

Reklamačný poriadok Internet

Priemyselný park Štúrovo, a.s., so sídlom: Továrenská 1, 94303 Štúrovo, IČO: 31410146, DIČ: 202041551, IČ DPH: SK 2020415551, zápis v Obchodnom registri: Okresný súd Nitra, oddiel Sa, vložka č. 10458/N (ďalej len „Podnik“), je obchodnou spoločnosťou, ktorá je oprávnená poskytovať verejné elektronické komunikačné služby. Podnik vydáva tento Reklamačný poriadok:

1. Účastník je oprávnený reklamovať správnosť vyúčtovanej odplaty za poskytnutú Službu alebo vadu poskytnutej Služby alebo Zariadenia. Reklamáciu je Účastník oprávnený podať Podniku elektronicky e-mailom, písomne alebo do protokolu na kontaktnom mieste Podniku do 30 dní od zistenia vady poskytnutej Služby alebo Zariadenia alebo do 30 dní od doručenia faktúry/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 ods. 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. V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú a Účastníkovi vznikne právo na vrátenie pomernej časti ceny, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
7. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa ods. 4, Podnik má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

8. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a Podniku vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je Podnik oprávnený tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre podľa Cenníka.
9. Účastník berie na vedomie, že v prípade, ak sa na základe reklamácie zistí, že dôvodom zlej kvality poskytovaných Služieb je vada na Zariadení (ďalej len ako „Vadné Zariadenie“), je Účastník oprávnený požadovať odstránenie týchto väd len dodaním náhradného Zariadenia (ďalej len ako „Nové Zariadenie“). Aby sa predišlo pochybnostiam, Účastník nie je oprávnený požadovať odstránenie väd Vadného Zariadenia akýmkoľvek spôsobom uvedeným v ustanovení § 436 zákona 513/1991 Obchodného zákonníka, okrem spôsobu uvedeného v predchádzajúcej vete tohto bodu Všeobecných podmienok. Podnik je povinný bezodkladne po zistení Vadného Zariadenia odoslať Účastníkovi Nové Zariadenie na vlastné náklady.