

Reklamačný poriadok spoločnosti SLOVNAFT, a.s. vzťahujúci sa na združenú dodávku elektriny

I. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Spoločnosť SLOVNAFT, a.s.; so sídlom Vlčie hrdlo 1, 824 12 Bratislava, IČO: 31 322 832, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 426/B (ďalej len „Dodávateľ“) vydáva tento Reklamačný poriadok spoločnosti SLOVNAFT, a.s. vzťahujúci sa na združenú dodávku elektriny (ďalej v texte len „Reklamačný poriadok“).
- 1.2 Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi Dodávateľom a odberateľom elektriny (ďalej v texte len „Odberateľ“).
- 1.3 Reklamácia je písomné podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa Odberateľ domáha najmä zodpovednosti Dodávateľa za nekvalitne poskytnuté služby pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky elektriny a Distribučných služieb do odberného miesta Odberateľa (ďalej v texte len ako „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
- 1.4 Dodávateľ pri vybavovaní reklamácií Odberateľa, ktorý je spotrebiteľom postupuje v súlade so zákonom 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 v platnom znení, ak osobitný predpis¹ neustanovuje inak. V prípade zmeny všeobecných záväzných právnych predpisov bude Dodávateľ pri vybavovaní reklamácií postupovať podľa príslušného platného všeobecne záväzného právneho predpisu.

II. Predmet reklamácie, podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie

- 2.1 Odberateľ má právo reklamovať najmä:
 - 2.1.1 kvalitu poskytnutej služby,
 - 2.1.2 odpočet určeného meradla,
 - 2.1.3 fakturáciu poskytnutej služby,
 - 2.1.4 prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené vady (chyby) súvisiace s poskytovaním služby Dodávateľa na základe zmluvy (ďalej len „predmet reklamácie“).
- 2.2 Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:
 - 2.2.1 písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese: SLOVNAFT, a.s., Vlčie hrdlo 1, 824 12 Bratislava,
 - 2.2.2 elektronicky na e-mailovej adrese: dispecing-energetiky@slovnaft.sk,
 - 2.2.3 osobne v sídle Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený reklamačný záznam. Vzor reklamačného záznamu tvorí Prílohu č. 1 tohto Reklamačného poriadku a je tiež k dispozícii v sídle Dodávateľa.
- 2.3 Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať:
 - 2.3.1 identifikáciu Odberateľa

¹ Napr. vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny

- a) meno a priezvisko/obchodné meno,
 - b) adresa trvalého pobytu, vrátane PSČ/sídlo/miesto podnikania/adresa pre doručovanie, vrátane PSČ a IČO,
 - c) zákaznícke číslo resp. číslo zmluvy, EIC kód odberného miesta,
- 2.3.2 predmet reklamácie - popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie, t.j. čo Odberateľ reklamuje a čoho sa domáha,
- 2.3.3 identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
- 2.3.4 identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka,
- 2.3.5 podpis Odberateľa, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
- 2.4 Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ vie identifikovať Odberateľa, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, alebo Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa, bude sa táto považovať za neoprávnenú. Ak Odberateľ reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie.
- 2.5 Ak Odberateľ počas riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti (nové reklamované vady), tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
- 2.6 Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.
- 2.7 Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov (vady).
- 2.8 Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:
- 2.8.1 pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,
 - 2.8.2 pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie Dodávateľovi (odtlačok dátumovej pečiatky podateľne Dodávateľa),
 - 2.8.3 pri doručení elektronickej poštou – dátum uvedený na e-mailovej správe.
- 2.9 Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu Dodávateľ doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie Odberateľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Odberateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 2.10 Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách.
- 2.11 Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis¹ neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej reklamácie Dodávateľom v zmysle odseku 2.8 tohto článku Reklamačného poriadku.
- 2.12 Dodávateľ vydá/doručí preukázateľným spôsobom Odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 2.13 Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť faktúry, t.j. nezabavuje Odberateľa povinnosti zaplatiť v lehote splatnosti faktúru za dodávku elektriny a Distribučné služby.

- 2.14 Reklamáciou nie je písomná žiadosť Odberateľa o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú Odberateľ spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.
- 2.15 Dodávateľ je povinný dodržiavať štandardy kvality, evidovať, vyhodnocovať a zverejňovať údaje o štandardoch kvality, a to v súlade s vyhláškou Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny (ďalej len „štandardy kvality“). Ak Dodávateľ nedodrží štandardy kvality a toto nedodržanie preukázateľne nastalo, je povinný uhradiť Odberateľovi kompenzačnú platbu. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny a s dodávkou súvisiacich služieb bude Dodávateľ postupovať v súlade so štandardami kvality. Vyhodnocovanie štandardov kvality Dodávateľ zverejňuje na svojom webovom sídle www.slovnaft.sk. Podmienkou na vyplatenie kompenzačnej platby nie je podanie žiadosti oprávnenou osobou o jej vyplatenie.

III. Záverečné ustanovenia

- 3.1 Vo veciach, ktoré nie sú výslovne upravené týmto Reklamačným poriadkom, resp. platnými obchodnými podmienkami dodávky elektriny pri poskytovaní univerzálnej služby (odberateľom elektriny v domácnosti, malým podnikom), obchodnými podmienkami združenej dodávky elektriny pre veľké podniky Dodávateľa, resp. platnou zmluvou sa uplatnia ustanovenia príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 3.2 Dodávateľ si vyhradzuje právo tento Reklamačný poriadok zmeniť alebo úplne nahradiť novým reklamačným poriadkom.
- 3.3 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.04.2018.

Vypracoval: SLOVNAFT, a.s.
Útvar Riadenie vonkajších obchodných vzťahov

Schválil: Gabriel Szabó
výkonný generálny riaditeľ

Prílohy:

Príloha č. 1 Reklamačný záznam

Príloha č. 2 Potvrdenie o uplatnení reklamácie



Slovnaft

MEMBER OF MOL GROUP

SLOVNAFT, a.s. | Slovnaftová 214 | Bratislava
IČO: 47473832 | DIČ SK: SK21202227043
Slovenská republika | Bratislava | Slovensko | 820 00
* Číslo linky: 1300 / Webstránka: slovnaft.sk | E-mail: slovnaft@sk.slovnaft.sk

Príloha č. 1

REKLAMAČNÝ ZÁZNAM

Odberateľ (Reklamant):

Meno a priezvisko / názov - obchodné meno spoločnosti:

■ _____

Adresa trvalého pobytu, vrátane PSČ / sídlo spoločnosti / miesto podnikania, vrátane PSČ a IČO:

■ _____

Adresa pre doručovanie, ak sa nezhoduje s adresou trvalého pobytu / sídlom / miestom podnikania:

■ _____

Zákaznícke číslo resp. číslo zmluvy, EIC kód odberného miesta:

■ _____

Kontakt:

■ _____

Predmet reklamácie:

■ _____

Prílohy:

■ _____

V _____, dňa: _____

Odberateľ:

Meno a priezvisko: _____

Podpis: _____

Zamestnanec spoločnosti SLOVNAFT, a.s. prijímajúci reklamáciu:

Meno a priezvisko: _____

Dátum a podpis: _____



Slovnaft
MEMBER OF MOL GROUP

Príloha č. 2

SLOVNAFT, a.s. - Slovnaft Slovakia
SLOVNAFT, a.s. - Slovnaft Slovakia
Slovnaft Slovakia - Slovnaft Slovakia
Slovak Republic Bratislava, Slovakia

POTVRDENIE O UPLATNENÍ REKLAMÁCIE

Odberateľ (Reklamant):

Meno a priezvisko / názov - obchodné meno spoločnosti:

▪ _____

Adresa trvalého pobytu, vrátane PSČ / sídlo spoločnosti / miesto podnikania, vrátane PSČ a IČO:

▪ _____

Adresa pre doručovanie, ak sa nezhoduje s adresou trvalého pobytu / sídlom / miestom podnikania:

▪ _____

Zákaznícke číslo resp. číslo zmluvy, EIC kód odberného miesta:

▪ _____

Kontakt:

▪ _____

Spoločnosť SLOVNAFT, a.s., Vičie hrdlo 1, 824 12 Bratislava, IČO: 31 322 832, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 426/B, týmto potvrdzuje, že dňa _____ prijala písomnú reklamáciu Odberateľa, ktorej vybavenie bude uskutočnené v súlade s podmienkami Reklamačného poriadku spoločnosti SLOVNAFT, a.s. vzťahujúci sa na združenú dodávku elektriny, zmluvou a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Zamestnanec spoločnosti SLOVNAFT, a.s. prijímajúci reklamáciu:

Meno a priezvisko: _____

Podpis: _____