

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Všeobecné ustanovenia a pojmy

1. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi Správcom výberu mýta a Prevádzkovateľom vozidla a/alebo Vodičom vozidla, ktorý je spotrebiteľom pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa správnosti a kvality služby elektronického výberu Mýta poskytovanej Prevádzkovateľovi vozidla a/alebo Vodičovi vozidla.
2. Reklamačný poriadok sa riadi platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to najmä:
 - a) ustanoveniami 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. Reklamáciu sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie Prevádzkovateľom vozidla a/alebo Vodičom vozidla uplatnené právo zo zodpovednosti za nekvalitné a/alebo chybné poskytovanie služieb Správcom výberu mýta, ktorým sa požaduje určitá náprava alebo náhrada za plnenie (ďalej len „reklamácia“). Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje aj na reklamácie Prevádzkovateľov vozidiel a/alebo Vodičov vozidiel týkajúce sa nezrovnalosti v zúčtovaní Mýta a poplatkov súvisiacich s výberom Mýta.
4. Reklamačný poriadok ako neoddeliteľná súčasť Všeobecných obchodných podmienok („Podmienky“) je viditeľne umiestnený na Kontaktných miestach a Distribučných miestach 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“) uplatniť reklamáciu písomne, osobne 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,
 - c) zabezpečeným pripojením na Internetovom portáli,
 - d) telefonicky, prostredníctvom Zákazníckej linky.
2. Reklamáciu je možné podať výlučne písomne na tlačive, ktoré na tento účel vydáva Prevádzkovateľ systému alebo vyplnením formulára na Internetovom portáli. Tlačivá na uplatnenie reklamácie sú k dispozícii na Distribučných miestach a Kontaktných miestach, ako aj na Internetovom portáli.
3. Prevádzkovateľ vozidla je povinný v písomnej reklamácií uviesť dôvody reklamácie, všetky náležitosti uvedené na oficiálnom tlačive, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídlo spoločnosti, IČO, číslo Zmluvy o užívaní vymedzených úsekov ciest a iné a taktiež je povinný pripojiť k reklamácií všetky dokumenty a dôkazy, na základe ktorých uplatňuje reklamáciu.

Spôsob uplatnenia reklamácie a jej vybavenia

1. V prípade uplatnenia reklamácie prostredníctvom Zákazníckej linky sa reklamácia považuje za uplatnenú okamihom ukončenia telefonického hovoru.
2. Prevádzkovateľ vozidla má právo uplatniť reklamáciu 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.
3. Prevádzkovateľ systému si vyhradzuje právo neprijíť reklamáciu:
 - a) ak nebola podaná na mieste a spôsobom požadovaným týmto reklamačným poriadkom alebo nebola podaná v stanovenej lehote,
 - b) ak je nekompletná a/alebo nejednoznačná a Prevádzkovateľ vozidla ani do 14 dní od doručenia výzvy Prevádzkovateľa systému na doplnenie reklamáciu nedoplní o chýbajúce údaje a dokumenty uvedené v písomnej výzve na doplnenie alebo
 - c) ak sa týka skutočností, na ktoré sa nevzťahuje tento reklamačný poriadok.
4. Náklady spojené s riešením reklamácie znáša Prevádzkovateľ systému.

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

Doba vybavenia reklamácie

1. Reklamačné konanie začína plynúť dňom uplatnenia reklamácie v zmysle ustanovení tohto reklamačného poriadku. Uplatnením reklamácie sa rozumie:
 - a) pri poštových zásielkach – deň doručenia reklamácie do podateľne sídla Prevádzkovateľa systému (pečiatka, dátum došlej pošty),
 - b) pri osobnom doručení na Kontaktnom mieste a Distribučnom mieste - najbližší pracovný deň, po dni prijatia reklamácie na Kontaktnom mieste alebo Distribučnom mieste,
 - c) na Internetovom portáli - odoslaním z portálu prostredníctvom autorizovaného prístupu - najbližší pracovný deň po elektronickom odoslaní vyplneného reklamačného protokolu prostredníctvom autorizovaného prístupu,
 - d) pri telefonickom nahlásení – dátum a čas telefonátu. V prípade uplatnenia reklamácie telefonicky nie je podmienkou písomná forma vybavenia vyjadrenia.
2. Prevádzkovateľ systému má povinnosť vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do piatich pracovných dní.
3. V prípade, že reklamácia bola nekompletná a/alebo nejednoznačná, lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť dňom doplnenia chýbajúcich informácií.
4. Reklamačné konanie končí dňom vybavenia reklamácie, ukončením reklamačného konania.
5. O vybavení reklamácie je kontaktná osoba uvedená v reklamačnom formulári oboznámená odoslaním písomného stanoviska, resp. umiestnením na Internetovom portáli s priamym autorizovaným prístupom. Ak je reklamácia podaná telefonicky, nie je podmienkou jej písomná forma vybavenia. Pri nahlásení reklamácie telefonicky sa považuje za jej vybavenie telefonické oznámenie o vybavení.

Reklamácie nezrovnalostí v zúčtovaní mýta

1. Ak Prevádzkovateľ vozidla, ktorý využíva na úhradu Mýta Režim predplateného mýta, zistí nezrovnalosť v zúčtovaní Mýta, je oprávnený reklamovať túto skutočnosť najneskôr do 60 dní odo dňa, kedy Elektronický mýtny systém zaznamenal reklamovanú Mýtnu transakciu, nie však neskôr ako 30 dní odo dňa, kedy sa o dôvode reklamácie dozvedel Prevádzkovateľ vozidla.
2. Pokiaľ sa Prevádzkovateľ vozidla, ktorého sa reklamácia týka, nedozvie o dôvodoch reklamácie skôr, 30 dňová lehota na uplatnenie reklamácie začína plynúť dňom doručenia alebo odovzdania príslušného účtovného dokladu (zúčtovanie Mýta v Režime následného platenia mýta, doklad o úhrade predplateného Mýta, doklad o doplatku Mýta, doklad o prepadnutí zábezpeky, a podobne) Prevádzkovateľovi systému.
3. Ak na základe uznanej reklamácie vznikne Správcovi výberu mýta povinnosť vrátiť peňažnú sumu, spôsob úhrady sa určí primeraným uplatnením pravidiel tohto reklamačného poriadku o vracaní preplatkov Mýta v Režime predplateného mýta, pokiaľ sa Prevádzkovateľ systému nedohodne s Prevádzkovateľom vozidla inak.
4. V prípade uznanej reklamácie výšky doplatku Mýta je Prevádzkovateľ systému oprávnený vrátiť finančnú čiastku bez prípadného pôvodného zaokrúhlenia.

Sťažnosti a spory

Pri všetkých sťažnostiach a sporoch vyplývajúcich z reklamácie je nutné postupovať podľa zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.