

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

STEFE Trnava, s.r.o., Františkánska č. 16, 917 32 Trnava, IČO: 36 277 215 vydáva v zmysle Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov tento reklamačný poriadok.

### I.

#### Vymedzenie niektorých pojmov

1. Obchodníkom je osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.
2. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
3. Reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru výrobku alebo služby, ktoré sú spotrebiteľovi poskytované za strany spoločnosti STEFE Trnava, s.r.o.

### II.

#### Právo na uplatnenie reklamácie

Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu voči STEFE Trnava, s.r.o. v prípadoch, ak má výhrady súvisiace s plneniami dohodnutými v uzatvorených zmluvách alebo v súvislosti s dodanými službami od spoločnosti STEFE Trnava, s.r.o.

### III.

#### Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu:
  - a) osobne v sídle spoločnosti,
  - b) písomným podaním adresovaným alebo osobne doručeným do sídla spoločnosti na adresu: STEFE Trnava, s.r.o., Františkánska 16, 917 32 Trnava
  - c) elektronickými prostriedkami na e-mailovú adresu: [info@stefetrnava.sk](mailto:info@stefetrnava.sk), príp. na konkrétnu e-mailovú adresu zamestnanca spoločnosti.
2. Uplatnená alebo doručená reklamácia bude pridelená zodpovednému zamestnancovi, ktorý je povinný ju riadne vybaviť.

### IV.

#### Povinnosti STEFE Trnava, s.r.o.

Spoločnosť je povinná:

- a) v prípade, ak reklamáciu nemožno vybaviť ihneď, potvrdiť prijatie reklamácie uplatnenej spotrebiteľom,
- b) vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie, pričom do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamácie (napr. v prípade chybného, resp. nefunkčného vodomer a podobne),
- c) viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru k nahliadnutiu,
- d) poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu.

**V.****Informácie pre odberateľov tepla**

1. Odberateľ tepla, ktorým sú vlastníci bytov a nebytových priestorov využívajúci status spotrebiteľa podľa príslušných predpisov, má právo podať dodávateľovi tepla – spoločnosti STEFE Trnava, s.r.o., ktorá je jeho zmluvným dodávateľom tepla, žiadosť o nápravu podľa zákona č. 108/2024 Z. z. ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým dodávateľ tepla vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že dodávateľ tepla porušil jeho práva.
2. Žiadosti o nápravu adresujte písomne listom do sídla spoločnosti.
3. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak dodávateľ tepla na žiadosť o nápravu podľa zákona č. 108/2024 Z. z. odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Subjektom alternatívneho riešenia sporov v prípade zmluvy o dodávke a odbere tepla je Úrad pre reguláciu sieťových odvetví SR, sídlom Tomášikova 28C, 821 01 Bratislava 3, [www.urso.gov.sk](http://www.urso.gov.sk).

**VI.****Umiestnenie reklamačného poriadku**

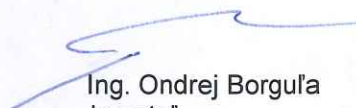
Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v sídle STEFE Trnava, s.r.o. alebo na webovej adrese spoločnosti [www.stefetrnava.sk](http://www.stefetrnava.sk)

**VII.****Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.03.2026.



JUDr. Ing. Eva Kolláriková, PhD., MBA  
konateľka a generálna riaditeľka



Ing. Ondrej Borguľa  
konateľ