

REKLAMAČNÝ PORIADOK

DNV ENERGO, a. s., so sídlom Lieskovec 803/80, 018 41 Dubnica nad Váhom, IČO: 36 317 918 ako dodávateľ plynu, dodávateľ plynu pre malý podnik a prevádzkovateľ lokálnej distribučnej siete (ďalej len „Dodávateľ“) vydáva v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike v znení neskorších predpisov tento reklamačný poriadok.

1. Účel Reklamačného poriadku

Účelom reklamačného poriadku je zabezpečenie jednotného, rýchleho a účinného postupu pri vybavovaní reklamácií odberateľov plynu, odberateľov plynu – malý podnik a užívateľov lokálnej distribučnej siete (ďalej len „Odberateľ“), týkajúcich sa dodávky plynu, poskytovania univerzálnej služby, distribúcie plynu a ostatných distribučných služieb (ďalej len „Služba“) poskytovaných Dodávateľom.

2. Definícia reklamácie

- 2.1. Reklamácia je najmä písomný podnet Odberateľa adresovaný Dodávateľovi, pričom týmto podnetom sa Odberateľ domáha zodpovednosti Dodávateľa za chyby ním poskytovanej Služby, pričom takáto chyba trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa určitú nápravu alebo náhradu za chybnú Službu. Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené chyby.
- 2.2. Reklamáciou nie je písomná žiadosť o preskúšanie meradla a žiadosť Odberateľa o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú Odberateľ spôsobil nedostatočnou súčinnosťou).

3. Predmet reklamácie

- 3.1. Odberateľ 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.
- 3.2. Ak sa stane chyba pri fakturácii, majú zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie. Ak Odberateľ zistí chybu vo faktúre, bez zbytočného odkladu oznámi túto skutočnosť Dodávateľovi a uvedením dôvodov a s predložením podkladov na prešetrenie reklamácie. V prípade opodstatnenej reklamácie Dodávateľ vykoná opravu faktúry. Ak chybu zistí Dodávateľ bezodkladne vykoná opravu faktúry.

4. Spôsob reklamácie

- 4.1. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:
 - a) písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese: DNV ENERGO, a. s. „Lieskovec 803/80, 018 41 Dubnica nad Váhom, P. O. BOX 123,
 - b) na e-mailovej adrese: reklamacia@dnvenergo.sk
 - c) osobne v sídle spoločnosti,
 - d) faxom: +421 42 448 5518.

- 4.2. Písomná reklamácia musí obsahovať:
- identifikáciu Odberateľa: obchodné meno a sídlo spoločnosti, IČO, číslo zmluvy a číslo odberného miesta,
 - presný opis reklamovanej skutočnosti vrátane odôvodnenia reklamácie a predloženia podkladov a dokumentácie, potrebných na prešetrenie reklamácie, prípadne ďalšie dôležité skutočnosti, rozhodné pre posúdenie reklamácie,
 - identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbol, ktorej sa reklamácia týká (pokiaľ je reklamovaná faktúra),
 - podpis oprávnenej osoby Odberateľa.
- 4.3. Pokiaľ Odberateľ v priebehu riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, ktoré sa týkajú už podanej reklamácie, tieto novo uplatňované nároky týkajúce sa reklamácie budú považované za novú reklamáciu.
- 4.4. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení chyby alebo omylu.

5. Postup pri vybavovaní reklamácie a lehoty

- 5.1. Ak reklamáciu nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, zástupca Dodávateľa, ktorý reklamáciu osobne prijíma, potvrdí prijatie reklamácie.
- 5.2. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní odo dňa prijatia písomnej reklamácie.
- 5.3. Ak si vybavovanie reklamácie vyžaduje súčinnosť tretích osôb, má Dodávateľ právo predĺžiť lehotu na vybavenie o ďalších 30 dní. O tomto predĺžení lehoty a dôvodoch, ktoré predĺženie spôsobili musí byť Odberateľ bez zbytočného odkladu informovaný.
- 5.4. Dodávateľ vydá Odberateľovi písomný doklad o výsledku reklamácie najneskôr 30 dní odo dňa doručenia reklamácie.
- 5.5. V prípade zmeny v legislatíve bude Dodávateľ pri vybavovaní reklamácií postupovať podľa príslušného platného právneho predpisu.
- 5.6. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť zálohových alebo vyúčtovacích faktúr.

6. Záverečné ustanovenia

- 6.1. Ostatné právne vzťahy medzi Dodávateľom a Odberateľom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami Zmluvy uzavretej medzi Dodávateľom a Odberateľom a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 6.2. Prípadné rozpory vzniknuté pri vybavovaní reklamácie budú riešené pokusom o zmier. Ak nedôjde k zmieru, bude predmetný spor predložený na rozhodnutie Úradu pre reguláciu sieťových odvetví alebo miestne a vecne príslušnému súdu. Týmto nie sú dotknuté ustanovenia obchodných podmienok týkajúce sa ukončenia a zániku zmluvy.
- 6.3. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 02.01.2013.
- 6.4. Dodávateľ si vyhradzuje právo zmeny tohto Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.