

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti DNV ENERGO, a. s.

I. Úvodné ustanovenia

- 1.1. DNV ENERGO, a. s. so sídlom Lieskovec 803/80, 018 41 Dubnica nad Váhom, IČO: 36317918, zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sa, vložka číslo: 10245/R, vydáva tento reklamačný poriadok spoločnosti DNV ENERGO, a. s.
- 1.2. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi DNV ENERGO, a. s. a Odberateľom, ktorý je spotrebiteľom, pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa správnosti a kvality poskytovania elektronických komunikačných sietí a služieb.

II. Účel a postup vybavovania reklamácií

- 2.1. Účelom Reklamačného poriadku je zabezpečenie jednotného, rýchleho a účinného postupu pri vybavovaní reklamácií Odberateľov týkajúcich sa poskytovania elektronických komunikačných sietí a služieb, ktorých poskytovateľom je spoločnosť DNV ENERGO, a. s.
- 2.2. Odberateľ má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytnutú službu alebo kvalitu poskytnutej služby.
- 2.3. Reklamáciu je Odberateľ oprávnený uplatniť v zmysle tohto Reklamačného poriadku písomne (vrátane faxu) alebo osobne na ekonomickom oddelení DNV ENERGO, a. s. v lehote 30 dní odo dňa zistenia, že služba nie je poskytovaná v dojednanej kvalite alebo 30 dní odo dňa odoslania vyúčtovania ceny. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu Odberateľovi zaniká.
- 2.4. V písomnej reklamacii je Odberateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje, číslo telefónnej prípojky, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie.
- 2.5. V prípade podania reklamácie splnomocnenou osobou je potrebné k reklamacii priložiť písomnú plnú moc.
- 2.6. DNV ENERGO, a. s. reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetrí. Výsledok prešetrenia oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie. Ak nebude možné vybrať reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, DNV ENERGO, a.s. oznámi Odberateľovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie, čo sa nebude považovať za porušenie zmluvy o poskytovaní telekomunikačných služieb. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
- 2.7. V prípade ak bola vo veci neposkytovania služby zo strany DNV ENERGO, a. s. reklamácia uznaná, má Odberateľ právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby, toto právo musí uplatniť písomne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na reklamáciu Odberateľovi zaniká.
- 2.8. Reklamácia vo veci vyúčtovania ceny, ako aj reklamácia kvality poskytnutej služby nemá odkladný účinok na úhradu ceny za poskytovanú službu. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, DNV ENERGO, a. s. 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 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.

- 2.9. 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 alebo koncový užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej 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.
- 2.10. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 2.8., DNV ENERGO, a. s. má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 2.11. Ak DNV ENERGO, a. s. zistí, že cena za poskytnutú službu nebola vyúčtovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, DNV ENERGO, a. s. preplatok Odberateľovi vráti spolu s oznámením o prešetrení reklamácie.
- 2.12. Ak Odberateľ nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný je oprávnený požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu v súlade s ustanovením § 73 zákona o elektronických komunikáciách. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde alebo v rozhodcovskom konaní.
- 2.13. Ak Odberateľ podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, DNV ENERGO, a. s. nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

III. Záverečné ustanovenia

- 3.1. Ostatné právne vzťahy medzi DNV ENERGO, a. s. a Odberateľom výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami zmluvy uzatvorenej medzi DNV ENERGO, a. s. a Odberateľom a príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 3.2. DNV ENERGO, a. s. je oprávnené tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť alebo dopĺňať z dôvodu zmien obchodnej politiky alebo zmien právnych predpisov a podnikateľského prostredia.
- 3.3. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. 1. 2012.