

## Mimosúdne riešenie sporov

1. Účastník je oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky (ďalej len „TÚ SR“) spor týkajúci sa správnosti odplaty a kvality poskytovanej či poskytnutej Služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Účastník nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie .
2. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje
  - a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka,
  - b) názov a sídlo Podniku,
  - c) predmet sporu,
  - d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
  - e) návrh riešenia sporu.
3. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
4. Účastník a Podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. TÚ SR predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
5. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.