



**Reklamačný poriadok spoločnosti XtraNet Piešťany s.r.o., vydaný v zmysle zákona**

**č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách**

- 1.1 Reklamačný poriadok upravuje právo Účastníka na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb v sieti podniku, spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia, lehotu na podanie reklamácie, na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.
- 1.2 Účastník je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Odplaty za poskytovanie Služby vyčíslenej vo Faktúre a kvalitu poskytovanej Služby (z dôvodu Poruchy) v lehote tridsať dní odo dňa kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácia musí byť doručená na adresu Podniku v písomnej listinnej forme, pričom musí obsahovať označenie „reklamácia“, identifikačné údaje Účastníka (v rozsahu minimálne meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu u fyzickej osoby alebo obchodné meno a sídlo u právnickej osoby), číslo Zmluvy, identifikátory Služby, ktorej sa reklamácia týka, jasný a zrozumiteľný opis predmetu reklamácie a čoho sa Účastník na základe reklamácie domáha. Podnet Účastníka doručený inou formou (elektronickou poštou, faxom a pod.) sa považuje za reklamáciu iba v prípade, ak Účastník do troch pracovných dní doručí tento podnet Podniku aj v písomnej listinnej forme, ktorá obsahuje náležitosti uvedené v tomto bode.
- 1.3. V prípade, ak Účastník neuplatní svoje právo podľa bodu 1.1. , tak márnym uplynutím lehoty podľa bodu 1.1. toto jeho právo zanikne.
- 1.4. Podnik je povinný reklamáciu podľa bodu 1.1. prešetriť a výsledok písomne oznámiť Účastníkovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená Podniku.
- 1.5. V prípade, že prešetrenie reklamácie Účastníka podľa bodu 1.1. je obzvlášť zložitá a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsať dňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je Podnik povinný výsledok svojho šetrenia oznámiť Účastníkovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená Podniku. Podnik je povinný o predĺžení lehoty písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov.
- 1.6. Podnik sa zaväzuje zasláť Účastníkovi správu o vybavení reklamácie podľa bodov 1.3. a 1.4. písomne.
- 1.7. Ak Podnik písomne neoznámí Účastníkovi výsledok šetrenia reklamácie do tridsiatich dní a v zmysle bodu 1.5. do šesťdesiat dní od dátumu jej doručenia Podniku, reklamácia sa považuje za uznanú.
- 1.8. V prípade, ak Účastník podá reklamáciu, ktorá neobsahuje náležitosti reklamácie uvedené v bode 1.1, alebo ak je za účelom objektívneho prešetrenia reklamácie nevyhnutná iná súčinnosť Účastníka podľa posúdenia Podniku, Podnik je oprávnený vyzvať Účastníka na poskytnutie potrebných údajov alebo inej súčinnosti, pričom Účastník je povinný poskytnúť súčinnosť na základe výzvy Podniku a reklamačné konanie sa prerušuje až do poskytnutia súčinnosti Účastníkom. Bez poskytnutia súčinnosti nie je Podnik povinný v reklamačnom konaní pokračovať.
- 1.9. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť Účastníka zaplatiť dotknutú časť z Odplaty za poskytovanie Služby podľa príslušnej Faktúry Podniku, okrem prípadov ak Odplata presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, kedy je Podnik povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia dotknutej časti Odplaty presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov a to najneskôr do skončenia prešetrovania úhrady alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie tejto časti Odplaty v najmenej troch mesačných splátkach.
- 1.10. V prípade, že reklamácia Účastníka bude Podnikom uznaná za opodstatnenú, bude suma z Odplaty za poskytovanie Služby, priznaná Účastníkovi v zmysle reklamácie, zúčtovaná vo fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia Podnikom uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 1.11. V prípade, že sa preukáže, že reklamácia Účastníka voči sume Odplaty za poskytovanie Služby bola podaná neodôvodnene a Účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 1.9., Podnik má právo požadovať od Účastníka zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania a to odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 1.12. V prípade, že sa na základe reklamácie preukáže vada na telekomunikačnom Zariadení Podniku v sieti Podniku, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani Odplatu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník je povinný zaplatiť Odplatu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov.
- 1.13. Účastník si môže uplatniť právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineného Podnikom písomnou žiadosťou obsahujúcou identifikačné údaje Účastníka (v rozsahu minimálne meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu u fyzickej osoby alebo obchodné meno a sídlo u právnickej osoby), číslo Zmluvy, identifikátory Služby, ktorej sa reklamácia týka, termín a celkovú dobu neposkytovania Služby a to najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
- 1.14. Účastník môže predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky spor s Podnikom za účelom mimosúdneho riešenia sporov po reklamačnom konaní, v prípade, že nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia. Návrh na začatie mimosúdneho sporu musí obsahovať: meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu účastníka, názov a sídlo podniku, predmet sporu, odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie, návrh riešenia sporu.
- 1.15. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 1.16. Účastník a Podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Telekomunikačný úrad Slovenskej republiky 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. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

v Piešťanoch, 1.3.2020