

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 Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 2749/B (ďalej len „**Dodávateľ**“) vydáva v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa¹ a Zákona o energetike² tento Reklamačný poriadok.

I. Reklamácie

1. Reklamáciou je podanie odberateľa (ďalej len „**Zákazník**“) adresované Dodávateľovi, ktorým sa domáha uplatnenia zodpovednosti Dodávateľa za vady pri dodávke zemného plynu alebo elektriny a s nimi súvisiacich služieb, 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 preddavkovú platbu alebo 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 sa nepovažuje za reklamáciu.
5. Predmetom reklamácie 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 plynu zodpovedá špecifikácii uvedenej v Technických podmienkach prevádzkovateľa distribučnej siete. Kvalita dodávanej elektrickej 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 obsahujúcom potrebné údaje);
 - osobne na ktoromkoľvek zákazníckom centre Dodávateľa (na predpísanom tlačive alebo listom obsahujúcom potrebné údaje);

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

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

- elektronickou poštou na zákazníckej linke:
zakaznickalinka@spp.sk – len Zákazníci kategórie Domácnosti,
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);
- u svojho manažéra predaja, pokiaľ ho má uvedeného v uzatvorenej zmluve, a to písomne – osobným doručením manažérovi predaja, poštovou zásielkou, faxom alebo elektronickou poštou (e-mailom);
- prostredníctvom zákazníckeho portálu Moje SPP.

Aktuálne vzory predpísaných tlačív na uplatnenie reklamácie sú prístupné na všetkých zákazníckych centrách Dodávateľa a na jeho webovom sídle www.spp.sk.

2. Z podanej reklamácie musí byť zrejme najmä:

- označenie Zákazníka, ktorý reklamáciu podáva (meno, priezvisko alebo obchodné meno Zákazníka, príp. osoby oprávnenej konať za Zákazníka, zákaznícke číslo),
- Predmet reklamácie (presné uvedenie reklamovaných skutočností, dôvod reklamácie, ďalšie skutočnosti rozhodujúce pre vybavenie reklamácie spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie), identifikačné údaje týkajúce sa Predmetu reklamácie, identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka,
- dátum podania reklamácie a podpis Zákazníka (okrem reklamácií uplatnených e-mailom a telefonicky).

3. Podanie, ktorým Zákazník uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať

- identifikačné údaje Zákazníka, a to:
 - a. meno a priezvisko, resp. obchodné meno,
 - b. trvalé bydlisko, resp. 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 elektrickej energie EIC kód,
 - e. kontaktnú adresu,
- presný popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými 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 / elektrickej energie: reklamované obdobie, stav meradla k dátumu reklamácie; stavy meradla počas reklamovaného obdobia v prípade, ak ich Zákazník má k dispozícii;
- 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 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 preukázateľne poskytne potrebné a úplné 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 prijatí reklamácie, najneskôr spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Za dátum uplatnenia reklamácie sa považuje deň prijatia reklamácie u Dodávateľa (t.j. dátum doručenia).
8. Dodávateľ je povinný vybaviť reklamáciu v lehote najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; v zložitých prípadoch najneskôr v lehote troch mesiacov odo dňa uplatnenia reklamácie, o čom Dodávateľ informuje Zákazníka.
9. Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách.
10. Reklamácia fakturovaného množstva alebo pochybnosti Zákazníka o správnosti merania odobratého množstva:
 - a) Podkladom pre účtovanie dodávky zemného plynu, resp. 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, resp. 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 plynu podáva Zákazník výlučne v písomnej forme, pričom môže použiť tlačivo „*Žiadosť o ukončenie/prerušenie/obnovenie odberu, preskúšanie meradla*“, ktoré je prístupné na všetkých zákazníckych centrách Dodávateľa a na jeho webovom sídle www.spp.sk. Dodávateľ postúpi žiadosť o úradné preskúšanie meracieho systému alebo jeho časti PDS a 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 uvedené v platnom znení Prevádzkového poriadku PDS.
 - e) V prípade pochybnosti Zákazníka o správnosti merania odobratého množstva **elektriny**, Zákazník žiada 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 meracieho systému na príslušného PDS.
 - f) Žiadosť o úradné preskúšanie meracieho systému nezbavuje Zákazníka povinnosti zaplatiť v stanovenej lehote faktúru za dodaný zemný plyn, resp. elektrinu v súlade s platnou zmluvou o dodávke plynu, alebo elektriny.
11. V prípade neoprávnenej reklamácie je Dodávateľ oprávnený uplatniť voči Zákazníkovi úrok z omeškania aj za dobu riešenia reklamácie.
12. Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať Zákazníkovi písomný doklad najneskôr do 30 dní od dňa uplatnenia reklamácie, resp. v súlade s bodom 8. tohto článku.

13. Dodávateľ je povinný v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov, týkajúcich sa dodržiavania štandardov kvality dodávky plynu, resp. elektriny, pri nedodržaní štandardov kvality dodávky vyplácať kompenzačné platby spôsobom a vo výške ustanovenej týmito všeobecne záväznými právnymi predpismi, v nadväznosti na platné daňové predpisy.
14. Podmienky reklamačného konania pre zákazníkov kategórií Domácnosť a Malé podnikanie a organizácie (maloodber) sú uvedené aj v platných obchodných podmienkach poskytovania univerzálnej služby.

III. Záverečné ustanovenia

1. Vo veciach, ktoré nie sú výslovne upravené týmto Reklamačným poriadkom, resp. platnými obchodnými podmienkami poskytovania univerzálnej služby, resp. platnou zmluvou o dodávke elektriny/plynu sa uplatnia na vec sa vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov.
2. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 19.09.2024.
3. Nadobudnutím účinnosti tohto Reklamačného poriadku stráca platnosť a účinnosť Reklamačný poriadok účinný od 19.11.2020.
4. Dodávateľ si vyhradzuje právo zmeny tohto Reklamačného poriadku.