Článok 4 – Vybavenie reklamácie

4.1 Dodávateľ potvrdí prijatie reklamácie bez zbytočného odkladu spôsobom, akým bola podaná, pri osobnom podaní ihneď. V potvrdení uvedie deň podania a evidenčné číslo reklamácie.

4.2 Dodávateľ reklamáciu vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa podania. Ak je na overenie správnosti vyúčtovania potrebná súčinnosť PDS, PPS alebo pri elektrine OKTE, lehota sa predlžuje o 5 pracovných dní; o predĺžení dodávateľ odberateľa informuje.

4.3 Ak vybavenie reklamácie vyžaduje stanovisko PDS, dodávateľ postúpi reklamáciu alebo jej príslušnú časť PDS pri plyne do jedného pracovného dňa a pri elektrine do dvoch pracovných dní odo dňa podania. Stanovisko PDS odošle odberateľovi v rovnakých lehotách od jeho doručenia.

4.4 Pri reklamácii množstva alebo kvality vychádza dodávateľ z údajov, ktoré mu poskytol PDS, pri elektrine aj OKTE, a zo stanoviska PDS. Tieto údaje sú pre vybavenie reklamácie rozhodujúce, ak sa úradným preskúšaním určeného meradla alebo iným postupom podľa záväzných predpisov nepreukáže ich nesprávnosť. Dodávateľ nezodpovedá za správnosť údajov PDS alebo OKTE; ak ich PDS alebo OKTE opraví, dodávateľ vyrovná rozdiel opravnou faktúrou.

4.5 Ak vybavenie reklamácie závisí od úkonu, ktorý dodávateľ nemôže ovplyvniť, najmä od preskúšania určeného meradla, preverovania kvality alebo inej súčinnosti PDS či tretej osoby, lehota na vybavenie sa primerane predĺži, ak to štandardy kvality nevylučujú. O dôvode a predpokladanej dĺžke predĺženia dodávateľ odberateľa bez zbytočného odkladu informuje.

4.6 O vybavení reklamácie dodávateľ odberateľovi písomne oznámi, či reklamáciu uznáva celkom, sčasti alebo ju zamieta, a uvedie odôvodnenie. Ak reklamáciu uzná, uvedie aj zistené nedostatky a spôsob vyrovnania rozdielu. Ak ju sčasti alebo celkom zamietne, poučí odberateľa o možnosti alternatívneho riešenia sporu podľa článku 8.

4.7 Ak dodávateľ reklamáciu uzná, vyhotoví bez zbytočného odkladu opravnú faktúru. Sumu v prospech odberateľa vráti alebo započíta v lehote a spôsobom podľa VOP.

4.8 Sumu z uznanej reklamácie poukazuje dodávateľ výlučne na bankový účet odberateľa uvedený v zmluve alebo oznámený podľa VOP. Žiadosť o platbu na iný účet musí podpísať osoba oprávnená konať za odberateľa; dodávateľ môže požadovať jej úradne osvedčený podpis.

4.9 Opakovaná reklamácia v tej istej veci, ktorá neobsahuje nové skutočnosti alebo doklady, nie je novou reklamáciou. Dodávateľ odberateľovi oznámi, že vec už bola vybavená, s odkazom na predchádzajúce vybavenie; takéto oznámenie nie je novým vybavením reklamácie.

Článok 5 – Reklamácia a platby

5.1 Reklamácia nemá odkladný účinok na splatnosť faktúry, mesačných platieb podľa predpisu platieb ani iných platieb podľa zmluvy. Odberateľ je povinný ich uhradiť v plnej výške a včas.

5.2 Odberateľ nie je oprávnený reklamovanú sumu jednostranne započítať, zadržať ani uhradiť len sčasti, ak sa s dodávateľom písomne nedohodne inak.

5.3 Ak dodávateľ reklamáciu uzná a odberateľ uznanú sumu neuhradil, úrok z omeškania z tejto sumy dodávateľ neuplatní. Ak dodávateľ reklamáciu zamietne, nároky dodávateľa z omeškania odberateľa odo dňa pôvodnej splatnosti nie sú reklamáciou dotknuté.

5.4 Počas vybavovania úplnej a včas uplatnenej reklamácie dodávateľ nepožiada o prerušenie distribúcie z dôvodu neuhradenia reklamovanej sumy, ak odberateľ uhradil všetky ostatné splatné platby. To neplatí pre podanie podľa bodu 2.2, pre neúplnú reklamáciu do jej doplnenia a pre opakovanú reklamáciu podľa bodu 4.9.

Článok 6 – Kvalita, meranie a distribúcia

6.1 Ak má odberateľ pochybnosti o kvalite dodaného plynu alebo elektriny, oznámi to dodávateľovi bez zbytočného odkladu. Dodávateľ požiada PDS o preverenie kvality v lehote podľa bodu 4.3 a o stave preverovania, ako aj o spôsobe a termíne odstránenia zníženej kvality, ak ich PDS oznámi, odberateľa písomne informuje do dvoch pracovných dní od doručenia oznámenia PDS.

6.2 Prerušenie alebo obmedzenie distribúcie, poruchy a havárie na sieti hlási odberateľ priamo PDS na jeho poruchovej linke. Reklamácie týkajúce sa distribučných služieb dodávateľ postúpi PDS v lehote podľa bodu 4.3; za plnenie PDS zodpovedá dodávateľ len v rozsahu podľa VOP.

6.3 Žiadosť o preskúšanie určeného meradla podá odberateľ dodávateľovi písomne a dodávateľ ju postúpi PDS v lehote podľa bodu 4.3. Žiadosť nemá odkladný účinok na splatnosť platieb. Ak sa preskúšaním zistí, že meradlo meria v rámci povolenej chyby, odberateľ uhradí náklady preskúšania a výmeny meradla, ktoré PDS vyúčtuje dodávateľovi. Ak sa zistí chyba väčšia, ako povoľujú predpisy o metrológii, PDS upraví namerané množstvo a dodávateľ vyhotoví opravnú faktúru.

6.4 Ak sa reklamácia kvality ukáže ako neopodstatnená, odberateľ uhradí dodávateľovi náklady, ktoré mu PDS vyúčtoval v súvislosti s preverovaním kvality.

6.5 Odberateľ je povinný umožniť PDS a dodávateľovi prístup k určenému meradlu a k odbernému zariadeniu a poskytnúť súčinnosť v rozsahu potrebnom na prešetrenie reklamácie. Ak súčinnosť neposkytne, dodávateľ môže reklamáciu vybaviť na základe dostupných údajov a nedodržanie lehoty spôsobené nedostatočnou súčinnosťou odberateľa sa nepovažuje za porušenie štandardu kvality.

Článok 7 – Štandardy kvality a kompenzačné platby

7.1 Dodávateľ dodržiava štandardy kvality dodávky plynu a elektriny, eviduje a vyhodnocuje ich dodržiavanie a údaje zverejňuje v rozsahu podľa štandardov kvality.

7.2 Ak dodávateľ štandard kvality nedodrží, uhradí odberateľovi kompenzačnú platbu vo výške, spôsobom a v lehote podľa štandardov kvality; podmienkou nie je žiadosť odberateľa. Kompenzáciu za chybné alebo oneskorené vyúčtovanie uhradí len vtedy, ak ide o porušenie štandardu kvality.

7.3 Kompenzačná platba sa neuhrádza, ak k nedodržaniu štandardu kvality došlo z dôvodov, pri ktorých sa podľa štandardov kvality štandard nepovažuje za nedodržaný, najmä pri krízovej situácii, živelnej pohrome, havárii spôsobenej treťou osobou, nedostatočnej súčinnosti odberateľa alebo PDS, vojne, teroristickom útoku, epidémii, štrajku alebo sabotáži.

Článok 8 – Alternatívne riešenie sporov a súdna ochrana

8.1 Ak odberateľ nesúhlasí s výsledkom alebo so spôsobom vybavenia reklamácie, môže podať ÚRSO návrh na alternatívne riešenie sporu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Návrh sa doručuje na adresu Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Tomášikova 28C, 821 01 Bratislava, alebo elektronicky na adresu ars@urso.gov.sk. Náležitosti návrhu a priebeh konania upravujú VOP a zákon č. 250/2012 Z. z.

8.2 Podanie návrhu na alternatívne riešenie sporu nemá odkladný účinok na splatnosť platieb. Právo zmluvných strán obrátiť sa na súd tým nie je dotknuté; spory rozhodujú slovenské súdy podľa VOP.

Článok 9 – Evidencia reklamácií a osobné údaje

9.1 Dodávateľ vedie evidenciu reklamácií, ktorá obsahuje najmä deň podania, predmet reklamácie a spôsob a deň jej vybavenia. Dokumentáciu k reklamáciám uchováva najmenej päť rokov od ich vybavenia, ak právne predpisy neurčujú dlhšiu lehotu.

9.2 Osobné údaje osôb konajúcich za odberateľa spracúva dodávateľ na účel vybavenia reklamácie v súlade s nariadením (EÚ) 2016/679 a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov; informácie o spracúvaní sú zverejnené na webovom sídle dodávateľa.

Článok 10 – Záverečné ustanovenia

10.1 Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle dodávateľa www.sbaenergie.sk; na požiadanie ho dodávateľ odberateľovi bezplatne poskytne.

10.2 Ak je niektoré ustanovenie reklamačného poriadku neplatné alebo neúčinné, ostatné ustanovenia zostávajú platné a namiesto neho sa použije príslušné ustanovenie VOP alebo právneho predpisu.

10.3 Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 1. januára 2027.

Príloha – Formulár reklamácie

Vyplnený a podpísaný formulár pošlite e-mailom na obchod@sbagency.eu alebo poštou na adresu SBA – B&T GROUP, s.r.o., Štúrova 4651/9, 955 01 Topoľčany. Priložte kópiu reklamovanej faktúry a ak ste namietanú sumu už zaplatili, aj doklad o úhrade.

Údaj	Vyplní odberateľ
Obchodné meno	
Sídlo	
IČO	
Číslo zmluvy	
Komodita	*plyn / elektrina*
POD / EIC kód OM	
Číslo faktúry a variabilný symbol	
Namietaná suma (EUR)	
Predmet a odôvodnenie reklamácie	
Pri reklamácii množstva	*číslo meradla, reklamované obdobie, stav meradla ku dňu reklamácie*
Požadovaný spôsob vybavenia	
Prílohy	
Kontaktná osoba, telefón, e-mail	
Dátum, meno a podpis osoby oprávnenej konať za odberateľa	*pri zastúpení priložte plnomocenstvo*