

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

prevádzkovateľa distribučnej siete a dodávateľa plynu  
Letisko M. R. Štefánika – Airport Bratislava, a. s. (BTS)



Schválil :

Ing. Richard Pokorný  
člen predstavenstva a výkonný riaditeľ pre rozvoj  
a správu majetku

## Článok 1 Úvodné ustanovenia

1. Letisková spoločnosť Letisko M. R. Štefánika – Airport Bratislava, a. s. (BTS) vydáva pre všetkých odberateľov plynu tento Reklamačný poriadok dodávateľa plynu (ďalej len „**reklamačný poriadok**“).
2. Reklamačný poriadok je zosúladený s reklamačným konaním upraveným v Obchodných podmienkach dodávky plynu pre veľkoodberateľov plynu a účinných od 01. 01. 2015.
3. Reklamačný poriadok je účinný od 01. 01. 2015. Tento reklamačný poriadok stráca platnosť a účinnosť dňom vydania nového reklamačného poriadku.

## Článok 2 Reklamačné konanie

1. Reklamácia je písomné podanie odberateľa plynu adresované dodávateľovi plynu, ktorým sa odberateľ plynu domáha najmä zodpovednosti dodávateľa plynu za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň odberateľ plynu požaduje od dodávateľa plynu nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie združenej dodávky plynu do odberného miesta odberateľa plynu. Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Odberateľ plynu má právo reklamovať najmä
  - a) kvalitu poskytnutej združenej dodávky plynu,
  - b) odpočet určeného meradla,
  - c) fakturáciu združenej dodávky plynu,
  - d) prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace so združenou dodávkou plynu dodávateľom plynu (ďalej len „predmet reklamácie“).
3. Odberateľ plynu môže reklamáciu uplatniť
  - a) na adrese: Letisko M. R. Štefánika, divízia rozvoja a správy majetku, odbor správa energetiky a technológií, P. O. BOX 160, 823 11 Bratislava 216,
  - b) na e-mailovej adrese:  
[energie@bts.aero](mailto:energie@bts.aero),
  - c) osobne, na kontaktnom mieste dodávateľa plynu - divízia rozvoja a správy majetku, odbor správa energetiky a technológií.
4. Podanie, ktorým odberateľ plynu uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať
  - a) identifikáciu odberateľa plynu,
  - aa) meno a priezvisko alebo obchodné meno,
  - ab) trvalé bydlisko, vrátane PSČ alebo sídlo a IČO,
  - ac) zákaznícke číslo resp. číslo zmluvy,
  - 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 plynu alebo osoby oprávnenej konať za odberateľa plynu, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a dodávateľ plynu nevie identifikovať odberateľa plynu, 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 plynu reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak odberateľ plynu reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým odberateľ plynu poskytne potrebné informácie.
6. Ak odberateľ plynu počas riešenia reklamácie dodávateľom plynu oznámi dodávateľovi plynu nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
7. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.

8. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:
  - 8.1. pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,
  - 8.2. pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie dodávateľovi plynu podľa pečiatky došlej pošty,
  - 8.3. pri doručení elektronickou poštou – deň uvedený na e-mailovej správe.
9. Dodávateľ plynu pri uplatnení reklamácie vydá odberateľovi plynu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená elektronickou formou, dodávateľ plynu doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie odberateľovi plynu 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 sa nemusí doručovať, ak odberateľ plynu má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
10. Dodávateľ plynu vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis<sup>1)</sup> neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej reklamácie dodávateľom plynu.
11. Dodávateľ plynu vydá/doručí preukázateľným spôsobom odberateľovi plynu písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
12. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo výúčtovacej faktúry.
13. Reklamáciou nie je písomná žiadosť odberateľa plynu o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú odberateľ plynu spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.
14. Reklamačný poriadok dodávateľa plynu je uverejnený na webovom sídle dodávateľa plynu.

---

<sup>1)</sup> Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu.