



REKLAMAČNÝ PORIADOK

Slovenský plynárenský priemysel, a.s. (ďalej len „SPP“) ako dodávateľ zemného plynu vydáva v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 656/2004 Z. z. o energetike v znení neskorších predpisov tento reklamačný poriadok.

I. Reklamácie

1. Reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady dodaného zemného plynu alebo poskytnutej služby.
2. Predmetom reklamácie nie je písomná žiadosť zákazníka o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú zákazník spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť zákazníka o preskúšanie meradla.
3. Dodávka zemného plynu sa meria na základe údajov určeného meradla, ktoré zákazníkovi (koncovému odberateľovi) montuje, udržiava a pravidelne overuje správnosť merania prevádzkovateľ distribučnej siete.
4. Dodané a odobraté množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Základom pre účtovanie dodávky plynu je dodané množstvo energie.
5. Kvalita plynu za bežných okolností zodpovedá špecifikácii uvedenej v Technických podmienkach prevádzkovateľa distribučnej siete. Pre určenie akostných znakov plynu sú záväzné údaje zistené prevádzkovateľom distribučnej siete v uzlových bodoch kontroly kvality na distribučnej sieti.

II. Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Reklamáciu môže zákazník uplatniť:
 - osobne alebo písomne na ktoromkoľvek zákazníckom centre SPP na predpísanom tlačive SPP alebo listom obsahujúcom potrebné údaje;
 - elektronickou poštou na zákazníckej linke – zakaznickalinka@spp.sk, - len zákazníci kategórie Domácnosti a biznislinka@spp.sk - len Malé podnikanie a organizácie (maloodber);
 - telefonicky na zákazníckej linke číslo: 0850 111363 – len zákazníci kategórie Domácnosti a číslo 0850 111565 - len Malé podnikanie a organizácie (maloodber);
 - u svojho manažéra predaja, pokiaľ ho má uvedeného v uzatvorenej zmluve a to osobne, písomne – poštovou zásielkou, faxom alebo elektronickou poštou (mailom),
 - na útvare predaja CNG - výhradne reklamácie súvisiace s dodávkou CNG.
2. Z podanej reklamácie musí byť zjavné kto ju podáva (meno a priezvisko alebo obchodné meno a sídlo zákazníka prípadne osoby oprávnenej konať za zákazníka), predmet reklamácie, čoho sa podávateľ reklamácie domáha a podpis zákazníka (okrem podaných e-mailom a telefonicky). Zákazník môže byť v reklamačnom konaní zastúpený treťou osobou na základe plnej moci, v prípade odberu v kategórii domácnosť manželom.

V reklamácií je potrebné uviesť:

- a. fyzické osoby: meno a priezvisko, dátum narodenia, adresu trvalého bydliska, adresu odberného miesta, kontaktnú adresu, telefón prípadne e-mail,
- b. právnické osoby: obchodné meno a sídlo organizácie, IČO, adresu odberného miesta, kontaktné telefónne číslo prípadne e-mail,
- c. ostatné údaje:
 - v prípade reklamácie fakturovaného množstva plynu: výrobné číslo meradla, reklamované obdobie, stav meradla k dátumu reklamácie; stavy meradla počas reklamovaného obdobia v prípade, ak ich zákazník má k dispozícii;
 - v prípade reklamácie fakturovaného množstva spôsobenej chybou určeného meradla : potvrdenie o úradnom overení meradla, ktoré potvrdzuje chybu meradla;
 - v prípade preddavkov zahrnutých/nezahrnutých vo faktúre: kópiu dokladu o uhradenej platbe (bankový výpis, poštový peňažný poukaz, SIPO inkasný lístok);
 - v prípade chybných identifikačných údajov o zákazníkovi : oznámenie o zmene identifikačných údajov.
3. Reklamáciu musí zákazník uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení chyby.
4. SPP je povinný reklamáciu prijať a zákazníkovi vystaviť potvrdenie o prijatí (prevzatí) reklamácie. Reklamáciu je povinný vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Za dátum uplatnenia reklamácie sa považuje deň prijatia reklamácie v SPP.
5. V prípade reklamácie fakturovaného množstva alebo v prípade pochybností zákazníka o správnosti merania odobratého plynu, zákazník má právo požiadať SPP o zaslanie žiadosti prevádzkovateľovi distribučnej siete o úradné preskúšanie správnosti meradla, na ktorom bolo fakturované množstvo zistené. Žiadosť zákazník podáva výlučne v písomnej forme, môže použiť tlačivo „*Žiadosť o úradné preskúšanie meradla*“, ktoré je prístupné na všetkých zákazníckych centrách SPP a na internetovej adrese www.spp.sk. SPP postúpi žiadosť o úradné preskúšanie meracieho systému alebo jeho časti prevádzkovateľovi distribučnej siete do 2 pracovných dní od doručenia písomnej žiadosti zákazníka. Prevádzkovateľ distribučnej siete je povinný do 15 dní od doručenia písomnej žiadosti zákazníka o úradné preskúšanie meradla zabezpečiť výmenu určeného meradla a predložiť ho na preskúšanie. Počas preskúšavania meradla prevádzkovateľ distribučnej siete zabezpečí náhradné meradlo. V prípade zistenia chyby určeného meradla, ktorá presahuje chybu povolenú podľa osobitného predpisu, náklady spojené s preskúšaním a výmenou hradí prevádzkovateľ distribučnej siete. V prípade, ak neboli na určenom meradle zistené chyby, ktoré presahujú chybu povolenú podľa osobitného predpisu, náklady spojené s preskúšaním a výmenou meradla hradí zákazník (ust. §54 ods.9 zákona č. 656/2004 Z.z. o energetike). Pri reklamácií vyúčtovania dodaného plynu, ak jej dôvodom je nesprávne meranie, za deň podania reklamácie sa považuje deň doručenia stanoviska prevádzkovateľa distribučnej siete dodávateľovi plynu.
6. V prípade neoprávnenej reklamácie je SPP oprávnený uplatniť voči zákazníkovi úrok z omeškania aj za dobu riešenia reklamácie.
7. SPP je povinné o vybavení reklamácie vydať zákazníkovi písomný doklad najneskôr do 30 dní od dňa prijatia reklamácie.

III. Záver

1. Týmto reklamačným poriadkom nie sú dotknuté práva a povinnosti uvedené v zmluvných podmienkach.
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom **1. 3. 2009**.
3. SPP si vyhradzuje právo zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.