

## Reklamačný poriadok

1. Právo účastníka na reklamáciu kvality poskytnutej služby a správnosti úhrady upravuje zákon 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) a spôsob jeho uplatňovania a vybavenia je upravený v tomto reklamačnom poriadku.
2. Reklamáciu treba podať písomne (vrátane e-mailu) alebo osobne po dohode s TPservisom v lehote 30 dní odo dňa zistenia, že služba nie je poskytovaná v dojednanej kvalite, príp. nie je poskytovaná vôbec, resp. v lehote 30 dní odo dňa doručenia výúčtovania ceny. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.
3. V reklamácií je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy o pripojení, a to najmä meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla alebo miesta podnikania, IČO, číslo zmluvy o pripojení ktorej sa reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať čoho sa reklamácia týka.
4. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zavinil TPservis a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.
5. Oddelenie služieb zákazníkom TPservisu reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetrí. Výsledok prešetrovania oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote 30 dní odo dňa prijatia reklamácie. V prípade, že TPservis neoznámi účastníkovi výsledok prešetrovania reklamácie v lehote uvedenej v predchádzajúcej vete, považuje sa reklamácia účastníka za uznanú a TPservis bude postupovať podľa bodu 8.
6. Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny za poskytnuté služby, ibaže cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, kedy TPservis umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najmenej 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.
7. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nesplnil podmienku na odklad platby pod ňou bodu 6, TPservis má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady vo výške uvedenej v bode 9.8 všeobecných zmluvných podmienok.
8. Ak na základe uskutočneného šetrenia TPservis uzná reklamáciu, ako opodstatnenú, započíta preplatok na úhradu za najbližšie fakturačné obdobie. Ak započítanie nebude možné, TPservis vráti zaplatenú cenu spôsobom dohodnutým s účastníkom.
9. V prípade reklamácie účastníka za neposkytovanie služby, má účastník právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas jej neposkytovania pod ňou bodu 9.14 všeobecných zmluvných podmienok, ak neposkytovanie služby zavinil TPservis a po splnení podmienok na jej uplatnenie pod ňou článku.
10. Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb ako príslušný orgán štátnej správy podľa zákona o elektronických komunikáciách o mimosúdne riešenie sporu postupom pod ňou § 75 tohto zákona o elektronických komunikáciách. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde alebo v rozhodcovskom konaní.