

REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre poskytovaný tovar a služby iné ako dodávka elektriny a plynu

Spoločnosť Slovenský plynárenský priemysel, a.s., so sídlom Mlynské nivy 44/a, 825 11 Bratislava, IČO: 35 815 256, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 2749/B („**Dodávateľ**“) vydáva v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa¹, Zákona o zmluvách uzavretých na diaľku², Zákona o finančnom sprostredkovaní³, Zákona o finančných službách na diaľku⁴ tento Reklamačný poriadok, ktorý sa vzťahuje na reklamácie služieb zabezpečovaných Zákazníkovi zo strany Dodávateľa, ktorých predmetom nie je dodávka energií.

I. Reklamácie

1. Reklamáciou je podanie zákazníka odoberajúceho od Dodávateľa tovar alebo službu inú ako dodávka zemného plynu a s ňou súvisiace služby alebo dodávka elektriny a s ňou súvisiace služby („**Zákazník**“) adresované Dodávateľovi, ktorým sa Zákazník domáha uplatnenia zodpovednosti Dodávateľa za vady poskytnutého tovaru alebo 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 poskytnutého tovaru alebo služby,
 - fakturáciu poskytnutého tovaru alebo služby,
 - iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním tovaru alebo služby zo strany Dodávateľa (ďalej len „**Predmet reklamácie**“).
3. Uplatnením reklamácie faktúry alebo platby nezaniká povinnosť Zákazníka uhradiť faktúru alebo platbu 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. Predmetom reklamácie nie je písomná žiadosť Zákazníka o opravu formálnych náležitostí faktúry, príp. iného dokladu (napr. nesprávnej poštovej adresy v dôsledku nedostatočnej súčinnosti Zákazníka).
6. Ak Zákazník počas riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové nároky, 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;
 - osobne na ktoromkoľvek zákazníckom centre Dodávateľa;
 - elektronickou poštou na zákazníckej linke:
zakaznickalinka@spp.sk – len Zákazníci kategórie Domácnosti,

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 v znení neskorších predpisov („**Zákon o zmluvách uzavretých na diaľku**“).

³ 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**“).

⁴ 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 finančných službách na diaľku**“).

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 má jeho meno uvedené v uzatvorenej zmluve, a to písomne – osobným doručením manažérovi predaja, poštovou zásielkou alebo elektronickou poštou (e-mailom);

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, 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, dátum narodenia, trvalé bydlisko,
 - b. obchodné meno sídlo, resp. miesto podnikania Zákazníka, vrátane PSČ,
 - c. IČO, ak je Zákazníkovi pridelené,
 - d. číslo zmluvy, ak má zmluva pridelené číslo, dátum podpisu zmluvy, na základe ktorej bol poskytnutý tovar alebo služba, resp. v prípade, ak tovar alebo služba nebola poskytnutá na základe písomnej zmluvy, iné príslušné identifikačné údaje poskytnutého tovaru alebo služby alebo identifikačné údaje objednávky tovaru alebo služby (dátum poskytnutia tovaru alebo služby, dátum objednania tovaru alebo služby, číslo objednávky, a pod.),
 - 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 alebo platby: identifikačné údaje reklamovanej faktúry alebo platby, ktorej sa reklamácia týka, spolu s variabilným symbolom.
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 vybavenia reklamácie.
6. Reklamáciu musí Zákazník uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady.
7. Dodávateľ je povinný reklamáciu prijať a Zákazníkovi vystaviť potvrdenie o uplatnení reklamácie. V prípade reklamácie týkajúcej sa finančného sprostredkovania, Dodávateľ vystaví tzv. Zápis o podaní sťažnosti. Ak nie je možné potvrdenie o uplatnení reklamácie alebo Zápis o podaní sťažnosti doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Za dátum uplatnenia reklamácie sa považuje deň prijatia reklamácie spĺňajúcej požiadavky podľa tohto Reklamačného poriadku u Dodávateľa.
8. Dodávateľ je povinný vybaviť reklamáciu v čo najkratšom čase, najviac v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; v prípade reklamácie týkajúcej sa finančného sprostredkovania v odôvodnených prípadoch môže Dodávateľ lehotu predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa jej doručenia.
9. Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať Zákazníkovi písomný doklad najneskôr do 30 dní od dňa uplatnenia reklamácie. Ak v prípade reklamácie týkajúcej sa

finančného sprostredkovania dôjde k predĺženiu lehoty na jej vybavenie podľa bodu 7. tohto článku, Dodávateľ je povinný o predĺžení lehoty informovať Zákazníka do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie.

10. Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách.
11. V prípade neoprávnenej reklamácie je Dodávateľ oprávnený uplatniť voči Zákazníkovi úrok z omeškania aj za dobu vybavovania reklamácie.

III. Záverečné ustanovenia

1. Vo veciach, ktoré nie sú výslovne upravené týmto Reklamačným poriadkom, resp. platnými obchodnými alebo inými platnými podmienkami poskytovania konkrétnej služby, resp. platnou zmluvou o poskytovaní konkrétnej služby, 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 13.7.2020.
4. Dodávateľ si vyhradzuje právo zmeny tohto Reklamačného poriadku.