



Slovnaft

REKLAMAČNÝ PORIADOK

SPOLOČNOSTI SLOVNAFT, A.S., VZŤAHUJÚCI SA NA DODÁVKU TEPLA

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Úvodné ustanovenia

Spoločnosť SLOVNAFT, a.s., so sídlom Vlčie hrdlo 1, 824 12 Bratislava, IČO: 31 322 832, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 426/B (ďalej len „Dodávateľ“) vydáva tento Reklamačný poriadok spoločnosti SLOVNAFT, a.s. vzťahujúci sa na dodávku tepla, a to tepla na vykurovanie, tepla na prípravu teplej úžitkovej vody, tepla v teplej úžitkovej vode alebo tepla na iné tepelno-energetické využitie (ďalej v texte len „Reklamačný poriadok“).

1.2 Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi Dodávateľom a odberateľom tepla (ďalej v texte len „Odberateľ“) ohľadom reklamácie.

1.3 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 všeobecne záväzných právnych predpisov bude Dodávateľ pri vybavovaní reklamácií postupovať podľa príslušného platného všeobecne záväzného právneho predpisu.

1.4 Dodávateľ sa zaväzuje riadne, úplne a s odbornou starostlivosťou prešetriť každú reklamáciu a sťažnosť a o výsledku jej prešetrenia informovať Odberateľa, pokiaľ Odberateľ neuvedie inak.

1.5 Odberateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi potrebnú súčinnosť pri vybavovaní zákazníckej reklamácie. V prípade neposkytnutia potrebnej súčinnosti sa môžu lehoty na jej vybavenie adekvátne predlžovať o čas, v ktorom Odberateľ neposkytol potrebnú súčinnosť.

2. ZÁKLADNÉ POJMY

2.1 Reklamácia je podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa Odberateľ domáha najmä zodpovednosti Dodávateľa za nekvalitné zabezpečenie dodávky tepla pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky tepla do odberného miesta Odberateľa.

¹ Napr. vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 277/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávky tepla v platnom znení



Slovnaft

- 2.2 Sťažnosťou sa rozumie písomne alebo ústne podaná informácia Odberateľom, ktorá nie je reklamáciou podľa predchádzajúceho odseku. Sťažnosť môže smerovať proti akémukoľvek postupu Dodávateľa pri dodávaní tepla Odberateľovi, ak je tento postup podľa Odberateľa v rozpore so zásadami slušného správania, dobrými mravmi alebo inak porušuje všeobecne záväzné právne predpisy.
- 2.3 Reklamačný list (Príloha 1) je zápis o reklamácii.
- 2.4 Vybavením reklamácie sa rozumie Potvrdenie o prijatí reklamácie, oznámenie spôsobu vybavenia reklamácie, potvrdenie o vybavení reklamácie alebo zamietnutie reklamácie - tieto budú Odberateľovi odoslané iba na ním uvedenú e-mailovú adresu alebo adresu pre doručovanie.

3. PREDMET REKLAMÁCIE, PODMIENKY A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

3.1 Odberateľ má právo reklamovať najmä:

- 3.1.1 kvalitu dodaného tepla,
- 3.1.2 odpočet určeného meradla, (ak je inštalované),
- 3.1.3 fakturáciu dodávky tepla (vyúčtovanie platby za dodané teplo),
- 3.1.4 prerušenie alebo obmedzenie dodávky tepla alebo iné zistené vady (chyby) súvisiace s dodávkou tepla Dodávateľom na základe zmluvy

(ďalej len „predmet reklamácie“).

3.2 Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:

- 3.2.1 písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese: SLOVNAFT, a.s., Vlčie hrdlo 1, 824 12 Bratislava,
- 3.2.2 elektronicky na e-mailovej adrese: dispecing-energetiky@slovnaft.sk,
- 3.2.3 osobne v sídle Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený reklamačný list. Vzor reklamačného listu tvorí Prílohu č. 1 tohto Reklamačného poriadku a je tiež k dispozícii v sídle Dodávateľa.

3.3 Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať:

- 3.3.1 identifikáciu Odberateľa
 - a) meno a priezvisko / obchodné meno,
 - b) adresa trvalého pobytu, vrátane PSČ / sídlo / miesto podnikania / adresa pre doručovanie, vrátane PSČ a IČO,
 - c) číslo zmluvy, číslo odberného miesta a stavebného objektu,
- 3.3.2 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,
- 3.3.3 identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
- 3.3.4 identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka,
- 3.3.5 miesto a čas zistenia vady
- 3.3.6 kópie všetkých dokladov súvisiacich s reklamáciou,
- 3.3.7 podpis Odberateľa /jeho oprávneného zástupcu, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.



Slovnaft

- 3.4 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, nebude sa na podanie nahliadať ako na reklamáciu. Ak Odberateľ reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie.
- 3.5 Ak Odberateľ počas riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti (nové reklamované vady), tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
- 3.6 Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.
- 3.7 Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov (vady).
- 3.8 Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:
- 3.8.1 pri osobnom doručení a pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie Dodávateľovi (odtlačok dátumovej pečiatky podateľne Dodávateľa),
 - 3.8.2 pri doručení elektronickou poštou – dátum uvedený na e-mailovej správe.
- 3.9 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.
- 3.10 Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách.
- 3.11 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 3.8 tohto článku Reklamačného poriadku.
- 3.12 Dodávateľ vydá / doručí preukázateľným spôsobom Odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 3.13 Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť faktúry, t.j. nezbavuje Odberateľa povinnosti zaplatiť v lehote splatnosti faktúru za dodané teplo.
- 3.14 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.
- 3.15 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. 277/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávky tepla v platnom znení (ďalej len „štandardy kvality“). Ak Dodávateľ nedodrží štandardy kvality a toto nedodržanie preukázateľne nastalo, je povinný uhradiť Odberateľovi kompenzačnú platbu. Pri určení spôsobu a výšky kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodávky tepla bude Dodávateľ postupovať v súlade s vyhláškou Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 277/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávky tepla v platnom znení. Podmienkou na vyplatenie kompenzačnej platby nie je podanie žiadosti Odberateľom o jej vyplatenie. Vyhodnocovanie štandardov kvality Dodávateľ zverejňuje na svojom webovom sídle www.slovnaft.sk.



Slovnaft

4. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 4.1 Vo veciach, ktoré nie sú výslovne upravené týmto Reklamačným poriadkom, resp. platnou zmluvou sa uplatnia ustanovenia príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 4.2 Dodávateľ si vyhradzuje právo tento Reklamačný poriadok zmeniť alebo úplne nahradiť novým reklamačným poriadkom.
- 4.3 Tento Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na prípady vyššej moci.
- 4.4 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 06.12.2023.

- Vypracoval:** SLOVNAFT, a.s.
Útvar Riadenie vonkajších obchodných vzťahov
- Schválil:** Ing. Marek Senkovič
výkonný riaditeľ
- Prílohy:** Príloha č. 1 Reklamačný list
Príloha č. 2 Potvrdenie o uplatnení reklamácie