

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### pre poskytovaný tovar a služby

Spoločnosť PROBUGAS, a.s., so sídlom Nám. 1. mája 18, 811 06 Bratislava, IČO: 47695421, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.6048/B („**Dodávateľ**“) vydáva v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa<sup>1</sup>, tento Reklamačný poriadok, ktorý sa vzťahuje na reklamácie tovarov a služieb zabezpečovaných Zákazníkovi zo strany Dodávateľa.

#### I. Reklamácie

1. Reklamáciou je podanie zákazníka odoberajúceho od Dodávateľa tovar alebo službu („**Zákazník**“) adresované Dodávateľovi, ktorým sa Zákazník domáha uplatnenia zodpovednosti Dodávateľa za vady poskytnutého tovaru alebo služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Zákazník požaduje od Dodávateľa nápravu. Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Zákazník má právo reklamovať najmä:
  - kvalitu poskytnutého tovaru alebo služby,
  - množstvo tovaru (neúplné množstvo plynu vo fľaši)
  - fakturáciu poskytnutého tovaru alebo služby,
  - iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním tovaru alebo služby zo strany Dodávateľa (ďalej len „**Predmet reklamácie**“).
3. Uplatnením reklamácie faktúry alebo platby nezaniká povinnosť Zákazníka uhradiť faktúru alebo platbu v lehote jej splatnosti.
4. V prípade, ak podanie označené ako reklamácia neobsahuje žiadne identifikačné údaje Zákazníka alebo žiadne označenie Predmetu reklamácie, takéto podanie nie je reklamáciou.
5. Predmetom reklamácie nie je písomná žiadosť Zákazníka o opravu formálnych náležitostí faktúry, príp. iného dokladu (napr. nesprávnej poštovej adresy v dôsledku nedostatočnej súčinnosti Zákazníka).
6. Ak Zákazník počas riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové nároky, netýkajúce sa pôvodného Predmetu reklamácie, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.

---

<sup>1</sup> Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov („Zákon o ochrane spotrebiteľa“)

## II. Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Reklamáciu môže Zákazník uplatniť:
  - písomne na doručovaciu adresu uvedenú v zmluve;
  - osobne na zákazníckom centre Dodávateľa;
  - osobne na výdajnom alebo predajnom mieste (neúplné množstvo plynu)
  - elektronickou poštou na adrese: info@probugas.sk
  - telefonicky na infolinke číslo: 0800 17 00 17
  - prostredníctvom chatu PROBUGAS
  - u svojho manažéra predaja, ak má jeho meno uvedené v uzatvorenej zmluve, a to písomne – osobným dorúčením manažérovi predaja, poštovou zásielkou alebo elektronickou poštou (e-mailom);
2. Z podanej reklamácie musí byť zrejmé najmä:
  - označenie Zákazníka, ktorý reklamáciu podáva, príp. osoby oprávnenej konať za Zákazníka, zákaznícke číslo
  - Predmet reklamácie,
  - dátum podania reklamácie a podpis Zákazníka (okrem reklamácií uplatnených emailom, telefonicky alebo prostredníctvom chatu PROBUGAS.
3. Podanie, ktorým Zákazník uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať
  - identifikačné údaje Zákazníka, a to:
    - a) meno a priezvisko, trvalé bydlisko,
    - b) obchodné meno sídlo, resp. miesto podnikania Zákazníka, vrátane PSČ,
    - c) IČO, ak je Zákazníkovi pridelené,
    - d) číslo zmluvy, ak má zmluva pridelené číslo, dátum podpisu zmluvy, na základe ktorej bol poskytnutý tovar alebo služba, resp. v prípade, ak tovar alebo služba nebola poskytnutá na základe písomnej zmluvy, iné príslušné identifikačné údaje poskytnutého tovaru alebo služby alebo identifikačné údaje objednávky tovaru alebo služby (dátum poskytnutia tovaru alebo služby, dátum objednania tovaru alebo služby, číslo objednávky, a pod.),
    - e) kontaktnú adresu, telefónne číslo, príp. email,
  - presný popis reklamovaných skutočností s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími dokladmi, preukazujúcimi podstatné skutočnosti dôležité pre posúdenie reklamácie,
  - identifikačné údaje týkajúce sa Predmetu reklamácie
  - v prípade reklamácie výšky fakturovanej sumy alebo platby: identifikačné údaje reklamovanej faktúry alebo platby, ktorej sa reklamácia týka, spolu s variabilným symbolom.
4. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti súvisiace s Predmetom reklamácie a Dodávateľ vie identifikovať Zákazníka, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Zákazník reklamáciu nedoplní, bude sa táto považovať za neoprávnenú. Ak Zákazník reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým Zákazník poskytne potrebné informácie Dodávateľovi.
5. Zákazník môže byť v reklamačnom konaní zastúpený treťou osobou na základe písomnej plnej moci na zastupovanie Zákazníka vo veci vybavenia reklamácie.

6. Reklamáciu musí Zákazník uplatniť bez zbytočného odkladu ihneď po zistení vady.
  - Kvalita plynu je stanovená podľa STN P 65 6481. V prípade reklamácie kvality plynu Dodávateľ zabezpečí jej posúdenie nezávislým expertom. V prípade neoprávnenej reklamácie je Dodávateľ oprávnený požadovať od Zákazníka úhradu nákladov spojených s posúdením reklamácie nezávislým expertom.
  - Reklamáciu na neúplné množstvo plynu je potrebné zo strany Zákazníka uplatniť ihneď pri kúpe na výdajnom alebo predajnom mieste. Neskoršie reklamácie nebudú zo strany Dodávateľa uznané. Zákazník alebo zmluvný partner je oprávnený požiadať o kontrolné preváženie. Po odčítaní hmotnosti obalu (fľaše) musí hmotnosť plynu zodpovedať minimálnej hmotnosti, s odchýlkami povolenými podľa čl. 5.3.6 normy STN 38 6463.
7. Dodávateľ je povinný reklamáciu prijať a Zákazníkovi vystaviť potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak nie je možné potvrdenie o uplatnení reklamácie 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 Reklamačného poriadku u Dodávateľa.
8. Pri reklámácii neúplného množstva plynu na výdajnom alebo predajnom mieste, výdajca resp. predajca urobí zápis o reklámácii. Pri oprávnenej reklámácii fľašu ihneď vymení.
9. Dodávateľ je povinný vybaviť reklamáciu v čo najkratšom čase, najviac v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
10. Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať Zákazníkovi písomný doklad najneskôr do 30 dní od dňa uplatnenia reklamácie.
11. Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách.
12. V prípade neoprávnenej reklamácie je Dodávateľ oprávnený uplatniť voči Zákazníkovi úrok z omeškania aj za dobu vybavovania reklamácie.

### **III. Záverečné ustanovenia**

1. Vo veciach, ktoré nie sú výslovne upravené týmto Reklamačným poriadkom, resp. platnými obchodnými alebo inými platnými podmienkami poskytovania konkrétnej služby, resp. platnou zmluvou o poskytovaní konkrétnej služby, sa uplatnia na vec sa vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov.
2. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.7.2021.
3. Nadobudnutím účinnosti tohto Reklamačného poriadku stráca platnosť a účinnosť Reklamačný poriadok účinný od 1.7.2017.
4. Dodávateľ si vyhradzuje právo zmeny tohto Reklamačného poriadku.