



Informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov

Spoločnosť Slovenský plynárenský priemysel, a.s., so sídlom Mlynské nivy 44/a, 825 11 Bratislava, akciová spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 2749/B, IČO: 35815256 („**Spoločnosť**“), v súlade s ustanovením § 10a ods. 1 písm. k) Zákona o ochrane spotrebiteľa¹, ustanovením § 3 ods. 1 písm. t) Zákona o zmluvách uzavretých na diaľku², ustanovením § 17 ods. 1 písm. a) bod 10. Zákona o energetike³, ustanovením § 33 ods. 14 písm. b) Zákona o finančnom sprostredkovaní⁴, ako aj s ustanovením § 4 ods. 1 písm. d) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku⁵, informuje prostredníctvom tejto informácie spotrebiteľov, ktorí majú so Spoločnosťou uzavretú spotrebiteľskú zmluvu („**Spotrebiteľ**“), o možnosti a podmienkach riešenia sporu vyplývajúceho z takejto spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho s takouto spotrebiteľskou zmluvou, prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov⁶. Informácie uvedené nižšie majú výlučne informatívny charakter. Spoločnosť nenesie žiadnu zodpovednosť za úplnosť alebo správnosť informácií uvedených na webových sídlach tretích strán.

Kedy má Spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu?

Cieľom alternatívneho riešenia sporov je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov po tom, ako sa na Spoločnosť obrátil so žiadosťou o nápravu, ak nebol spokojný so spôsobom, ktorým Spoločnosť vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva a Spoločnosť na túto jeho žiadosť o nápravu odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Pred podaním návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu sa Spotrebiteľ môže na Spoločnosť obrátiť, vrátane **podania žiadosti o nápravu**, prostredníctvom adresy elektronickej pošty zakaznickalinka@spp.sk, telefonicky, prostredníctvom Zákazníckej linky SPP na tel. čísle 0850

¹ 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**“).

² 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 („**Zákon o zmluvách uzavretých na diaľku**“).

³ Zákon č. 251/2012 Z.z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov („**Zákon o energetike**“).

⁴ Zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov („**Zákon o finančnom sprostredkovaní**“).

⁵ Zákon č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov („**Zákon o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku**“).

⁶ Zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov („**Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**“).

111 363 alebo písomne na adrese: Slovenský plynárenský priemysel, a.s., Mlynské nivy 44/a, 825 11 Bratislava.

Návrh môže Spotrebiteľ podať v listinnej alebo elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, prípadne prostredníctvom formulára zverejneného na webovom sídle príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov, možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

Kto je subjektom alternatívneho riešenia sporov?

Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Úrad pre reguláciu sieťových odvetví („**ÚRSO**“) pre spory vyplývajúce zo zmlúv o združenej dodávke elektriny a zmlúv o združenej dodávke plynu, Slovenská obchodná inšpekcia („**SOI**“) pre iné spotrebiteľské zmluvy uzavreté medzi Spotrebiteľom a Spoločnosťou, Slovenská asociácia poisťovní pre spory vyplývajúce z poisťných zmlúv medzi Spoločnosťou a Spotrebiteľom alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v [zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov](#) zverejnenom na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky („**MH SR**“) v časti <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa>.

V prípade spotrebiteľských zmlúv uzavretých na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov Spoločnosti v zmysle Zákona o zmluvách uzavretých na diaľku (s výnimkou zmlúv o združenej dodávke elektriny alebo plynu) má Spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu aj prostredníctvom [Európskej platformy na riešenie sporov on-line](#) na webovom sídle Európskej komisie v časti https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_sk. Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý subjekt alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

Aká je dĺžka alternatívneho riešenia sporu?

Subjekt alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov túto lehotu predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane, pričom o tejto skutočnosti a dôvodoch je povinný bezodkladne informovať strany sporu.

Aké sú náklady súvisiace s alternatívnym riešením sporu?

Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov, t.j. ÚRSO a SOI, je bezodplatné. Oprávnené právnické osoby uvedené v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom MH SR, môžu požadovať od Spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu vo výške maximálne 5 eur vrátane DPH, iné platby sú zakázané. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.