

## Reklamačný poriadok

1. Koncový užívateľ môže reklamovať poruchu v poskytovaní služby alebo zariadenia a správnosť ceny fakturovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať podľa bodu **3.a** tohto reklamačného poriadku v lehote 30 dní odo dňa zistenia poruchy v poskytovaní služby alebo zariadenia, alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu koncovému užívateľovi zaniká.

2. Koncový užívateľ postupuje podľa odseku 1 aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Koncový užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zavinil Podnik a ak koncový užívateľ uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

3. Postupy uplatnenia sťažností a vybavovania sťažností koncových užívateľov, ktoré sa týkajú práva koncových užívateľov na prístup k informáciám a obsahu a právo 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 sú uvedené v bode **3.a** (ďalej len sťažnosť).

3.a Postupy riešenia sťažností a reklamácií: pomocou formuláru, ktorý je dostupný po prihlásení vo Virtuálnom Zákazníckom centre pod položkou „Požiadavka zákazníka“ **alebo** telefonicky na tel. čísle zákazníckej linky 0910 286 287 denne v čase od 8.00.hod do 17.00 hod. **alebo** osobne v kontaktnom centre: Magic Computers, s.r.o. Križovatka 25, Banská Štiavnica, počas otváracích hodín PO-PIA: 8.00.hod do 17.00 hod., **Identifikačné údaje:** V sťažnosti alebo reklamácií je koncový užívateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy, a to **najmä ID zákazníka**, meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla alebo miesta podnikania, IČO, alebo číslo zmluvy ktorej sa reklamácia alebo sťažnosť týka. **Popis obsahu sťažnosti alebo reklamácie:** Koncový užívateľ **jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať čoho sa sťažnosť alebo reklamácia týka.**

Po prijatí sťažnosti a reklamácie telefonicky, písomne alebo osobne a správnym identifikovaní koncového užívateľa bude táto zaevidovaná pracovníkom, ktorý sťažnosť prijal v informačnom systéme podniku. Pracovník určený pre riešenie sťažností a reklamácií sa bude zvyčajne v lehote **24 hodín** (najbližšieho pracovného dňa) od podania sťažnosti alebo reklamácie sťažnosťou alebo reklamáciou zaoberať. Koncový užívateľ bude informovaný postupe vybavenia sťažnosti v tej istej lehote 24 hodín. Koncový užívateľ má právo na informáciu o stave vybavovania sťažnosti rovnakým spôsobom ako bola podaná. Koncový užívateľ si však môže pri podaní sťažnosti určiť spôsob oznámenia o vybavení sťažnosti. V prípade, že vybavenie sťažnosti je zložité, lehota v takomto prípade môže byť predĺžená na 30 dní.

V prípade, že sa koncový užívateľ domnieva, že sťažnosť nebola úspešne vybavená, je potrebné postupovať podľa bodu 9 tohto Reklamačného poriadku.

4. **Výsledok prešetrenia reklamácie** oznámi Podnik Koncový užívateľovi písomne, a to **v lehote najviac 30 dní** odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, podnik pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi Koncový užívateľovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak podnik odošle oznámenie Koncový užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.

5. Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy fakturovanej za poskytovanú službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, podnik umožní Koncový užívateľovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní Koncový užívateľovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.

6. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Koncový užívateľa, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Koncový užívateľ 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.

7. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Koncový užívateľ nespĺnil podmienku na odklad platby podľa odseku 4, podnik má právo na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. V prípade ak je Koncový užívateľom fyzická osoba - nepodnikateľ, tak podnik je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške podľa predpisov občianskeho práva.

8. Ak podnik zistí, že cena za poskytnutú službu nebola fakturovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, Podnik preplatok Koncový užívateľovi vráti spolu s oznámením o prešetrení reklamácie.

9. Koncový užívateľ, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, má právo obrátiť sa na podnik so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým podnik vybavil jeho sťažnosť alebo reklamáciu alebo ak sa domnieva, že podnik inak porušil jeho práva. Spotrebiteľ má v zmysle § 75 zákona o elektronických komunikáciách a v súlade s § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) orgánu alternatívneho riešenia sporov, ak podnik na sťažnosť alebo žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Spotrebiteľ predloží návrh bezodkladne, najneskôr do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede podniku k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30 dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany podniku. **Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo Zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny Služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia.** Postupom podľa tohto článku nie je dotknuté právo koncového užívateľa domáhať sa ochrany na súde. **Koncový užívateľ, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu a ktorý nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia je oprávnený na základe ním podaného návrhu podať Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb návrh na mimosúdne riešenie sporu podľa pravidiel § 75a zákona o elektronických komunikáciách.** Tým nie je dotknuté právo Koncový užívateľa domáhať sa ochrany na súde.

10. Ak Koncový užívateľ podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, podnik nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

**DÁTUM ZVEREJNENIA 24.11.2018**  
**VERZIA DOKUMENTU: 3.1**