

## Článok 1.

### Úvodné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť GIMEX Slovakia s.r.o., so sídlom Horná Huta 48, Banská Štiavnica (ďalej len „GIMEX Slovakia“) IČO: 31 567 070, zapísaná v OR Okresného Súdu Banská Bystrica, vložka č. 550, ako poskytovateľ verejnej elektronickej komunikačnej služby vydáva podľa Zák. č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „Zákon“) tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje spôsob uplatňovania reklamácií za vady poskytnutých služieb elektronických komunikácií prostredníctvom siete poskytovaných Poskytovateľom (ďalej len "Služby") a na správnosť úhrady za poskytnuté Služby.
- 1.2. Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných podmienok poskytovania predplatných služieb elektronických komunikácií prostredníctvom siete Poskytovateľa (ďalej len „Podmienky“). Akékoľvek záležitosti neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia prednostne Podmienkami. Všetky pojmy použité v tomto Reklamačnom poriadku sa vysvetľujú v súlade s Podmienkami.
- 1.3. Predmetom reklamácie podľa tohto Reklamačného poriadku nemôže byť, a teda reklamácia nemôže byť uznaná, pokiaľ sa týka:
  - a) kvality služieb, pri ktorých Poskytovateľ nie je konečným dodávateľom (t.j. služba je Poskytovateľom len sprostredkovaná a medzi účastníkom a poskytovateľom služby existuje priamy vzťah);
  - b) nedostatkov kvality Služieb (nemožnosť pripojenia sa k sieti, nízka kvalita signálu), ktoré sú spôsobené stavom pokrytia územia rádiovým signálom siete Poskytovateľa a sú v súlade s obmedzeniami uvedenými v Podmienkach (najmä v prípade poveternostných alebo fyzikálnych vplyvov na kvalitu signálu alebo v prípade nedostatočného geografického pokrytia);
  - c) akékoľvek vady Služieb spôsobenej nesprávnym používaním Služieb alebo koncových zariadení účastníkom, vrátane nesprávneho nastavenia Služieb alebo koncového zariadenia účastníkom;
  - d) dočasného prerušenia poskytovania Služby z dôvodov vyššej moci, najmä požiarov, živelných pohrôm, havárií, krízových situácií, teroristických útokov, štrajkov (zamestnancov tretích strán), nepokojov, a z iných dôvodov vylučujúcich zodpovednosť;

## Článok 2.

### Uplatnenie reklamácie

- 2.1. Reklamáciu je možné uplatniť v prípade, že účastníkovi boli zo strany Poskytovateľa chybné:
  - a) poskytnuté Služby, t.j. najmä ak kvalita Služieb nezodpovedá požiadavkám stanoveným v Podmienkach, v Zákone, Zmluve o pripojení, alebo stanoveným Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len "Reklamácia kvality"); alebo
  - b) vyúčtovanie Služby je v rozpore s čl. 4.2 Podmienok (ďalej len "Reklamácia úhrady"). (ďalej súhrnne len "Reklamácia") alebo neboli;
  - c) dodržané práva Účastníka stanovené v čl. 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 – právo Účastníka na prístup k informáciám a obsahu; právo Účastníka šíriť informácie a obsah; právo Účastníka využívať a poskytovať aplikácie a služby; právo Účastníka využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu bez ohľadu na umiestnenie Účastníka alebo Poskytovateľa alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu

- 2.2. Reklamáciu môže uplatniť:
  - a) účastník alebo jeho právny nástupca,
  - b) osoba splnomocnená účastníkom na základe písomného splnomocnenia s úradne overeným podpisom.

- 2.3. Reklamácia musí byť uplatnená písomne a doručená Poskytovateľovi, a to do 30 dní odo dňa chybného poskytnutia Služby, chybného vyúčtovania Služby, alebo zistenia nedodržania práv užívateľa, v opačnom prípade právo účastníka na Reklamáciu zaniká. Reklamácie, ktoré budú doručené Poskytovateľovi po uplynutí uvedenej lehoty alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.

- 2.4. a) Adresa pre doručovanie Reklamácie prostredníctvom poštového podniku je:
 

GIMEX Slovakia s.r.o.  
Horná Huta 48  
969 01 Banská Štiavnica

- b) Bez ohľadu na ustanovenia článkov 2.3 a 2.4 účastník je oprávnený uplatniť Reklamáciu aj iným spôsobom, pokiaľ túto možnosť zverejní Poskytovateľ na svojich internetových stránkach.

- 2.5. V Reklamacii je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ktorými sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania a IČO. Účastník ďalej uvedie číslo zmluvy a jasným a zrozumiteľným spôsobom popíše predmet Reklamácie. Písomné podanie obsahujúce Reklamáciu sa vybaví podľa tohto Reklamačného poriadku bez ohľadu na jeho označenie. Účastník nie je oprávnený dodatočne meniť dôvody Reklamácie ani iné údaje uvedené v Reklamacii, pokiaľ sa zmeny týkajú už raz reklamovaného chybného zúčtovania alebo chybného poskytnutia Služieb.

- 2.6. V prípade, že účastníkovi nebude poskytovaná Služba v dôsledku zavinienia Poskytovateľom, účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas Poskytovateľom zavinieneného neposkytovania Služby. Toto právo si môže účastník uplatniť v lehote troch mesiacov od obnovenia poskytovania služby a to doručením písomného oznámenia spôsobom podľa článku 2.4. Okrem identifikačných údajov podľa článku 2.5 účastník v oznámení uvedenie presne a prehľadne trvanie neposkytovania Služby a vyčíslenie pomernej časti ceny za Službu, ktorá má byť vrátená. Uvedené platí v prípade, ak to povaha niektorých Služieb umožňuje.

- 2.7. Reklamácia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za Poskytovateľom poskytnuté Služby. Ak však reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, účastník má právo:
  - a) na odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šiestich mesiacov, a to najneskôr do vybavenia Reklamácie; alebo
  - b) na zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby v 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. Uvedené platí za predpokladu, že účastník pred reklamovaním ceny túto neuhradil.

## Článok 3.

### Vybavenie reklamácie

- 3.1. Reklamácie sa vybavujú v lehotách, ktoré zodpovedajú ich zložitosti a technickej či administratívnej náročnosti. Poskytovateľ účastníkovi oznámi výsledok prešetrenia Reklamácie najneskôr do 30 dní od jej riadneho uplatnenia podľa článkov 2.3 a 2.4 tohto

Reklamačného poriadku. Pokiaľ Reklamácia nie je vybavená do 60 dní od doručenia, považuje sa Reklamácia za uznanú.

- 3.2. Poskytovateľ pri vybavovaní Reklamácie komunikuje s účastníkom len na základe kontaktných údajov uvedených v Zmluve alebo uvedených v splnomocnení pre vybavenie Reklamácie. Týmto nie je dotknuté ustanovenie článku 3.3 poslednej vety tohto Reklamačného poriadku.

- 3.3. Oznámenie o vybavení Reklamácie obsahuje spravidla rozhodnutie o Reklamacii a jeho stručné odôvodnenie, vrátane prípadných technických údajov. Oznámenie o vybavení Reklamácie je odosielané spravidla ako bežná poštová zásielka. Poskytovateľ môže podľa svojho uváženia zvoliť formu doporučenej poštovej zásielky. V prípade, že Reklamácia bola uplatnená vo forme podľa článku 2.4 písm. b) tohto Reklamačného poriadku, účastník súhlasí s tým, že oznámenie môže byť odoslané rovnakým spôsobom, akým bola Reklamácia uplatnená.

- 3.4. Oznámenie o vybavení Reklamácie odoslané prostredníctvom poštového podniku sa považuje za doručené tretí deň po odoslaní, aj keď účastník oznámenie neprevzal. Oznámenie odoslané e-mailom sa považuje za doručené okamihom odoslania. Dátum odoslania oznámenia o vybavení Reklamácie sa zároveň považuje za dátum vybavenia reklamácie. V prípade pochybností o dátume vybavenia Reklamácie je rozhodujúci výpis zo systému Poskytovateľa.

- 3.5. V prípade, že bude Reklamácia kvality alebo Reklamácia úhrady uznaná ako oprávnená, účastníkovi budú v závislosti od povahy Reklamácie vrátené sumy účtované za reklamovanú Službu, ktoré už zaplatil, a to do 30 dní od vybavenia Reklamácie.

- 3.6. V prípade ukončenia Zmluvy v priebehu vybavovania Reklamácie alebo podľa článku 3.5 tohto Poriadku uhradí Poskytovateľ príslušnú dĺžnu čiastku do 30 dní od ukončenia Zmluvy prevodným príkazom na bankový účet účastníka alebo poštovou poukážkou na adresu účastníka uvedenú v Zmluve. V prípade, že sa čiastka vráti ako nedoručiteľná, platí, že účastník na vrátení čiastky netrvá.

- 3.7. V prípade Reklamácie kvality je Poskytovateľ povinný
  - a) urýchlene identifikovať nedostatky a zabezpečiť ich odstránenie, a
  - b) opakovane poskytnúť Služby, ak to je možné a účastník s tým súhlasí, alebo
  - c) v prípade samostatne hradených Služieb s pridanou hodnotou alebo iných služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktoré nie je možné alebo účelné opakovane poskytnúť, vrátiť zaplatenú cenu týchto Služieb v súlade s článkami 3.5 a 3.6 tohto poriadku.

- 3.8. V prípade neoprávnenej a neodôvodnenej Reklamácie je Poskytovateľ oprávnený požadovať od účastníka úhradu odôvodnených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s prešetrením Reklamácie.

## Článok 5.

### Záverčné ustanovenia

- 5.1. Poskytovateľ je oprávnený tento Reklamačný poriadok meniť a doplňovať v súlade s právnymi predpismi podľa vlastného uváženia. Nové znenie Reklamačného poriadku bude použité na všetky Reklamácie uplatnené po uplynutí 15 dní po zverejnení zmeny na internetovej stránke Poskytovateľa.
- 5.2. Vzťahy medzi Poskytovateľom a účastníkom neupravené v tomto Reklamačnom poriadku sa riadia Podmienkami, Zákonom a ostatnými právnymi predpismi.
- 5.3. Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od 1.7.2018