

## Reklamácie a reklamačný poriadok kinet s.r.o.

### Reklamácia proti výške úhrady

1.1 Účastník je oprávnený uplatniť reklamáciu proti výške fakturovaných služieb alebo v prípade chybného poskytnutia služieb (ak bol prípad chybného poskytovania služieb nahlásený podniku).

### Zodpovednosť za škodu

1.2 Zodpovednosť podniku za škodu spôsobenú v dôsledku neposkytnutia, čiastočného neposkytnutia alebo chybného poskytnutia služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne neposkytnutú, alebo chybné poskytnutú službu, resp. pomerne znížiť cenu za služby za dané obdobie. Podnik nie je povinný nahradiť užívateľovi škodu prevyšujúcu výšku ceny služby za neposkytnutú, čiastočne alebo chybné poskytnutú službu ak to nie je inak dojednané v Zmluve, resp., ak takáto povinnosť nevyplýva z príslušných právnych predpisov.

1.3 Podnik nezodpovedá za škodu spôsobenú užívateľovi Zariadením podniku za predpokladu, že škoda bola spôsobená neodvratiteľnou udalosťou nemajúcou pôvod v prevádzke alebo vlastným konaním poškodeného (účastníka či inej osoby).

1.4 Podnik nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami, ktoré vylučujú zodpovednosť podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

### Podávanie reklamácie

1.5 Reklamáciu je účastník povinný podať písomne v lehote do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, resp. vyskytnutia sa relevantnej udalosti, ktorej sa daná reklamácia týka, pričom uplatnenie reklamácie proti výške faktúry nezbavuje účastníka povinnosti uhradiť fakturovanú sumu za poskytovanie služieb v lehote jej splatnosti. Ak fakturovaná suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je podnik povinný umožniť účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania Zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti sumy 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.

1.6 Reklamácie budú vybavované v lehote zodpovedajúcej zložitosti a technickej, či administratívnej náročnosti uplatnenej reklamácie, pričom výsledok prešetrovania reklamácie účastníka bude zo strany podniku účastníkovi poskytnutý spôsobom, ktorý si zvolí účastník, inak na trvanlivom nosiči, a to v nasledovných lehotách:

a) jednoduché prípady reklamácií, nevyžadujúce technické šetrenie - do 30 dní od doručenia

reklamácie,

b) zložitejšie prípady reklamácií, vyžadujúce technické šetrenie - do 60 dní od doručenia

reklamácie, pričom účastník bude v prípade šetrenia reklamácie v predĺženej lehote podľa tohto písmena informovaný zo strany podniku, a to najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie.

1.7 V prípade, že reklamácia proti výške faktúry alebo reklamácia poskytovaných služieb bude uznaná za opodstatnenú, bude táto zúčtovaná vo fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná.

1.8 Náklady bezdôvodnej reklamácie je povinný znášať účastník.

1.9. V prípade, že účastník nesúhlasí s vybavením reklamácie, má právo ako účastník, ktorý je spotrebiteľ podľa osobitého predpisu, využiť alternatívne riešenie sporov podľa § 126 zákona o EK, a to prostredníctvom webovej platformy Úradu: <https://www.teleoff.gov.sk/rieseniesporov/>, spôsobom a v lehotách podľa zákona č. 391/2015 Z. z., a ako účastník, ktorý nie je spotrebiteľ podľa osobitého predpisu, využiť mimosúdne riešenie sporov podľa § 127 zákona o EK, pričom v takomto prípade predloží návrh predloží Úradu najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie, alebo márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa § 91 zákona o EK.

1.10 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Zariadení, ktorá sa mohla prejavíť 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 verejne dostupnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie verejne dostupnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejne dostupnej služby za celé obdobie využívania služby.