

# **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

Spoločnosť SPP CNG, s.r.o., so sídlom Mlynské nivy 44/a, 825 11 Bratislava, IČO: 47 552 549, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 94856/B (ďalej len „**Dodávateľ**“) vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje práva a povinnosti Dodávateľa a Odberateľa pri riešení reklamácie služby dodávky stlačeného zemného plynu (ďalej len „**CNG**“) a skvapalneného plynu (ďalej len „**LNG**“) na pohon motorových vozidiel a ďalších služieb poskytnutých Dodávateľom Odberateľovi v súvislosti s dodávkou CNG/LNG.

## **I. Reklamácie**

Reklamáciou je podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa domáha uplatnenia zodpovednosti Dodávateľa za vady dodaného CNG/LNG alebo inej poskytnutej služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa nápravu. Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.

1. Odberateľ má právo reklamovať najmä:
  - kvalitu poskytnutej služby,
  - fakturáciu poskytnutej služby,
  - iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služby zo strany Dodávateľa.(ďalej len „**Predmet reklamácie**“).
2. Uplatnením reklamácie faktúry nezaniká povinnosť Odberateľa uhradiť faktúru v lehote jej splatnosti.
3. V prípade, ak podanie označené ako reklamácia neobsahuje žiadne identifikačné údaje Odberateľa alebo žiadne označenie Predmetu reklamácie, takéto podanie nie je reklamáciou.
4. Predmetom reklamácie nie je písomná žiadosť Odberateľa o opravu formálnych náležitostí faktúry.
5. Kvalita CNG/LNG zodpovedá za bežných okolností špecifikácii uvedenej v Technických podmienkach prevádzkovateľa distribučnej siete.

## **II. Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie**

1. Reklamáciu môže Zákazník uplatniť:
  - písomne na doručovaciu adresu dodávateľa,
  - elektronickou poštou na emailovú adresu dodávateľa [cng@sppcng.sk](mailto:cng@sppcng.sk) alebo [lng@sppcng.sk](mailto:lng@sppcng.sk)
2. Z podanej reklamácie musí byť zrejmé najmä:
  - označenie Odberateľa, ktorý reklamáciu podáva (meno, priezvisko alebo obchodné meno Odberateľa, bydlisko alebo miesto podnikania, IČO , číslo zmluvy);
  - predmet reklamácie (presné uvedenie poskytnutej služby, ktorej sa reklamácia týka, popis reklamovaných skutočností, dôvod reklamácie, ďalšie skutočnosti rozhodujúce pre vybavenie reklamácie spolu s prípadnou dokumentáciou), identifikačné údaje týkajúce sa Predmetu reklamácie, identifikačné údaje faktúry, ktorej sa reklamácia týka, spolu s variabilným symbolom;
  - dátum podania reklamácie a podpis Odberateľa (okrem reklamácií uplatnených e-mailom a telefonicky).
3. Ak reklamácia neobsahuje riadny popis a identifikáciu Predmetu reklamácie 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, bude sa táto považovať za neoprávnenú. Ak Odberateľ reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie Dodávateľovi.
4. Reklamáciu je Odberateľ povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady.
5. Dodávateľ je povinný reklamáciu prijať a Odberateľovi vystaviť potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Za dátum uplatnenia reklamácie sa považuje deň prijatia reklamácie spĺňajúcej požiadavky podľa tohto poriadku u Dodávateľa.
6. Dodávateľ je povinný vybaviť reklamáciu v čo najkratšom čase, najviac v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
7. Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách.
8. V prípade neoprávnenej reklamácie je Dodávateľ oprávnený uplatniť voči Zákazníkovi úrok z omeškania aj za dobu riešenia reklamácie.
9. Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať Zákazníkovi písomný doklad najneskôr do 30 dní od dňa uplatnenia reklamácie.

## **III. Záverečné ustanovenia**

1. Vo veciach, ktoré nie sú výslovne upravené týmto Reklamačným poriadkom, resp. platnými Obchodnými podmienkami pre zmluvných odberateľov spoločnosti SPP CNG s.r.o., resp. platnou zmluvou o dodávke CNG/LNG, sa uplatnia na vec sa vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov.
2. Dodávateľ si vyhradzuje právo zmeny tohto Reklamačného poriadku.
3. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.6.2023