

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Identifikácia obchodníka

1.1. Týmto Všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej aj „VOP“) sa riadia právne vzťahy medzi spoločnosťou

Obchodné meno: Priemyselný park Poprad, s.r.o
Sídlo: Priemyselná 4947, 059 51 Poprad-Matejovce Slovenská republika
Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č. 24853/P
IČO: 46311882
DIČ: 2023339043
IČ DPH: SK2023339043
Bankový účet: SK54 0200 00000031 8966 0451

Predávajúci je platiteľom dane z pridanej hodnoty

(ďalej aj “Predávajúci” alebo “Obchodník”) a každou osobou, ktorá je Kupujúcim produktov ponúkaných Predávajúcim, a ktorá vystupuje v pozícii spotrebiteľa v zmysle ďalších ustanovení týchto Všeobecných obchodných podmienok a príslušných zákonov definujúcich spotrebiteľa, v rámci platnej legislatívy Slovenskej republiky najmä zákonov: Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, Zákon č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník v platnom znení,

1.2. Emailový kontakt a telefonický kontakt na Predávajúceho je:

Email: hudak@pppoprad.sk, rpestova@hossafamily.sk
Tel. č.: +421 908 207 707, +421 903 999 299

1.3. Adresa k zasielaniu písomností, reklamácií, odstúpení od zmlúv je:

Priemyselný park Poprad, s.r.o., Priemyselná 4947, 059 51 Poprad - Matejovce, Slovenská republika

1.4. Účelom reklamačného poriadku spoločnosti Priemyselný park Poprad, s.r.o. (ďalej len „Reklamačný poriadok Dodávateľa“) je zabezpečenie jednotného, rýchleho a efektívneho postupu riešenia reklamácií odberateľov elektriny, zemného plynu, alebo inej poskytnutej služby (ďalej len „Odberateľ“ alebo „Odberatelia“), ktorí s Dodávateľom uzatvorili zmluvu o združenej dodávke elektriny, zmluvu o združenej dodávke plynu (ďalej len „Zmluva“), týkajúcich sa nedostatkov zistených po uzatvorení Zmluvy pri jej plnení. Vo veciach, ktoré nie sú týmto Reklamačným poriadkom výslovne upravené sa uplatnia príslušné ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov, a to najmä zákona 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, vyhlášky Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 236/2016 Z.z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny (vo vzťahu k dodávke elektriny), vyhlášky Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z.z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu (vo vzťahu k dodávke plynu) a vyhlášky Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 277/2012 Z.z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávky tepla, resp. vyhlášky Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 152/2005 Z.z. o určenom čase a o určenej kvalite dodávky tepla pre konečného spotrebiteľa (vo vzťahu k dodávke tepla) (vyššie uvedené vyhlášky Úradu pre reguláciu sieťových odvetví ďalej aj len ako „Štandardy kvality“).

II. Definícia reklamácie a predmet reklamácie

2.1. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie písomné podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa Odberateľ domáha najmä zodpovednosti Dodávateľa za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a distribúcie elektriny/plynu do odberného miesta Odberateľa (ďalej len „služby“).

2.2. Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky. Odberateľ má právo reklamovať najmä:

a) kvalitu poskytnutej služby,

b) odpočet určeného meradla,

c) fakturáciu poskytnutej služby,

d) prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služby Dodávateľa.

2.3. Reklamáciou nie je písomná žiadosť Odberateľa o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy), ktorú Odberateľ spôsobil nedostatočnou súčinnosťou a žiadosť o preskúšanie určeného meradla.

2.4. Spôsob uplatnenia reklamácie, náležitosti reklamácie Odberateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu v zmysle Reklamačného poriadku Dodávateľa výlučne písomnou formou, a jedným z nasledovných spôsobov:

a) na korešpondenčnej adrese: Priemyselný park Poprad, s.r.o., Priemyselná 4947, 059 51 Poprad - Matejovce, Slovenská republika

b) elektronicky na e-mailovej adrese: hudak@pppoprad.sk, rpestova@hossafamily.sk

c) osobne u Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam

2.5. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov. Prípadné reklamácie faktúry je Odberateľ oprávnený uplatniť najneskôr do 30 (tridsať) dní odo dňa splatnosti reklamovanej faktúry. Na reklamácie po uplynutí tejto doby sa neprihliada.

2.6. Nedostatky v kvalite dodávanej služby je Odberateľ povinný nahlásiť Dodávateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 24 (dvadsaťštyri) hodín od ich vzniku. Reklamácia Odberateľa musí čitateľne obsahovať:

a) identifikačné údaje Odberateľa: - meno a priezvisko Odberateľa alebo názov/obchodné meno Odberateľa, - trvalé bydlisko vrátane PSC alebo miesto podnikania/sídlo a IČO, - zákaznícke číslo, číslo Zmluvy alebo POD/ EIC kód odberného miesta,

b) presný popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,

c) identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,

d) identifikačné údaje reklamovanej faktúry spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka,

e) podpis Odberateľa alebo osoby oprávnenej konať za Odberateľa, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.

Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:

a) pri osobnom doručení reklamácie – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie Dodávateľom,

b) pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie Dodávateľovi podľa pečiatky došlej pošty,

c) pri doručení elektronickej poštou – nasledujúci pracovný deň po dni v ktorom bola e-mailová správa odoslaná,

d) pri osobnej reklamáci, deň spísania (deň vyhotovenia) reklamačného záznamu uvedený tomto zázname.

Písomná reklamácia sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi aj v prípade, ak bola adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 (desať) dní od doručenia výzvy. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak Odberateľ reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým

Odberateľ poskytne potrebné informácie. Ak na základe údajov uvedených v reklamácií nie je možné Odberateľa identifikovať tak, aby mu mohla byť doručená výzva podľa prvej vety, Dodávateľ na takúto reklamáciu neprihliada. Ak Odberateľ počas riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových/paušálnych platieb alebo vyúčtovacej faktúry.

2.7. Postup reklamačného konania a spôsob vybavenia reklamácie

Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu, Dodávateľ doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie Odberateľovi ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie Dodávateľ nemusí doručovať, ak má Odberateľ možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Dodávateľ o uplatnených reklamáciách vedie evidenciu v súlade so zákonom 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 a v súlade so Štandardmi kvality. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 (tridsať) dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak. Dodávateľ vydá/odošle preukázateľným spôsobom Odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 (tridsať) dní od dátumu uplatnenia reklamácie, ak osobitný predpis neustanovuje inak. Dodávateľ je oprávnený v odôvodnených prípadoch, v súlade so Štandardmi kvality oprávnený jednostranne predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie, ak je predmetom reklamácie vyúčtovanie dodávky elektriny resp. zemného plynu. Ak Odberateľ alebo Dodávateľ zistí, že údaje vo faktúre nie sú správne a je potrebné vykonať opravu fakturácie podľa Zmluvy z dôvodov vzniknutých najmä, ale nielen nesprávnou činnosťou určeného meradla, nesprávnym odpočtom určeného meradla, použitím nesprávnej konštanty určeného meradla, použitím nesprávnej ceny za dodávku elektriny/plynu/tepla a/alebo cien distribučných a prepravných služieb, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v počítaní a pod. majú Odberateľ a Dodávateľ nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu, a to formou vystavenia dobropisu alebo ťarchopisu. V prípade, že výsledok preskúmania reklamácie je zvýšenie fakturovanej čiastky, Dodávateľ vystaví Odberateľovi faktúru - ťarchopis, so splatnosťou 14 (štrnásť) dní od jeho vystavenia. V prípade reklamácie, predmetom ktorej sú nedostatky v kvalite dodávaného tepla Dodávateľ po obdržaní nahlásených nedostatkov bezodkladne kontrolu rozvodov tepla a o skutkovom stave informovať Odberateľa. V zápise z kontroly sa po prešetrení závady skonštatuje oprávnenosť resp. neoprávnenosť reklamácie. V prípade, že závada je na strane Dodávateľa, Dodávateľ túto závadu podľa možnosti odstráni okamžite alebo dohodne s Odberateľom termín jej odstránenia; vady dodávky tepla zapríčinené chybou v rozvodoch tepla vo vlastníctve Odberateľa sa nepovažujú za vady dodávky z dôvodov na strane Dodávateľa. Odberateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi všetku súčinnosť a uhradiť Dodávateľovi všetky oprávnenia.

III. Záverečné ustanovenia

3.1. Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok a Zásad a poučenia o ochrane osobných údajov tohto Webového sídla. Dokumenty –

Všeobecné obchodné podmienky a Zásady a poučenia o ochrane osobných údajov tohto Webového sídla sú zverejnené na doméne Webového sídla Predávajúceho.

3.2. Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný momentom jeho zverejnenia na Webovom sídle Predávajúce dňa 01.07.2024