

Reklamačný poriadok

pre zmluvy o dodávke zemného plynu a zmluvy o združenej dodávke zemného plynu – firmy a organizácie

1 Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Tento Reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle príslušných ustanovení Legislatívy v oblasti energetiky a vzťahuje sa na dodávku zemného plynu od spoločnosti MET Slovakia, a.s., so sídlom Sasinkova 12, 811 08 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 45 860 637, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 5118/B, DIČ: 2023117107, IČ DPH: SK2023117107 („**Dodávateľ**“) odberateľom - firmám a organizáciám (každý osobitne ako „**Odberateľ**“), ktorí s Dodávateľom uzavreli zmluvu o dodávke zemného plynu alebo zmluvu o združenej dodávke zemného plynu („**Zmluva**“), či už na účel ďalšieho predaja alebo na účel vlastnej spotreby, a ktorých odberné miesto (odberné miesta) špecifikované v Zmluve („**OM**“) spadá (spadajú) do kategórie maloodber, stredný odber a/alebo veľkoodber.
- 1.2 Pokiaľ to vyplýva zo Zmluvy, Reklamačný poriadok je jej neoddeliteľnou súčasťou. Výrazy uvedené v tomto Reklamačnom poriadku s veľkým začiatočným písmenom a definované v Zmluve majú význam uvedený v Zmluve. V prípade nezrovnalostí alebo konfliktu medzi podmienkami tohto Reklamačného poriadku a podmienkami Zmluvy prednostne sa uplatnia podmienky Zmluvy.
- 1.3 Dodávateľ má právo meniť tento Reklamačný poriadok (vrátane jeho nahradenia novým Reklamačným poriadkom), pričom takáto zmena nesmie byť v rozpore s príslušnými právnymi predpismi. Pokiaľ si okolnosti hodné osobitného zreteľa (napríklad zmena právnych predpisov) nevyžadujú skorší dátum účinnosti, akákoľvek zmena Reklamačného poriadku bude zverejnená na internetovej stránke Dodávateľa najmenej tridsaťpäť (35) dní pred tým, ako predmetná zmena nadobudne účinnosť.

2 Reklamácie

- 2.1 Reklamácia predstavuje uplatnenie práv Odberateľa vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady v kvalite alebo množstve dodaného plynu.
- 2.2 Dodaný plyn je meraný na základe údajov určeného meradla inštalovaného v OM, ktoré udržiava a ktorého správnosť merania pravidelne overuje PDS. Dodané množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách podľa príslušných ustanovení Zmluvy.
- 2.3 Kvalita plynu zodpovedá špecifikáciám uvedeným v Záväzných predpisoch a pre určenie akostných znakov plynu sú záväzné údaje zistené PDS v uzlových bodoch kontroly kvality PDS.
- 2.4 Každá reklamácia kvality alebo množstva dodaného plynu musí byť odôvodnená a uplatnená Odberateľom písomne a bez zbytočného odkladu po zistení jej predmetu. Odberateľ predloží akúkoľvek reklamáciu:
- (i) e-mailom zaslaným na nasledujúcu e-mailovú adresu Dodávateľa: info.metsk@met.com; alebo
 - (ii) telefonicky na nasledujúcom telefónnom čísle Dodávateľa: (+421) 2 2092 1688; alebo
 - (iii) prostredníctvom faksimile (faxom) na nasledujúcom faxovom čísle Dodávateľa: (+421) 2 3219 9098; alebo
 - (iv) doporučenou poštou alebo expresnou kuriérskou službou do registrovaného sídla Dodávateľa.
- V prípade doručenia podľa bodu (i) až (iii) vyššie, v lehote troch (3) Pracovných dní dňa uvedeného v odoslanom e-maile alebo faxe (alebo odo dňa telefonického hovoru) Odberateľ následne zašle svoju reklamáciu prostredníctvom doporučenej pošty alebo expresnej kuriérskej služby v písomnej forme do registrovaného sídla Dodávateľa.
- 2.5 V prípade doručenia akejkoľvek reklamácie Dodávateľ bez zbytočného odkladu vystaví Odberateľovi potvrdenie o doručení reklamácie a zašle ho Odberateľovi prostredníctvom e-mailu, faxu alebo prostredníctvom doporučenej pošty, v závislosti od spôsobu doručenia reklamácie.
- 2.6 V každej reklámácii musia byť zrozumiteľne uvedené:
- (i) identifikačné údaje reklamujúceho Odberateľa (meno alebo obchodné meno Odberateľa, jeho sídlo, IČO, adresa OM, telefonický a e-mailový kontakt (ak existujú) a meno osoby oprávnenej konať za Odberateľa);
 - (ii) predmet reklamácie a Odberateľom požadovaný spôsob jej vybavenia;
 - (iii) podpis Odberateľa alebo osoby oprávnenej konať za Odberateľa (pričom ak je Odberateľ zastúpený inou osobou ako štatutárnym zástupcom, súčasťou reklamácie musí byť tiež písomné plnomocenstvo); a
 - (iv) dátum reklamácie.

- 2.7 V prípade reklamácie fakturovaného množstva plynu reklamácia musí tiež obsahovať nasledujúce údaje:
- (i) výrobné číslo určeného meradla;
 - (ii) reklamované obdobie;
 - (iii) stav určeného meradla k dátumu reklamácie;
 - (iv) údaje zistené určeným meradlom počas reklamovaného obdobia v prípade, ak ich Odberateľ má k dispozícii.
- 2.8 V prípade ak Odberateľ pred predložením reklamácie fakturovaného množstva plynu zabezpečil potvrdenie o úradnom preskúšaní určeného meradla, ktoré potvrdzuje že určené meradlo má vady zistené PDS, potvrdenie o úradnom preskúšaní bude tiež prílohou takej reklamácie.
- 2.9 Ak Odberateľ nezabezpečil potvrdenie o úradnom preskúšaní určeného meradla podľa odseku 2.8, v prípade reklamácie podľa odseku 2.7 (fakturované množstvo plynu) alebo v prípade reklamácie správnosti nameraného množstva dodaného plynu, Odberateľ je oprávnený zároveň doručiť Dodávateľovi písomnú žiadosť o preskúšanie určeného meradla, ktorým bolo určené reklamované množstvo, v súlade s ustanoveniami Zmluvy.
- 2.10 Ak má Odberateľ pochybnosti o kvalite dodaného plynu, upovedomí o tom Dodávateľa v lehote dojednanej v Zmluve, inak bez zbytočného odkladu. Dodávateľ požiada PDS o preverenie kvality dodaného plynu a bude informovať Odberateľa o stave takého preverovania v súlade so Zmluvou a Legislatívou v oblasti energetiky. Ak výsledkom preverovania kvality dodaného plynu bude akákoľvek kompenzácia splatná zo strany PDS, použijú sa ustanovenia Závazných predpisov. V prípade ak preverenie kvality dodaného plynu a súvisiaca reklamácia nebudú uznané ako odôvodnené, Odberateľ bude znášať všetky náklady účtované PDS, ktoré vzniknú Dodávateľovi v dôsledku preverovania kvality dodaného plynu.
- 2.11 Dodávateľ vybaví každú obdržanú reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote stanovenej v Legislatíve v oblasti energetiky (prípadne v predpisoch, na ktoré odkazuje, ak je to relevantné). Ak Dodávateľ nedodrží lehotu podľa predchádzajúcej vety, Odberateľ bude oprávnený uplatniť svoje prípadné práva na nápravu dohodnuté v Zmluve a/alebo výslovne upravené v príslušných právnych predpisoch. V prípade že Dodávateľ nemôže ovplyvniť vybavenie reklamácie (najmä z dôvodu preverovania kvality dodaného plynu PDS), vyššie uvedená lehota sa primerane predĺži. Dodávateľ bude informovať Odberateľa o dôvodoch predĺženia lehoty bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o nich dozvedel.
- 2.12 V prípade bezdôvodných reklamácií bude Dodávateľ oprávnený účtovať úrok z omeškania z akýchkoľvek dlžných súm aj za obdobie vybavovania reklamácie, pokiaľ Zmluva a/alebo Legislatíva v oblasti energetiky nestanovuje inak.
- 2.13 Po vybavení reklamácie Dodávateľ vystaví Odberateľovi písomné potvrdenie o vybavení žiadosti. Dodávateľ uchováva dokumentáciu týkajúcu sa uplatnených a vybavených reklamácií.