



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 § 5 ods. 1 písm. l) Zákona o ochrane spotrebiteľa¹, ustanovením § 17 ods. 1 písm. a) bod 7. a § 17 ods. 13 Zákona o energetike² informuje spotrebiteľov, ktorí majú so Spoločnosťou uzavretú spotrebiteľskú zmluvu³ („**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 regulácii⁴ alebo Zákona o alternatívnom riešení sporov⁵. Informácie uvedené nižšie majú informatívny charakter; Spoločnosť nenesie žiadnu zodpovednosť za úplnosť alebo za správnosť alebo pravdivosť 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 reklamáciu⁶, 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.

Ak sa Spotrebiteľ rozhodne obrátiť na Úrad pre reguláciu sieťových odvetví ako na subjekt alternatívneho riešenia sporu, návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu je potrebné predložiť najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.

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

¹ Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov („**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“).

² Zákon č. 251/2012 Z.z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov („**Zákon o energetike**“).

³ Spotrebiteľskou zmluvou sa rozumie aj zmluva o združenej dodávke elektriny/plynu alebo zmluva o poskytnutí produktu.

⁴ Zákon č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov („**Zákon o regulácii**“).

⁵ Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov („**Zákon o alternatívnom riešení sporov**“).

⁶ Reklamačný poriadok Spoločnosti je zverejnený na webovom sídle www.spp.sk.

Návrh môže Spotrebiteľ podať v listinnej alebo elektronickej podobe, 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 (<https://www.urso.gov.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov/>), Slovenská obchodná inšpekcia („**SOI**“) (<https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov/formular-pre-podanie-navrhu-na-zacatie-ars.soi>), Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (<https://www.teleoff.gov.sk/kontakt/vseobecne-kontakty/egovernment/formulare.html>), 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-spotrebitela> v časti „Spotrebiteľské organizácie“.

V prípade spotrebiteľských zmlúv 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.

V prípade Úradu pre reguláciu sieťových odvetví je lehota na ukončenie alternatívneho riešenia sporu 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu na alternatívne riešenie 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.