

- súvisiace s poskytovaním služby Dodávateľa na základe platnej Zmluvy.
- 10.3 Odberateľ môže reklamáciu uplatniť písomne u Dodávateľa, a to jej zaslaním na jeho korešpondenčnú adresu: Rusovská cesta 20, 851 01 Bratislava, jej zaslaním na vyhradenú emailovú adresu: reklamacie@encare.sk alebo prostredníctvom svojho obchodného manažéra, ktorého má uvedeného v uzatvorenej Zmluve a to, písomne - osobným doručením obchodnému manažérovi, poštou alebo zaslaním prostredníctvom emailu (aj v kópii na emailovú adresu: reklamacie@encare.sk).
- 10.4 Písomné podanie, ktorým Odberateľ uplatňuje svoje právo na reklamáciu musí obsahovať:
- (i) označenie Odberateľa (obchodného meno Odberateľa, číslo Zmluvy),
 - (ii) adresu a číslo OM, POD kód OM, ktorého sa reklamácia týka,
 - (iii) presný popis reklamovanej skutočnosti a odôvodnenie reklamácie s uvedením ďalších podstatných skutočností dôležitých pre posúdenie reklamácie spolu s prípadnou dokumentáciou; v prípade reklamácie správnosti fakturácie služby aj identifikačné údaje reklamovanej faktúry vrátane variabilného symbolu, číslo plynomera a zisteného stavu na ňom; ak je predmetom reklamácie nesprávne určenie množstva spotrebovaného alebo vyfakturovaného plynu, príp. pri poruche meradla, uvedenie reklamovaného obdobia a aktuálneho stavu na meradle,
 - (iv) adresu, na ktorú má byť zaslaná odpoveď na reklamáciu (v prípade, ak nie je zhodná s korešpondenčnou adresou zaznamenanou v systéme Dodávateľa),
 - (v) podpis Odberateľa, alebo ním splnomocnenej osoby na konanie.
- 10.5 Ak reklamáciu podáva v mene Odberateľa jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácii musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané Odberateľom na zastupovanie Odberateľa vo veci reklamácie.
- 10.6 Za dátum uplatnenia reklamácie sa považuje deň prijatia reklamácie Dodávateľom. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 10.4 a Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude táto reklamácia považovaná za neoprávnenú. V prípade dodatočného poskytnutia informácií na výzvu Dodávateľa sa lehota pre vyriešenie reklamácie predlžuje o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie.
- 10.7 Pokiaľ Odberateľ v priebehu riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, ktoré sa týkajú už podanej reklamácie, tieto novo uplatňované nároky, týkajúce sa reklamácie, sa budú považovať za novú reklamáciu.
- 10.8 Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
- 10.9 Reklamáciu možno u Dodávateľa uplatniť do 30 (tridsiatich) dní odo dňa, kedy sa Odberateľ dozvedel o dôvode reklamácie, najneskôr však do 6 (šiestich) mesiacov odo dňa, kedy dôvod reklamácie skutočne nastal. Podaná reklamácia nemá odkladný účinok na splatnosť faktúry a nepozastavuje ani iné práva a povinnosti Zmluvných strán vyplývajúce zo Zmluvy.
- 10.10 Uplatnenie reklamácie Odberateľa na správnosť vystavenej faktúry nemá odkladný účinok na jej zaplatenie, príp. na zaplatenie Zálohových platieb.
- 10.11 Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách, ktorá obsahuje dátum uplatnenia reklamácie, predmet reklamácie, dátum a spôsob vybavenia reklamácie, poradové číslo reklamácie.
- 10.12 Postup reklamačného konania a spôsob vybavenia reklamácie. Dodávateľ je povinný reklamáciu prijať a Odberateľovi, alebo osobe, ktorá reklamáciu podala, vydať potvrdenie o prijatí reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (adresovaný list, e-mail), Dodávateľ doručí Odberateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s informáciou o vybavení reklamácie.
- 10.13 Dodávateľ vybaví reklamáciu v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 (tridsať)

- dni odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ z VZPP nevyplýva dlhšia lehota. V odôvodnených prípadoch, najmä ak vybavenie reklamácie vyžaduje súčinnosť PDS alebo PPS alebo inej tretej strany, sa lehota vybavenia reklamácie primerane predlži. Uplatnením reklamácie sa rozumie deň doručenia písomnej reklamácie Dodávateľovi.
- 10.14 Dodávateľ je povinný vydať Odberateľovi, alebo osobe, ktorá reklamáciu podala, písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 10.15 V prípade ak výsledok šetrenia preukáže opodstatnenosť podania reklamácie Odberateľa, Dodávateľ je povinný bezodkladne vykonať nápravu zistených nedostatkov.
- 10.16 V prípade neopodstatnenej reklamácie je Dodávateľ oprávnený účtovať Odberateľovi náklady súvisiace s jej prešetrením.
- 10.17 Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb bude Dodávateľ postupovať v súlade s Vyhláškou ÚRSO č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu v znení neskorších zmien a predpisov.
- 10.18 Vo veciach, ktoré nie sú výslovne upravené týmto Reklamačným poriadkom, VOP, resp. Zmluvou sa uplatnia na vec vzťahujúce ustanovenia Záväzných predpisov.
- 10.19 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť v deň nadobudnutia účinnosti VOP.
- 10.20 V prípade vzniku sporu medzi Zmluvnými stranami, ktorý Zmluvné strany nevedia vyriešiť v reklamačnom konaní k obojstrannej spokojnosti, sa Zmluvné strany zaväzujú uskutočniť osobné rokovanie za účasti oprávnených zástupcov oboch Zmluvných strán, ktoré môže vhodným spôsobom iniciovať ktorákoľvek Zmluvná strana. Zmluvné strany sú povinné stanoviť termín osobného stretnutia dohodou najneskôr do 30-tich dní od doručenia návrhu na mimosúdne riešenie sporu druhej Zmluvnej strane. Obsahom návrhu na mimosúdne riešenie sporu bude popis doterajšieho priebehu riešenia záležitosti a návrh, čoho sa iniciátor domáha. Zmluvné strany sa zaväzujú vynaložiť maximálne úsilie, aby sa predmet sporu vyriešil mimosúdnou cestou na osobnom stretnutí zástupcov Zmluvných strán. Výstupom z osobného stretnutia je písomný protokol, ktorý vyhotoví Dodávateľ, ktorý bude obsahovať priebeh a obsah stretnutia s dosiahnutým výsledkom rokovania.
- 10.21 Ak sa Zmluvným stranám nepodari vyriešiť predmet sporu postupom podľa predchádzajúceho bodu, má ktorákoľvek zo Zmluvných strán právo obrátiť sa na príslušný súd.

XI. VYHLÁSENIA A ZÁRUKY

- 11.1 Každá zo Zmluvných strán vyhlasuje, zaväzuje sa a zaručuje sa za, že nasledujúce vyhlásenia a záruky sú a ostanú pravdivé, úplné a nezávädzajúce a že si zistila všetky potrebné informácie, aby sa uistila o ich pravdivosti, úplnosti a nezávädzajúcom znení:
- (i) Zmluvná strana je riadne zriadenou spoločnosťou (entitou, resp. organizáciou) podľa zákonov platných v mieste jej vzniku a má spôsobilosť, právomoc, oprávnenie a kompetenciu uzatvoriť a plniť Zmluvu,
 - (ii) uzatvorenie a plnenie Zmluvy neporuší žiadne ustanovenie VZPP, alebo predpis, nariadenie, rozsudok, vyhlášku alebo iné rozhodnutie, ktoré je v tom čase účinné a ktoré sa vzťahuje na zmluvnú stranu alebo jej korporátne (konštituujuce) dokumenty,
 - (iii) Zmluvu riadne schválila a podpísala dotknutá Zmluvná strana a Zmluva pre ňu predstavuje platnú a právne záväznú povinnosť, ktorej plnenie je možné vymáhať podľa podmienok stanovených v Zmluve,
 - (iv) Zmluvná strana počas trvania Zmluvy neprevezme žiadnu povinnosť a/alebo obmedzenie, ktoré by akýmkoľvek spôsobom zasahovalo, nebolo by zlučiteľné a/alebo by predstavovalo akýkoľvek konflikt záujmov s existujúcimi záväzkami tejto Zmluvnej strany vyplývajúcimi z plnenia niektorého alebo všetkých záväzkov danej Zmluvnej strany podľa Zmluvy,
 - (v) podľa najlepšieho vedomia danej Zmluvnej strany v čase podpisu Zmluvy, nie je táto účastníkom žiadneho súdneho,