

Reklamačný poriadok

1. Účastník je oprávnený reklamovať správnosť vyúčtovanej odplaty za poskytnutú Službu alebo závady poskytnutej Služby alebo Zariadenia. Reklamáciu je Účastník oprávnený podať Podniku elektronicky emailom, písomne alebo do protokolu na kontaktnom mieste Podniku do 30 dní od zistenia závady poskytnutej Služby alebo Zariadenia alebo do 30 dní od doručenia vyúčtovania za Službu v prípade reklamácie správnosti vyúčtovanej odplaty za poskytnutú Službu.
2. Účastník ma tiež právo reklamovať vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby v prípade jeho zavinenia Podnikom; toto právo musí uplatniť spôsobom podľa bodu 1 najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
3. Výsledky šetrenia reklamácie oznámi Podnik Účastníkovi písomne do 30 dní od podania reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Podnik je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Podnik odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
4. Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti vyúčtovanej odplaty za poskytnutú Službu nemá odkladný účinok na zaplatenie tejto odplaty. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Podnik povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šiestich mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania Zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
5. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
6. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 4, podnik má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
7. V prípade inej neodôvodnenej reklamácie, ktorá si vyžiadala v priebehu šetrenia servisný zásah, ma Podnik právo na odplatu za servisný zásah vyvolaný neoprávnenou reklamáciou podľa Tarify.