



MeT Šaľa, spol. s r. o.

Výtlačok č. : 2 /3

Správca dokumentu : SDSK	Registratúrna značka 411A05	ZH/LU A/5	Zmena č. : 1
Vypracoval : Mária Slišková	Podpis: 		Dňa : 1.03.2013
Funkcia : obchodný manažér	Podpis: 		Dňa : 11.03.2013
Schválil : Ing. Karol Mikloš			
Funkcia : riaditeľ			


Smernica

č. 5/2011

REKLAMAČNÝ PORIADOK

V zmysle zákonov a ostatných predpisov :

- Zákon č. 657/ 2004 Z. z. o tepelnej energetike
- Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona o priestupkoch
- Zákon č. 372/1990 Zb. o priestupkoch
- Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 277/2012 Z.z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávaného tepla a poskytovaných služieb pri dodávke tepla

	Správca dokumentácie	Manažér kvality		Výtlačok č: 1/3
	Druh dokumentácie		Vydanie	
	Registratúrna značka		Revízia	1
	Názov dokumentácie	Reklamačný poriadok		Počet strán : 6 Strana č. : 5/6

Prehľad zmien a revízií dokumentácie

P.č. zmeny	Strana	Dátum zmeny	Kapitola / revízia č.	Posúdil (meno) podpis	Schválil (meno) podpis
1	5/6	1.3.2013	1	Ing. Zelenáková	Ing. Mikloš
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

MeT ŠALA, SPOL. S R.O.

Názov : Reklamačný poriadok

Zmena č.

Kapitola : celá smernica

Druh interného predpisu : smernica
č. : 4/2011

Strana : 3/6

OBSAH

1. Úvodné ustanovenia.....	4
2. Postup vybavovania reklamácie.....	4
3. Záverečné ustanovenia.....	6
4. Prílohy.....	6

MeT ŠAĽA, SPOL. S R.O.

Názov : Reklamačný poriadok	Zmena č. Kapitola : celá smernica
Druh interného predpisu : smernica č. : 4/2011	Strana : 4/6

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Spoločnosť MeT Šaľa, spol. s r.o., Partizánska 20, 927 01 Šaľa, IČO 34115161, zapísaná v OR Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka 15942/T (ďalej len „MeT“) vydáva tento reklamačný poriadok (ďalej len „reklamačný poriadok“), ktorý v súlade s § 18 ods. 1 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 riadne informuje spotrebiteľa (ďalej len „odberateľ“) o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv poskytovaných služieb a tovarov. Poskytovanie služieb a tovarov MeT odberateľovi sa riadi podľa uzatvorených zmlúv o dodávke tepla a podľa platných právnych predpisov na území Slovenskej republiky.
- 1.2 Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi MeT a odberateľom pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa správnosti a kvality tovarov a služieb poskytovaných odberateľovi. Reklamačný poriadok slúži k správneému postupu pri uplatňovaní práv odberateľa za chyby služieb a tovarov, poskytnutých alebo zabezpečených MeT.

2. Postup vybavovania reklamácie

- 2.1 Účelom reklamačného poriadku je zabezpečenie jednotného a účinného postupu pri vybavovaní reklamácií odberateľov týkajúcich sa služieb, ktorých poskytovateľom je MeT.
- 2.2 Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie odberateľom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných MeT, ktorým sa požaduje určitá náprava alebo náhrada za plnenie, respektíve neplnenie predmetu zmluvy (ďalej len „reklamácia“).
- 2.3 V zmysle tohto reklamačného poriadku môže odberateľ alebo v jeho mene ním splnomocnená osoba na konanie vo veci reklamácie (ďalej len „oprávnená osoba“) uplatniť reklamáciu osobne, písomne, faxom alebo prostredníctvom elektronickej pošty nasledovne:
- písomne na adresu sídla MeT : MeT Šaľa, spol. s r.o., Partizánska 20, 927 01 Šaľa, dňom uplatnenia reklamácie je deň, keď je list doručený MeT,
 - osobne v MeT, Partizánska 20, 927 01 Šaľa, obchodný manažér s odberateľom vyplní tlačivo Reklamačný záznam (Príloha č. 1), kópiu záznamu odovzdá odberateľovi, ktorá mu slúži ako doklad o uplatnení reklamácie, deň uplatnenia reklamácie je dátum uvedený na tomto zázname,
 - faxom na číslo 031/771 28 38 – deň uplatnenia reklamácie je deň doručenia faxovej správy,
 - elektronickou poštou na adresu: info@metsala.sk – deň uplatnenia reklamácie je deň doručenia elektronickej poštovej správy.
- 2.4 O uplatnení reklamácie (prijaté v zmysle bodu 2.3 písmeno a, c, d) MeT vydá potvrdenie, ktoré zašle odberateľovi písomne, e-mailom alebo faxom (Príloha č. 2). Potvrdenie sa musí doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
- 2.5 Za vybavenie reklamácií zodpovedá obchodný manažér (v prípade jeho neprítomnosti osoba poverená zastupovaním), ktorý vedie evidenciu o reklamáciách.

MeT ŠALĀ, SPOL. S R.O.

Názov : Reklamačný poriadok	Zmena č. 1 Kapitola : celá smernica
Druh interného predpisu : smernica č. : 5/2011	Strana : 5/6

2.6 Reklamácia musí obsahovať :

- označenie odberateľa, ktorý reklamáciu podáva, za odberateľa môže reklamáciu uplatniť oprávnená osoba uvedená v zmluve o dodávke tepla prípadne splnomocnená osoba
- adresa odberateľa
- predmet reklamácie – presný popis reklamovanej skutočnosti vrátane odôvodnenia reklamácie, prípadne ďalšie dôležité skutočnosti rozhodné pre posúdenie reklamácie
- podpis odberateľa, alebo podpis oprávnenej osoby spolu s plnomocenstvom.
V prípade podania reklamácie písomne, oprávnenou osobou v mene odberateľa, musí byť k reklamácií priložené plnomocenstvo na zastupovanie odberateľa vo veci reklamácie. V prípade podania elektronickou poštou, faxom, oprávnenou osobou v mene odberateľa, bude dodatočne požadované predloženie plnomocenstva na zastupovanie odberateľa vo veci reklamácie. V prípade uplatnenia reklamácie elektronickou poštou sa podpis odberateľa nevyžaduje.

2.7 Podmienkou prijatia reklamácie je, aby reklamácia obsahovala všetky náležitosti uvedené v bode 2.6. Ak reklamácia neobsahuje požadované náležitosti alebo odberateľ nedoloží požadované doklady bez zbytočného odkladu, MeT má právo telefonicky, e – mailom, písomne alebo faxom vyzvať odberateľa, aby v stanovenej lehote doplnil alebo spresnil požadované údaje v reklamácií, prípadne doložil požadované dokumenty s upozornením, že v opačnom prípade bude reklamácia považovaná za neúplnú. Ak aj po tomto upozornení odberateľ nedoplní reklamáciu o povinné údaje, resp. nedodá požadované doklady, na reklamáciu sa nebude prihliadať. Termín na vybavenie reklamácie sa predlžuje o dni, počas ktorých odberateľ nedodal požadované doklady.

2.8 Odberateľ je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení vady, najneskôr však do uplynutia záručnej doby, ak je stanovená zmluvou alebo právnym predpisom.

2.9 MeT po posúdení reklamáciu vybaví bez zbytočného odkladu. Všeobecná lehota na vybavenie reklamácie v zmysle 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 je najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavenie reklamácie však musí byť aj v súlade s Vyhláškou Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 277/2012, ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávaného tepla a poskytovaných služieb pri dodávke tepla.

2.10 Ak odberateľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže uplatniť svoje právo na súde.

2.11 Reklamácia odberateľa bude vybavená v zmysle platných právnych predpisov SR. Takto vybavenú reklamáciu nie je možné opätovne reklamovať. Reklamáciu, ktorá nie je oprávnená, MeT vybaví jej odmietnutím s uvedením odôvodnenia odmietnutia reklamácie.

2.12 MeT neuzná reklamáciu pri zistení, že chyba bola spôsobená zanedbaním povinností zo strany odberateľa.

MeT ŠALA, SPOL. S R.O.

Názov : Reklamačný poriadok	Zmena č. Kapitola : celá smernica
Druh interného predpisu : smernica č. : 4/2011	Strana : 6/6

3. Záverečné ustanovenia

- 3.1 Ostatné právne vzťahy medzi MeT a odberateľom výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom sa budú riešiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzatvorených medzi MeT a odberateľom a v zmysle právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.
- 3.2 MeT je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky kedykoľvek tento reklamačný poriadok meniť alebo dopĺňať.
- 3.3 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom podpisu riaditeľom spoločnosti.
- 3.4 Reklamačný poriadok je v písomnej forme umiestnený v sídle spoločnosti a v elektronickej forme sa nachádza na stránke www.metsala.sk.

4. Prílohy

- 4.1 Príloha č. 1 - Reklamačný záznam
- 4.2 Príloha č. 2 – Potvrdenie o prijatí reklamácie
- 4.3 príloha č. 3 – Evidencia reklamácií

Reklamačný záznam č. ...**Odberateľ**

Meno a priezvisko/Obchodné meno spoločnosti:	
Adresa/Adresa spoločnosti:	
IČO:	
Kontakt na zástupcu odberateľa:	

Predmet reklamácie

--

Prílohy reklamácie

--

Šaľa, dňa :

Týmto potvrdzujeme, že sme dňa prijali osobne reklamáciu, ktorá bude vybavená bez zbytočného odkladu. Písomnú odpoveď Vám zašleme najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia.

Za odberateľa

Meno a priezvisko:		Podpis:	
--------------------	--	---------	--

Zamestnanec MeT prijímajúci reklamáciu

Meno a priezvisko:		Podpis:	
Funkcia:		Pečiatka:	

Váš list zo dňa :

Naša zn.:

Vybavuje:

V Šali dňa :

číslo/rok/iniciály

priezvisko, kl. XY
priezvisko@metsala.sk

Vec : Potvrdenie o prijatí reklamácie

Týmto potvrdzujeme, že sme dňa xx.xx.201x prijali pod evidenčným číslom xy písomnú reklamáciu zo dňa zz.zz.201z vo veci
ktorá bude vybavená bez zbytočného odkladu. Písomnú odpoveď Vám odošleme najneskôr do 30 dní od dátumu jej uplatnenia.

V prípade ďalšej korešpondencie v tejto záležitosti uvádzajte prosím číslo podania xy.

S pozdravom

.....
Ing. Karol Mikloš
konateľ spoločnosti

Prílohy: 0

