

REKLAMAČNÝ PORIADOK

LAMA energy, a.s. – organizačná zložka ako dodávateľ zemného plynu (ďalej len „Dodávateľ“) vydáva v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov nasledovný reklamačný poriadok slúžiaci na zabezpečenie jednotného postupu pri vybavovaní reklamácií zmluvných odberateľov plynu v postavení spotrebiteľa (ďalej len „Spotrebiteľ“) týkajúcich sa dodávky plynu a služieb s tým súvisiacich.

I. REKLAMÁCIE

1. Reklamáciou je podnet Spotrebiteľa (ktorý je účastníkom zmluvného vzťahu s Dodávateľom na základe Zmluvy o združených dodávkach plynu a užíva služby Dodávateľa) adresovaný Dodávateľovi, ktorým žiada od Dodávateľa uplatnenie jeho zodpovednosti za chyby dodaného zemného plynu alebo poskytnutej služby.
2. Predmetom reklamácie nie je písomná žiadosť Spotrebiteľa o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú Spotrebiteľ spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.
3. Dodávka zemného plynu sa meria na základe údajov určeného meradla, ktoré Spotrebiteľovi (koncovému odberateľovi) montuje, udržiava a pravidelne overuje správnosť merania prevádzkovateľ distribučnej siete.
4. Dodané a odobraté množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Základom pre účtovanie dodávky plynu je dodané množstvo energie.
5. Kvalita plynu za bežných okolností zodpovedá špecifikácii uvedenej v Technických podmienkach prevádzkovateľa distribučnej siete. Pre určenie akostných znakov plynu sú záväzné údaje zistené prevádzkovateľom distribučnej siete v uzlových bodoch kontroly kvality na distribučnej sieti.

II. PODMIENKY A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

1. Reklamáciu môže Spotrebiteľ uplatniť:
 - a) osobne alebo písomne na odporúčanom tlačive Dodávateľa alebo listom obsahujúcim potrebné údaje adresne na: Šulekova 2, 811 06 Bratislava;
 - b) e-mailom na adrese: info@lacnyplyn.eu na odporúčanom tlačive Dodávateľa;
 - c) telefonicky na zákazníckej linke: 0850 700 100;
 - d) faxom na čísle: +421 2 3241 0666
2. Z podanej reklamácie musí byť zrejmé kto ju podáva (meno a priezvisko alebo obchodné meno a sídlo Spotrebiteľa prípadne osoby oprávnenej konať za neho), predmet reklamácie, čoho sa podávateľ reklamácie domáha, dátum podania reklamácie a podpis Spotrebiteľa (okrem podaných e-mailom a telefonicky). Spotrebiteľ môže byť v reklamačnom konaní zastúpený treťou osobou na základe plnej moci, v prípade odberu v kategórii domácnosť manželom.

V reklamácií je potrebné uviesť:

- a) fyzické osoby: meno a priezvisko, dátum narodenia, adresu trvalého bydliska, adresu odberného miesta, kontaktnú adresu, telefónne číslo prípadne e-mail;
- b) právnické osoby: obchodné meno a sídlo organizácie, IČO, adresu odberného miesta, telefónne číslo prípadne e-mail;
- c) ostatné údaje:
 - v prípade reklamácie fakturovaného množstva plynu: výrobné číslo meradla, reklamované obdobie, stav meradla k dátumu reklamácie; stavy meradla počas reklamovaného obdobia v prípade, ak ich Spotrebiteľ má k dispozícii;
 - v prípade reklamácie fakturovaného množstva spôsobenej chybou určeného meradla: potvrdenie o úradnom overení meradla, ktoré potvrdzuje chybu meradla;
 - v prípade preddavkov zahrnutých/nezahrnutých vo faktúre: kópiu dokladu o uhradenej platbe (bankový výpis, poštový peňažný poukaz, SIPO inkasný lístok);
 - v prípade chybných identifikačných údajov o zákazníkovi: oznámenie o zmene identifikačných údajov.

3. Reklamáciu musí Spotrebiteľ uplatniť bez zbytočného odkladu ihneď po zistení chyby.

III. POSTUP PRI RIEŠENÍ REKLAMÁCIE

1. Dodávateľ je povinný reklamáciu prijať a zákazníkovi vystaviť potvrdenie o prijatí reklamácie. Reklamáciu je Dodávateľ povinný prešetriť najneskôr v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Za dátum uplatnenia reklamácie sa považuje deň prijatia reklamácie u Dodávateľa.
2. Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať Spotrebiteľovi písomný doklad najneskôr do 30 kalendárnych dní od dňa prijatia reklamácie.
3. V prípade neoprávnenej reklamácie budú náklady súvisiace s jej prešetrovaním účtované na ťarchu Spotrebiteľa podľa platného Cenníka externých služieb Dodávateľa.

IV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. 7. 2013.
2. Týmto reklamačným poriadkom nie sú dotknuté práva a povinnosti uvedené v Obchodných podmienkach Dodávateľa a v Zmluve o združených dodávkach plynu.
3. Dodávateľ si vyhradzuje právo zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.