

Reklamačný poriadok

Podnik: DPnet, s.r.o. so sídlom Dolné Plachtince 191, 991 24 Dolné Plachtince IČO: 46641092 DIČ: 2023482989 Zápis v obchodnom registri: Banská Bystrica, oddiel Sro, 22044/S (ďalej len „Podnik“)

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií pri poskytovaní služieb spoločnosti DPnet, s.r.o.
2. Účastník môže reklamáciu uplatniť telefonicky, elektronickou poštou alebo doporučeným listom, pričom Prevádzkovateľ je povinný na požiadanie Užívateľa vydať písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.
Reklamácie sa vybavujú kedykoľvek po vzájomnej dohode s Účastníkom.
3. K reklamácií je potrebné vždy predložiť doklad o poskytnutí Služby(Zmluva o poskytnutí internetových služieb)
4. Účastník je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Ceny za Službu vyčíslenú vo Faktúre a kvalitu poskytovanej Služby bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o nesprávnom vyúčtovaní ceny za Službu alebo o vade poskytnutej Služby dozvedel alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti mohol dozvedieť, najneskôr však v lehote jedného mesiaca odo dňa, kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie.
5. Účastník je oprávnený podať sťažnosť v zmysle čl. 4, ods. 2 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 vo veci porušenia práva užívateľa na prístup k informáciám a obsahu a práva šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie koncového užívateľa alebo poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu. Podať sťažnosť je oprávnený bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o porušení práva dozvedel alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti mohol dozvedieť, najneskôr však v lehote jedného mesiaca odo dňa, kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod sťažnosti. S prijatou sťažnosťou sa ďalej nakladá ako s reklamáciou a uplatnia sa na ňu primerane ustanovenia reklamačného poriadku.
6. V prípade, ak Účastník neuplatní svoje právo podľa ods. 4. a ods. 5. tohto reklamačného poriadku, tak márnym uplynutím tejto lehoty toto jeho právo zanikne.
7. Prevádzkovateľ je povinný reklamáciu prešetriť a výsledok oznámiť(osobne, telefonicky alebo prostredníctvom elektronickej pošty) Účastníkovi najneskôr do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená Prevádzkovateľovi podľa bodu 2tohto reklamačného poriadku.
8. V prípade, že prešetrenie reklamácie Účastníka je obzvlášť zložitá a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je Prevádzkovateľ povinný výsledok svojho šetrenia oznámiť Účastníkovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia doručená Prevádzkovateľovi. Prevádzkovateľ je povinný o predĺžení lehoty na prešetrenie reklamácie Účastníka písomne informovať, a to pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov predĺženia. Lehota je zachovaná, ak Prevádzkovateľ odošle resp. oznámi svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

9. Prevádzkovateľ je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie. Ak Prevádzkovateľ písomne neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie do šesťdesiat dní od dátumu jej doručenia Prevádzkovateľovi, reklamácia sa považuje za opodstatnenú.

10. V prípade opakovaných alebo neodôvodnených reklamácií totožného Účastníka v tej istej veci nie je Prevádzkovateľ povinný tieto reklamácie opätovne prešetrovať a dávať na tieto reklamácie Účastníkovi akúkoľvek odpoveď. Neodôvodnenou reklamáciou je tiež reklamácia, ktorá je podaná z iných dôvodov ako sú uvedené v ods. 4. tohto reklamačného poriadku.

11. Spôsob vybavenia reklamácie podľa ods. 9. tohto reklamačného poriadku platí aj v prípade reklamácie Účastníka doručenej Prevádzkovateľovi oneskorene, t.j. po uplynutí lehoty uvedenej v ods. 4 tohto reklamačného poriadku.

12. Reklamácia vo veci prešetrenia Faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie Ceny za Službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Prevádzkovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti Ceny za Službu presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania komunikačného zariadenia Účastníka alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti Ceny za Službu 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.

13. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na komunikačnom zariadení Účastníka, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani Cenu za Službu nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí Cenu za Službu 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.

14. Účastník je oprávnený v zmysle Zákona o elektronických komunikáciách predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Účastník nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný. Rovnako je oprávnený postupovať aj pri nespokojnosti s vybavením sťažnosti v zmysle čl. 4, ods. 2 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2015/2120.

15. Účastník, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, je oprávnený využiť alternatívne riešenie sporov.

Podrobné informácie sú dostupné na webovom sídle úradu:

<https://www.teleoff.gov.sk/alternativne-riesenie-sporov/>.

Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, je oprávnený podať návrh na mimosúdne riešenie sporov.

Podrobné informácie sú dostupné na webovom sídle úradu:

<https://www.teleoff.gov.sk/mimosudne-riesenie-sporov/>.

16. V prípade, že reklamácia Účastníka voči sume Ceny za Službu alebo reklamácia voči kvalite poskytovanej Služby bude Prevádzkovateľom uznaná za opodstatnenú, bude suma z Ceny za Službu priznaná Účastníkovi v zmysle reklamácie zúčtovaná vo fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia Prevádzkovateľom uznaná.