

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Poskytovateľ a služieb v internetovej sieti

CONDORNET

Podľa ust. § 44 zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách a článku VIII. Ods. 7 Všeobecných zmluvných podmienok poskytovateľa

I. Úvodné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok upravuje právo užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb v internetovej sieti Condornet poskytovateľa spôsob uplatňovanie reklamácie a jej vybavenia, lehotu na podanie reklamácie a na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.

2. Vybavenie alebo sieť Condornet alebo LAN Condornet, bližšie špecifikované v článku II.ods.2 Všeobecných zmluvných podmienok, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy, sú vo vlastníctve poskytovateľa s výnimkou sieťovej karty / ethernet adapter /.

II. Reklamácia kvality služby poruchy, iné reklamácie kvality služieb

1. Uplatňovanie reklamácie kvality služby

Ak došlo k poruche na zariadeniach patriacich pod servisnú správu poskytovateľa prípadne k poruche na zariadeniach patriacich zákazníčkovi, je potrebné aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu zákaznicke stredisko na tel.č. 0915 181 111 v pracovné dni od 8.00 – 18.00 hod, cez víkendy a sviatky od 9:00 do 17:00. Ak došlo k poruche v čase od 18.00 hod. – 8.00 hod. nasledujúceho dňa, zákazník môže ponechať sms odkaz na vyššie uvedené číslo v tvare: meno, priezvisko, adresa, opis poruchy. Okrem toho môže zákazník uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčastí doplnkovej služby v zmysle článku III.ods.3 písm.d) Všeobecných zmluvných podmienok písomne na adrese firmy. Zákazníkov upozorňujeme, že reklamácie zaslané elektronickou poštou nevybavujeme.

2. Porucha na zariadeniach patriacich pod servisnú správu poskytovateľa služieb.

Záručná doba na zariadenia zakúpené poskytovateľom vo vlastníctve zákazníkov je v zmysle platných predpisov. Ak došlo k poruche na zariadení v záručnej dobe, bude zariadenie opravené, resp. vymenené bezplatne.

- Ak nastane porucha mimo byt zákazníka (napr. na routy, switchy, antény, atď.) sú servisní technici povinní začať s opravou do 3 hodín od nahlásenia za podmienky, že k nahláseniu poruchy došlo v čase od 8.00 – 18.00 hod v pracovný deň a od 9:00 do 17:00 cez víkendy a sviatky. Ak porucha bola hlásená po 18.00 hod, resp. po 17:00 cez víkendy a sviatky, sú servisní technici povinní začať s opravou najneskôr do 11.00 hod. nasledujúceho dňa.

- Ak ide o poruchu v byte zákazníka, poskytovateľ je povinný zabezpečiť, resp. vykonať opravu do 5 pracovných dní odo dňa nahlásenia poruchy.

A) porucha zákazníkom nezavinená

Ak zákazník nie z vlastnej viny nemohol užívať vybavenie alebo sieť Condornet viac ako 24 hodín, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku za každý celý deň, kedy zákazník služby poskytovateľa nemohol užívať. Nárok na zľavu je zákazník povinný uplatniť u poskytovateľa písomne formou odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služieb. Zákazníkov upozorňujeme, že žiadosti zaslané elektronickou poštou nevybavujeme. Ak si zľavu uplatní po 15. dni v kalendárnom mesiaci, zľava bude poskytnutá v nasledujúcom mesiaci, ak si zľavu uplatní do 15. dňa v kalendárnom mesiaci vrátane zľava bude poskytnutá v danom kalendárnom mesiaci.

B) porucha zavinená zákazníkom

Za zavinenu poruchu sa považuje, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k „zavrienu počítača“, nainštaluje do počítača rôzne programy, čím sieť znefunkční. V tomto prípade bude porucha odstránená na náklady zákazníka podľa cenníka služieb poskytovateľa v čase hlásenia poruchy zákazníkom, resp. zistenia poruchy poskytovateľom, resp. zákazník je povinný poruchu na svoje vlastné náklady odstrániť.

3. Porucha na zariadeniach patriacich zákazníčkovi.

Ak si zákazník zakúpil v inštaláčnom doplatku sieťovú kartu, má v záručnej dobe (2 roky odo dňa zakúpenia) nárok na bezplatné odstránenie poruchy karty.

4. Výjazd servisného technika

V prípade, že je možné poruchu odstrániť bez výjazdu technika a zákazník však trvá na jeho výjazde, sa za každý výjazd servisného technika tak v prípade zavinenej ako aj nezavinenej poruchy, tak mimo bytu ako aj na byt zákazníka, platí podľa cenníka služieb poskytovateľa platných v čase hlásenia poruchy.

Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb

5. Užívateľ je povinný podať reklamáciu kvality služby v lehote 60 dní od zistenia nedostatku v kvalite služby.

6. Poskytovateľ služieb je povinný vybaviť reklamáciu kvality služby v lehote 15 dní od jej uplatnenia užívateľom, ak tento reklamačný poriadok neustanovuje inak.

III. Reklamácia správnosti úhrady

1. Pre spôsob uplatňovania reklamácie úhrady platí obdobne ustanovenie II.1 tohto reklamačného poriadku.

2. Pre podanie a vybavenie reklamácie správnosti úhrady platia obdobne lehoty v ustanovení II.5 a II.6 tohto reklamačného poriadku

3. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby v sieti Condornet.

IV. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní

1. Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie užívateľom u poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie poskytovateľom služieb.

2. Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu všetkých reklamácií a vybavovať reklamácie v poradí, v akom u neho boli uplatnené.

3. Poskytovateľ služieb písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote určenej na vybavenie reklamácie.

4. V prípade nespokojnosti s výsledkom prešetrenia reklamácie si zákazník môže podať žiadosť o mimosúdne urovnávanie sporu na Telekomunikačný úrad SR, odbor štátneho dozoru, Železničarska 51, Prešov.

V. Záverečné ustanovenia

1. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na zariadení patriacom pod servisnú správu poskytovateľa služieb, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby v sieti Condornet, ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania služby v sieti Condornet za predchádzajúcich šesť mesiacov.

2. Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného využívania služby v sieti Condornet za predchádzajúcich šesť mesiacov, užívateľ má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskôr do skončenia prešetrovania zariadenia patriaceho pod servisnú správu poskytovateľa služieb alebo na jej zaplatenie v splátkach.

3. Tento reklamačný poriadok platí od 24.1.2006