

...the broadest narrowband money can buy



MODANET SR – verejná elektronická komunikačná služba

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok služby MODANET SR

- (1) Právo účastníka na reklamáciu kvality a správnosti úhrady služby upravuje zákon č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách, podrobnosti a rozsah práva účastníka na reklamáciu upravujú tento Reklamačný poriadok a Všeobecné podmienky.
- (2) Účastník má právo reklamovať správnosť úhrady ako aj kvalitu poskytnutej služby. Služba sa považuje za kvalitne poskytnutú, ak poskytovateľ pri je poskytovaní splnil záväzky, za ktoré zodpovedá a ktoré sú upravené v zmluve a Všeobecných podmienkach.
- (3) Účastník má právo reklamovať neposkytnutie služby, ktoré nastalo v dôsledku zavinenia poskytovateľa a z toho dôvodu má nárok na vrátenie pomernej časti ceny za služby za čas neposkytovania služby, po splnení podmienok na jej uplatnenie v rámci reklamácie. Toto právo je povinný účastník uplatniť najneskôr do 60 dní od obnovenia poskytovania služby, inak toto právo zaniká.
- (4) Reklamáciu je účastník oprávnený uplatniť v lehote 30 dní od doručenia reklamovanej úhrady vo faktúre za poskytnuté služby. V prípade nedodržania uvedenej lehoty bude reklamácia odmietnutá.
- (5) Reklamácia musí mať písomnú formu a účastník je povinný v reklamácií uviesť svoje identifikačné údaje a stručný popis predmetu reklamácie.
- (6) Poskytovateľ je povinný účastníkovi písomne oznámiť výsledok preskúmania reklamácie do 60 dní od prevzatia písomnej reklamácie.
- (7) V prípade, že poskytovateľ uzná účastníkovi reklamáciu ako opodstanenú, vráti účastníkovi zaplatenú cenu poskytnutej služby alebo jej časť, prípadne si dohodnú iný spôsob odškodnenia.