

REKLAMAČNÝ PORIADOK

vydaný spoločnosťou RWE Gas Slovensko, s.r.o., so sídlom Mlynská 31, 042 91 Košice, IČO: 44 291 809 v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 656/2004 Z. z. o energetike v znení neskorších predpisov tento reklamačný poriadok.

I. Účel reklamačného poriadku

1. Účelom reklamačného poriadku je zabezpečenie jednotného, rýchleho a účinného postupu pri vybavovaní reklamácií zmluvných odberateľov plynu v postavení spotrebiteľa (ďalej len „Spotrebiteľ“) týkajúcich sa dodávky plynu, distribúcie plynu, ostatných distribučných služieb a súvisiacich služieb (ďalej len „Služby“) poskytovaných Spotrebiteľovi spoločnosťou RWE Gas Slovensko, s.r.o. (ďalej len „Dodávateľ“) na základe platne uzavretej zmluvy.
2. Reklamačný poriadok je spracovaný v súlade s ust. § 499 a nasl. Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (Občiansky zákonník), s príslušnými ustanoveniami Zákona č. 656/2004 Z. z. o energetike a o zmene niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o energetike“), Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi v oblasti energetiky a Obchodnými podmienkami spoločnosti RWE Gas Slovensko, s.r.o. pre Zmluvy o združenej dodávke plynu pre odberateľov plynu kategórie domácnosti.
3. Spotrebiteľ je účastníkom zmluvného vzťahu založeného najmä nasledovnými právnymi úkonmi: zmluva o združenej dodávke plynu vrátane prevzatia zodpovednosti za odchýlku so zabezpečením distribúcie plynu pre odberateľov plynu v domácnosti alebo zmluva o dodávke plynu pre domácnosti.

II. Reklamácie

1. Reklamácia je najmä písomný podnet Spotrebiteľa (najmä fyzická alebo právnická osoba, ktorá na základe zmluvy používa Služby Dodávateľa pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti) adresovaný Dodávateľovi, pričom týmto podnetom sa Spotrebiteľ domáha zodpovednosti Dodávateľa za chyby ním poskytovaných Služieb, pričom takáto chyba trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Spotrebiteľ požaduje od Dodávateľa určitú nápravu alebo náhradu za chybnú Službu. Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené chyby.
2. Dodávka zemného plynu sa meria na základe údajov určeného meradla, ktoré Spotrebiteľovi (koncovému odberateľovi) montuje, udržiava a pravidelne overuje správnosť merania príslušný prevádzkovateľ distribučnej siete.
3. Dodané a odobraté množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Základom pre účtovanie dodávky plynu je dodané množstvo energie.
4. Kvalita plynu za bežných okolností zodpovedá špecifikácii uvedenej v Technických Podmienkach príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete. Pre určenie akostných znakov plynu sú záväzné údaje zistené príslušným prevádzkovateľom distribučnej siete v uzlových bodoch kontroly kvality na distribučnej sieti.
5. Spotrebiteľ má právo reklamovať najmä: kvalitu poskytnutej Služby, poruchy určeného meradla, odpočet určeného meradla, fakturáciu poskytnutej Služby, prerušenie alebo obmedzenie Služby, a náhradu škody tým spôsobenú okrem

prípadoch uvedených v Zákone o energetike, alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním Služby Dodávateľa.

6. Predmetom reklamácie nie je písomná žiadosť Spotrebiteľa o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú Spotrebiteľ spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť Spotrebiteľa o preskúšanie meradla.

III. Spôsob reklamácie

- 1) Spotrebiteľ môže reklamáciu uplatniť:
 - a) písomne u Dodávateľa na doručovaciu adresu: RWE Gas Slovensko, s.r.o., Mlynská 31, 042 91 Košice na odporúčanom tlačive „Reklamácia služieb“;
 - b) telefonicky na Zákazníckej linke 0850 123 998;
 - c) faxom na čísle: +421 55 610 2965 na odporúčanom tlačive „Reklamácia služieb“;
 - d) emailom na adrese: info@rwegas.sk na odporúčanom tlačive „Reklamácia služieb“;
 - e) osobne v sídle Dodávateľa (resp. jeho kontaktných miestach pre zákazníka (KMZ) na predpísanom tlačive „Reklamácia služieb“.
- 2) Z reklamácie musí byť zrejmé najmä: kto reklamáciu podáva, predmet reklamácie - čoho sa Spotrebiteľ domáha, dátum podania reklamácie a podpis Spotrebiteľa (Spotrebiteľ môže byť v reklamačnom konaní zastúpený treťou osobou na základe plnej moci, v prípade odberu v kategórii domácnosť aj manželom).
- 3) Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení chyby.

IV. Postup pri vybavovaní reklamácie a lehoty

1. Dodávateľ vydá Spotrebiteľovi pri uplatnení reklamácie potvrdenie o jej prijatí.
2. Dodávateľ vybaví reklamáciu ihneď, pričom do tejto lehoty sa nezapočítava čas na odborné posúdenie chyby; v zložitých prípadoch do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Uplatnením reklamácie sa rozumie deň doručenia písomnej, emailovej alebo faxovej správy týkajúcej sa reklamácie Dodávateľovi alebo deň uvedenia reklamácie Dodávateľovi cez nahrávaný hovor prostredníctvom jeho Zákazníckej linky.
3. Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách. Evidencia obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
4. Dodávateľ vydá Spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
5. Pri neopodstatnenej reklamacii náklady súvisiace s jej prešetrovaním budú účtované na ťarchu Spotrebiteľa podľa platného cenníka služieb Dodávateľa.

V. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. 10. 2011.
2. Týmto reklamačným poriadkom nie sú dotknuté práva a povinnosti uvedené v Zmluve a obchodných podmienkach.
3. Dodávateľ si vyhradzuje právo zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.