

vydané podľa ust. § 45 zák.č.351/ 2011 Z.z. o elektronických komunikáciách

Článok I.

Reklamácia

1. Podnik v reklamačnom poriadku upraví najmä
a) podrobnosti o práve účastníka na reklamáciu,
b) spôsob uplatňovania reklamácie a spôsob jej vybavenia,
c) lehotu na podanie reklamácie a lehotu na jej vybavenie,
d) spôsob uplatnenia práva účastníka podľa § 43 ods. 10 písm. b).

2. Právo na reklamáciu nemožno v reklamačnom poriadku obmedziť, ak bolo uplatnené v lehote určenej v reklamačnom poriadku; táto lehota nesmie byť kratšia ako 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo zistenia závady poskytnutej verejnej služby alebo zariadenia. Podnik je povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia 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.

3. Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté verejné služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je podnik povinný umožniť účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.

4. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania služby.

Článok II.

Alternatívne riešenie sporov podľa § 75 zák.č.351/ 2011 Z.z. o elektronických komunikáciách

Úrad je orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu, alternatívne riešenie sporov úradom sa spravuje osobitným predpisom, ak tento zákon neustavuje inak.

Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom 1.11.2012

Poskytovateľ:

Minet Slovakia s.r.o.

Michal Andrejko - konateľ

Účastník: