

Vážení zákazníci,

dovoľujeme si Vás informovať o podmienkach a postupe pri vrátení preplatkov, ktoré vznikli v súvislosti s využívaním našich telekomunikačných služieb.

1. Vznik preplatku

Preplatok vzniká v prípade, ak zákazník uhradí vyššiu sumu, než zodpovedá skutočne poskytnutým službám, napríklad v dôsledku chyby zadanej platby, predčasného ukončenia zmluvy, duplicitne uhradenej platby alebo zúčtovania po zmene rozsahu služieb.

2. Podmienky vrátenia preplatku

Vrátenie preplatku nie je automatické. **Zákazník je povinný o vrátenie preplatku požiadať e-mailom** na adresu: bluenet@bluenet.sk.

V žiadosti je potrebné uviesť:

- meno a priezvisko (resp. názov firmy),
- zákaznícke číslo alebo variabilný symbol,
- číslo bankového účtu (IBAN),
- výšku požadovaného preplatku (ak je známa),
- stručné vysvetlenie dôvodu žiadosti (napr. zrušenie služieb, duplicitná platba a pod.).

3. Spôsob vrátenia

Preplatky sa vracajú **výlučne bankovým prevodom** na účet uvedený zákazníkom v žiadosti. Neúplné alebo nepresné údaje môžu proces vrátenia oddialiť. Za vrátenie preplatku sa účtuje administratívny poplatok vo výške 3,00 €.

4. Lehota na spracovanie

Po doručení úplnej žiadosti a overení údajov bude preplatok vrátený **do 30 kalendárnych dní**.

V prípade otázok nás neváhajte kontaktovať:

Zákaznícka linka: 0948 121 759

E-mail: bluenet@bluenet.sk

Webová stránka: www.bluenet.sk

Ďakujeme za Vašu dôveru a spoluprácu.
S úctou,

HMZ RÁDIOKOMUNIKÁCIE, spol. sr.o.

Oddelenie služieb zákazníkom