

## Poučenie odberateľa plynu o možnosti urovnávania sporov prostredníctvom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov

Spory, ktoré vzniknú medzi dodávateľom plynu a odberateľom plynu v domácnosti<sup>1</sup> na základe zmluvy o združenej dodávke plynu, budú s cieľom dosiahnutia zmierlivého vyriešenia sporu prednostne riešené dohodou zmluvných strán.

Odberateľ plynu má právo predložiť subjektu alternatívneho riešenia sporov návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu v súlade s podmienkami uvedenými v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**“), a to v prípade, že dodávateľ odpovedal na jeho žiadosť o nápravu (reklamáciu) zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Žiadosť o nápravu má odberateľ právo podať dodávateľovi, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým dodávateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že dodávateľ porušil jeho práva.

Podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu nemá vplyv na právo odberateľa domáhať sa svojich práv na vecne a miestne príslušnom súde Slovenskej republiky.

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a postup alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je zverejnený na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky <http://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov>. Medzi subjekty alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov zapísané v registri vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky patrí aj Úrad pre reguláciu sieťových odvetví Slovenskej republiky (ďalej len „**ÚRSO**“). Pravidlá alternatívneho riešenia sporov prostredníctvom ÚRSO sú zverejnené na webovom sídle ÚRSO [www.urso.gov.sk](http://www.urso.gov.sk).

Odberateľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu využiť aj platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

---

<sup>1</sup> Podľa ustanovenia § 3 písm. c) bod 12 zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa rozumie odberateľom plynu v domácnosti fyzická osoba, ktorá nakupuje plyn pre vlastnú spotrebu v domácnosti