**Poučenie o právach odberateľa**

Dodávateľ plynu je povinný zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku plynu odberateľovi plynu formou opakovaných dodávok plynu.

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 dodávky a distribúcie plynu do odberného miesta odberateľa plynu (ďalej len „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.

Odberateľ plynu má právo reklamovať najmä

* 2.1 kvalitu poskytnutej služby,
* 2.2 odpočet určeného meradla,
* 2.3 fakturáciu poskytnutej služby,
* 2.4 prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služby dodávateľa plynu (ďalej len „predmet reklamácie“).

Odberateľ plynu môže reklamáciu uplatniť:

1. písomne u dodávateľa plynu na korešpondenčnej adrese:

**ENERGY DISTRIBUTION, s.r.o.**

Jarošova 1

831 03 Bratislava

1. elektronicky na e-mailovú adresu : [reklamacie.sk@engie.com](mailto:reklamacie.sk@engie.com)
2. osobne na kontaktných miestach dodávateľa plynu:

Hviezdoslavova 473

905 01 Senica

Jarošova 1

831 03 Bratislava

Magnetizárska 2/B

040 13 Košice

O podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.