

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť Slovenský plynárenský priemysel, a.s., so sídlom Mlynské nivy 44/a, 825 11 Bratislava, IČO: 35 815 256, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 2749/B („**Dodávateľ**“) vydáva v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa<sup>1</sup>, Zákona o zmluvách uzavretých na diaľku<sup>2</sup> a v súlade so Zákonom o energetike<sup>3</sup> tento Reklamačný poriadok.

### I. Reklamácie

1. Reklamáciou je podanie odberateľa („**Zákazník**“) adresované Dodávateľovi, ktorým sa domáha uplatnenia zodpovednosti Dodávateľa za vady dodaného zemného plynu, resp. elektriny alebo s tým súvisiacej poskytnutej služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie, a zároveň Zákazník požaduje od Dodávateľa nápravu. Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Zákazník má právo reklamovať najmä:
  - kvalitu poskytnutej služby,
  - odpočet určeného meradla,
  - fakturáciu poskytnutej služby,
  - prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služby Dodávateľa(ďalej len „**predmet reklamácie**“).
3. Uplatnením reklamácie faktúry nezaniká povinnosť Zákazníka uhradiť faktúru v lehote jej splatnosti.
4. V prípade, ak podanie označené ako reklamácia neobsahuje žiadne identifikačné údaje Zákazníka alebo žiadne označenie predmetu reklamácie, takéto podanie nie je reklamáciou.
5. Reklamáciou nie je písomná žiadosť Zákazníka o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy v dôsledku nedostatočnej súčinnosti Zákazníka) a žiadosť Zákazníka o preskúšanie meradla (viď článok II. tohto Reklamačného poriadku).
6. Kvalita zemného plynu zodpovedá špecifikácii uvedenej v Technických podmienkach prevádzkovateľa distribučnej siete. Kvalita dodávanej elektriny zodpovedá špecifikácii uvedenej v Technických podmienkach prevádzkovateľa distribučnej sústavy a je určená príslušnou technickou normou.
7. Ak Zákazník počas riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, netýkajúce sa pôvodného predmetu reklamácie, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.

### II. Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Reklamáciu môže Zákazník uplatniť:
  - písomne na doručovaciu adresu uvedenú v zmluve (na predpísanom tlačive alebo listom obsahujúcim potrebné údaje);
  - osobne na ktoromkoľvek zákazníckom centre Dodávateľa (na predpísanom tlačive alebo listom obsahujúcim potrebné údaje);

<sup>1</sup> Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov („**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“).

<sup>2</sup> Zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov („**Zákon o zmluvách uzavretých na diaľku**“).

<sup>3</sup> Zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov („**Zákon o energetike**“).

- elektronickou poštou na zákazníckej linke:  
[zakaznickalinka@spp.sk](mailto:zakaznickalinka@spp.sk) – len Zákazníci kategórie Domácnosti,  
[biznislinka@spp.sk](mailto:biznislinka@spp.sk) – len Zákazníci kategórie Malé podnikanie a organizácie (maloodber);
  - telefonicky na zákazníckej linke číslo:  
 0850 111363 – len Zákazníci kategórie Domácnosti,  
 0850 111565 – len Zákazníci Malé podnikanie a organizácie (maloodber);
  - prostredníctvom chatu SPP u svojho manažéra predaja, ak jeho meno má uvedené v uzatvorenej zmluve, a to písomne – osobným doručením manažérovi predaja, poštovou zásielkou, alebo elektronickou poštou (e-mailom);
- Aktuálne vzory predpísaných tlačív na uplatnenie reklamácie sú prístupné na všetkých zákazníckych centrách Dodávateľa a na jeho webovom sídle [www.spp.sk](http://www.spp.sk).
2. Z podanej reklamácie musí byť zrejmé najmä:
    - označenie Zákazníka, ktorý reklamáciu podáva, príp. osoby oprávnenej konať za Zákazníka, zákaznícke číslo),
    - predmet reklamácie,
    - dátum podania reklamácie a podpis Zákazníka (okrem reklamácií uplatnených e-mailom a telefonicky alebo prostredníctvom chatu SPP).
  3. Podanie, ktorým Zákazník uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať
    - identifikačné údaje Zákazníka, a to:
      - a. meno a priezvisko, datum narodenia, trvalé bydlisko,
      - b. obchodné meno a sídlo, resp. miesto podnikania Zákazníka, vrátane PSČ,
      - c. IČO, ak je Zákazníkovi pridelené,
      - d. zákaznícke číslo, resp. číslo zmluvy, adresu odberného miesta, v prípade zemného plynu POD kód, v prípade elektriny EIC kód,
      - e. kontaktnú adresu, telefónne číslo, príp. email,
    - presný popis reklamovaných skutočností s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími dokladmi preukazujúcimi podstatné skutočnosti dôležité pre posúdenie reklamácie,
    - identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
    - v prípade reklamácie výšky fakturovanej sumy: identifikačné údaje reklamovanej faktúry, ktorej sa reklamácia týka, spolu s variabilným symbolom,
    - v prípade reklamácie fakturovaného množstva zemného plynu/elektriny: 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 dodávky zemného plynu/elektriny, spôsobenej chybou určeného meradla: potvrdenie o úradnom overení meradla, ktoré potvrdzuje chybu meradla,
    - v prípade reklamácie výšky preddavkov zahrnutých, resp. nezahrnutých vo faktúre: číslo reklamovanej faktúry, kópiu dokladu o uhradenej platbe (bankový výpis, poštový peňažný poukaz, SIPO, inkasný lístok, potvrdenie z POS terminálu),
    - v prípade reklamácie technických údajov (distribučná sadzba, tarifikačia, ističe, fáza): reklamované údaje a obdobie,
    - v prípade reklamácie uplatneného produktu: reklamovaný produkt a obdobie
    - v prípade reklamácie chybných identifikačných údajov o Zákazníkovi: oznámenie o zmene identifikačných údajov.
  4. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti súvisiace s predmetom reklamácie a Dodávateľ vie identifikovať Zákazníka, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Zákazník reklamáciu nedoplní, bude sa táto považovať za neoprávnenú. Ak Zákazník reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým Zákazník poskytne potrebné informácie Dodávateľovi.
  5. Zákazník môže byť v reklamačnom konaní zastúpený treťou osobou na základe

písomnej plnej moci na zastupovanie Zákazníka vo veci reklamácie, v prípade odberu v kategórii domácnosť aj manželom, resp. manželkou.

6. Reklamáciu musí Zákazník uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení chyby, resp. vady.
7. Dodávateľ je povinný reklamáciu prijať a Zákazníkovi vystaviť potvrdenie o uplatnení reklamácie. Za dátum uplatnenia reklamácie sa považuje deň prijatia reklamácie u Dodávateľa. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
8. Dodávateľ je povinný vybaviť reklamáciu v lehote najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
9. Pri reklámácii vyúčtovania platby za dodávku zemného plynu/elektriny je Dodávateľ povinný overiť správnosť vyúčtovania v lehote do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie; ak je pre overenie správnosti vyúčtovania platby potrebná súčinnosť tretích osôb, táto lehota sa predlžuje v prípade plynu o päť kalendárnych dní a v prípade elektriny o 5 pracovných dní<sup>4</sup>).
10. Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách.
11. Reklamácia fakturovaného množstva dodávky plynu/elektriny:
  - a) Podkladom pre vyúčtovanie dodávky zemného plynu/elektriny sú namerané množstvá v príslušnom odbernom mieste predložené Dodávateľovi zo strany prevádzkovateľa distribučnej siete v prípade zemného plynu, resp. prevádzkovateľa distribučnej sústavy v prípade elektriny (ďalej len „PDS“), do ktorej je dotknuté odberné miesto pripojené, alebo iný spôsob určenia odberu v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.
  - b) Meranie množstiev sa uskutočňuje meracím zariadením PDS v príslušnom odbernom mieste v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, platným Prevádzkovým poriadkom PDS a Technickými podmienkami PDS.
  - c) Dodané a odobraté množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov. Základom pre účtovanie dodávky zemného plynu/elektriny je dodané množstvo energie.
  - d) V prípade pochybností Zákazníka o správnosti merania odobratého množstva **zemného plynu** má Zákazník právo požiadať Dodávateľa o zaslanie žiadosti PDS o úradné preskúšanie správnosti meradla v príslušnom odbernom mieste, resp. môže žiadosť podať priamo u PDS.  
V prípade sprostredkovania prostredníctvom Dodávateľa, žiadosť, týkajúcu sa dodávky zemného plynu, podáva zákazník výlučne v písomnej forme, pričom môže použiť tlačivo „*Žiadosť o ukončenie/prerušenie/obnovenie odberu, preskúšanie meradla*“, ktoré je prístupné na všetkých zákaznických centrách Dodávateľa a na jeho webovom sídle [www.spp.sk](http://www.spp.sk).  
Dodávateľ postúpi žiadosť o úradné preskúšanie meradla alebo jeho časti PDS do 2 pracovných dní od doručenia písomnej žiadosti Zákazníka. PDS je povinný v lehote stanovenej príslušným Prevádzkovým poriadkom zabezpečiť výmenu určeného meradla, predložiť ho na preskúšanie v zmysle platného zákona o metrológii a zabezpečiť náhradný spôsob merania. Ďalší postup, pravidlá, ako aj lehoty sú obsahom platného Prevádzkového poriadku príslušného PDS.
  - e) V prípade pochybnosti Zákazníka o správnosti merania odobratého množstva **elektriny** Zákazník požiada o preverenie priamo príslušného PDS, a to podľa pravidiel príslušného PDS v súlade s jeho Prevádzkovým poriadkom, pričom Dodávateľ poskytne na požiadanie poradenstvo k postupu pri vybavovaní žiadosti o úradné preskúšanie správnosti meradla na príslušného PDS.

<sup>4</sup>) Vyhláška ÚRSO č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny. Vyhláška ÚRSO č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu v znení neskorších predpisov.

- f) Žiadosť o úradné preskúšanie meradla nezbavuje Zákazníka povinnosti zaplatiť v stanovenej lehote faktúru za dodaný zemný plyn/elektrinu v súlade s platnou zmluvou o dodávke plynu/elektriny.
12. V prípade neoprávnenej reklamácie je Dodávateľ oprávnený uplatniť voči Zákazníkovi úrok z omeškania aj za dobu riešenia reklamácie.
  13. Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať Zákazníkovi písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, s prihliadnutím na bod 9.
  14. Dodávateľ je povinný v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov, týkajúcich sa dodržiavania štandardov kvality dodávky plynu/elektriny, pri nedodržaní štandardov kvality dodávky vyplácať kompenzačné platby spôsobom a vo výške stanovenej týmito všeobecne záväznými právnymi predpismi<sup>4)</sup>, v nadväznosti na platné daňové predpisy.
  15. Podrobnejšie podmienky reklamačného konania pre zákazníkov kategórií Domácnosť a Malé podnikanie a organizácie (maloodber) sú uvedené v platných obchodných podmienkach poskytovania univerzálnej služby.

### **III. Záverečné ustanovenia**

1. Vo veciach, ktoré nie sú výslovne upravené týmto Reklamačným poriadkom, platnými obchodnými podmienkami poskytovania univerzálnej služby, alebo platnou zmluvou o dodávke plynu/elektriny sa uplatnia na vec sa vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov.
2. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 19.11.2020.
3. Nadobudnutím účinnosti tohto Reklamačného poriadku stráca platnosť a účinnosť Reklamačný poriadok účinný od 1.12.2014.
4. Dodávateľ si vyhradzuje právo zmeny tohto Reklamačného poriadku.