

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Všeobecné ustanovenia a pojmy

1. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi Prevádzkovateľom systému a Prevádzkovateľom vozidla a/alebo Vodičom vozidla, ktorý je spotrebiteľom pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa správnosti a kvality Komplexnej služby elektronického výberu mýta poskytovanej Prevádzkovateľovi vozidla a/alebo Vodičovi vozidla.
2. Reklamačný poriadok sa riadi najmä:
 - a) ustanovením § 499 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,
 - b) ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení,
 - c) zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
3. Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie Prevádzkovateľom vozidla a/alebo Vodičom vozidla uplatnené právo zo zodpovednosti za nekvalitné a/alebo chybné poskytovanie služieb Prevádzkovateľom systému, ktorým sa požaduje určitá náprava alebo náhrada za plnenie (ďalej len „reklamácia“). Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na reklamácie Prevádzkovateľov vozidiel a/alebo Vodičov vozidiel týkajúce sa nezrovnalosti v zúčtovaní poplatkov súvisiacich s Komplexnou službou elektronického výberu mýta poskytovanej Prevádzkovateľom systému ako aj služieb súvisiacich s poskytnutím Palubnej jednotky.
4. Reklamačný poriadok ako neoddeliteľná súčasť Všeobecných obchodných podmienok („Podmienky 2“), je viditeľne umiestnený na Kontaktných miestach a Distribučných miestach, na ktorých sa poskytujú služby Prevádzkovateľom vozidla a/alebo Vodičom vozidla a je taktiež zverejnený na Internetovom portáli.

Základné náležitosti podania reklamácie

1. V zmysle tohto reklamačného poriadku môže Prevádzkovateľ vozidla alebo v jeho mene ním splnomocnená osoba na konanie vo veci reklamácie (ďalej len „Oprávnená osoba“) a/alebo Vodič vozidla uplatniť reklamáciu písomne, osobne, prostredníctvom Zákazníckej linky alebo prostredníctvom autorizovaného prístupu na Internetovom portáli, nasledovne:
 - a) písomne na adresu sídla Prevádzkovateľa systému,
 - b) osobne na ktoromkoľvek Kontaktnom mieste alebo Distribučnom mieste, pričom reklamácia musí byť podaná písomne a/alebo Prevádzkovateľ systému vytlačí uplatnenú reklamáciu s požadovanými údajmi na reklamačnom formulári,
 - c) zabezpečeným pripojením na Internetovom portáli,
 - d) telefonicky prostredníctvom Zákazníckej linky,
 - e) ak sa reklamácia týka nesprávnej funkčnosti Palubnej jednotky osobne, a to výhradne na Kontaktnom mieste a/alebo Distribučnom mieste.
2. Písomnú reklamáciu je možné podať výhradne na tlačive, ktoré na tento účel vydáva Prevádzkovateľ systému, alebo vyplnením formulára na Internetovom portáli Prevádzkovateľa systému. Tlačivá na uplatnenie reklamácie sú k dispozícii na Distribučných a Kontaktných miestach, ako aj na Internetovom portáli.
3. Prevádzkovateľ vozidla a/alebo Vodič vozidla je povinný v písomnej reklámácii uviesť dôvody reklamácie, všetky náležitosti uvedené na oficiálnom tlačive Prevádzkovateľa systému ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídlo spoločnosti, IČO, číslo Zmluvy o poskytnutí palubnej jednotky a iné. Taktiež je povinný pripojiť k reklámácii všetky dokumenty a dôkazy, na základe ktorých uplatňuje reklamáciu.

Spôsob uplatnenia reklamácie a jej vybavenia

1. Prevádzkovateľ vozidla má právo uplatniť reklamáciu okamžite, od okamihu, kedy zaznamenal skutočnosť, ktorá je predmetom reklamácie, najneskôr však do 30 dní odo dňa, kedy sa dozvedel o skutočnosti, ktorá je predmetom reklamácie. V prípade, ak sa o skutočnosti, ktorá je predmetom reklamácie dozvedel Vodič vozidla, ktorého sa reklamovaná skutočnosť týka skôr ako Prevádzkovateľ vozidla, začína 30 dňová lehota plynúť dňom, kedy sa o tejto skutočnosti dozvedel Vodič vozidla.
2. Uplatnením reklamácie sa rozumie:
 - a) pri poštových zásielkach je dňom uplatnenia reklamácie deň doručenia reklamácie do podateľne v sídle Prevádzkovateľa systému, pričom rozhoduje pečiatka alebo záznam dátumu došej pošty,
 - b) pri osobnom doručení na Kontaktnom mieste a Distribučnom mieste je dňom uplatnenia reklamácie najbližší pracovný deň po dni prijatia reklamácie na tomto mieste,
 - c) na Internetovom portáli je dňom uplatnenia reklamácie z portálu prostredníctvom autorizovaného prístupu najbližší pracovný deň po elektronickom odoslaní vyplneného reklamačného protokolu ,
 - d) pri telefonickom nahlásení reklamácie sa reklamácia považuje za uplatnenú ukončením telefonického hovoru. V tomto prípade uplatnenia reklamácie nie je Prevádzkovateľ systému povinný vybaviť reklamáciu písomne, za vybavenie sa považuje aj poskytnutie telefonického vyjadrenia.
3. V prípade uplatnenia reklamácie na Kontaktnom mieste alebo Distribučnom mieste, Prevádzkovateľ systému a Oprávnená osoba sú povinní vždy spísať protokol o uplatnení reklamácie a následne Prevádzkovateľ systému vystaví Oprávnenej osobe potvrdenie o jej uplatnení, obsahu a lehotách určených reklamačným poriadkom.

Vážený Prevádzkovateľ vozidla, informácie týkajúce sa elektronického výberu mýta môžete získať na internetovom portáli www.emyto.sk alebo prostredníctvom zákazníckej linky na tel. čísle +421 2 3511 1111.

4. Prevádzkovateľ systému si vyhradzuje právo odmietnuť reklamáciu:
 - a) ak nebola podaná na mieste a spôsobom požadovaným týmto reklamačným poriadkom alebo nebola podaná v stanovenej lehote,
 - b) ak je nekompletná, nezrozumiteľná a/alebo nejednoznačná a Prevádzkovateľ vozidla ani do 14 kalendárnych dní od doručenia výzvy Prevádzkovateľa systému na doplnenie, reklamáciu nedoplní o chýbajúce údaje a dokumenty uvedené v písomnej výzve na doplnenie alebo,
 - c) reklamácia sa týka skutočností, na ktoré sa nevzťahuje tento reklamačný poriadok.

Doba vybavenia reklamácie

1. Reklamačné konanie začína plynúť dňom uplatnenia reklamácie v zmysle ustanovení tohto reklamačného poriadku.
2. Prevádzkovateľ systému je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do piatich pracovných dní.
3. V prípade, že reklamácia bola nekompletná, nezrozumiteľná a/alebo nejednoznačná, lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť dňom doplnenia chýbajúcich informácií.
4. Reklamačné konanie končí dňom odoslania písomnej odpovede o spôsobe vybavenia reklamácie alebo ukončením reklamačného konania telefonicky prostredníctvom Zákazníckej linky, ak bola reklamácia podaná telefonicky.
5. O ukončení reklamačného konania je oboznámená kontaktná osoba uvedená v Zmluve o poskytnutí palubnej jednotky odoslaním písomného stanoviska alebo umiestnením na Internetovom portáli s priamym autorizovaným prístupom. Ak bola reklamácia podaná telefonicky, operátor Zákazníckej linky kontaktuje kontaktnú osobu uvedenú v Zmluve o poskytnutí palubnej jednotky.
6. V prípade, ak v Zmluve o poskytnutí palubnej jednotky nie sú uvedené nepovinné údaje o kontaktnej osobe, písomné vybavenie reklamácie zašle Prevádzkovateľ systému do sídla Prevádzkovateľa vozidla. Ak chýba telefonické číslo kontaktnej osoby, vybaví Prevádzkovateľ systému telefonickú reklamáciu s osobou, ktorá reklamáciu podala na Zákazníckej linke.

Sťažnosti a spory

Pri všetkých sťažnostiach a sporoch vyplývajúcich z reklamácie je nutné postupovať podľa Občianskeho a Obchodného zákonníka Slovenskej republiky.

Reklamácie nezrovnalostí v zúčtovaní služieb Prevádzkovateľa systému a reklamácie Palubnej jednotky

1. Prevádzkovateľ vozidla je povinný uhradiť svoje záväzky vyplývajúce zo Zmluvy o poskytnutí palubnej jednotky úplne, včas a riadne v súlade so sadzobníkom poplatkov Prevádzkovateľa systému.
2. V prípade reklamácií týkajúcich sa doplnkových služieb a predaja spotrebného tovaru, ktoré nie sú uvedené v sadzobníku poplatkov Prevádzkovateľa systému, sa ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok („Podmienky 2“) nepoužijú a reklamujúci budú postupovať podľa ustanovení Občianskeho zákonníka a/alebo Obchodného zákonníka.
3. V prípade reklamácie nefunkčnosti alebo nesprávnej funkčnosti Palubnej jednotky je Prevádzkovateľ vozidla a/alebo Vodič vozidla povinný postupovať v súlade s ustanoveniami Mýtneho poriadku a článku „Článok V.“ Všeobecných obchodných podmienok („Podmienky 2“), upravujúcich povinnosti pri zistení poruchy alebo nefunkčnosti Palubnej jednotky.
4. Ak Prevádzkovateľ vozidla a/alebo Vodič vozidla reklamujú nefunkčnosť alebo nesprávnu funkčnosť Palubnej jednotky sú povinní túto odovzdať na diagnostiku Prevádzkovateľovi systému. Prevádzkovateľ systému poskytne Prevádzkovateľovi vozidla a/alebo Vodičovi vozidla náhradnú Palubnú jednotku.
5. Prevádzkovateľ systému preveruje základnú funkčnosť Palubnej jednotky na Kontaktnom mieste, ak je Palubná jednotka uvedená v Zmluve o poskytnutí palubnej jednotky v Režime následného platenia mýta a na Kontaktnom mieste a Distribučnom mieste, ak je Palubná jednotka uvedená v Zmluve o poskytnutí palubnej jednotky v Režime predplateného mýta.
6. Ak pracovník Kontaktného miesta alebo Distribučného miesta diagnostikou a vizuálnou kontrolou zistí, že Palubná jednotka je úplne alebo čiastočne nefunkčná v dôsledku nesprávneho alebo neoprávneného používania, alebo ak vykazuje známky mechanického alebo iného poškodenia, je Prevádzkovateľ systému oprávnený účtovať za diagnostiku poplatok podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov.
7. V prípade, ak na základe diagnostiky Palubnej jednotky bude zistená porucha, ktorá nebola zapríčinená Prevádzkovateľom vozidla a/alebo Vodičom vozidla, Prevádzkovateľ systému poskytne náhradnú Palubnú jednotku bez poplatku za diagnostiku.
8. Prevádzkovateľ systému je povinný vystaviť Prevádzkovateľovi vozidla a/alebo Vodičovi vozidla doklad o výsledku diagnostiky Palubnej jednotky do 30 dní odo dňa prijatia reklamácie.
9. Pokiaľ sa strany nedohodnú inak a Palubná jednotka pri jej reklamovaní nevykazuje zjavné znaky mechanického poškodenia, alebo nesprávneho užívania alebo neoprávnenej manipulácie, môže Prevádzkovateľ vozidla a/alebo Vodič vozidla požiadať na dobu potrebnú na diagnostiku Palubnej jednotky o náhradnú Palubnú jednotku podľa Všeobecných obchodných podmienok („Podmienky 2“).
10. V prípade, ak Prevádzkovateľ vozidla a/alebo Vodič vozidla nesúhlasí s výsledkom diagnostiky, môže podať voči nemu odvolanie, pri ktorom Prevádzkovateľ systému postupuje primeraným uplatnením ustanovení Všeobecných obchodných podmienok („Podmienky 2“) o vybavovaní reklamácií.
11. Ak je výsledkom reklamačného konania preukázanie poškodenia alebo zničenia Palubnej jednotky zavinením Prevádzkovateľa vozidla a/alebo Vodiča vozidla, je Prevádzkovateľ systému oprávnený uplatniť zmluvnú pokutu v zmysle Všeobecných obchodných podmienok („Podmienky 2“).