

Reklamačný poriadok

spoločnosti MM-NET s.r.o.

podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciach
a článku IX. Ods. 4

Všeobecných zmluvných podmienok MM-NET s.r.o.

I. Úvodné ustanovenia

1.1. Reklamačný poriadok upravuje právo užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb v sieti Internet spoločnosti MM-NET s.r.o. (ďalej len poskytovateľ služieb), spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia, lehotu na podanie reklamácie, na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.

1.2. Vybavenie alebo sieť MM-NET s.r.o. alebo LAN MM-NET, 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/.

1.3. Zákazník je oprávnený reklamovať kvalitu služby a správnosť vyúčtovania úhrady spôsobom upraveným v zákone a v týchto VZP.

II. Reklamácia kvality služby - poruchy, iné reklamácie kvality služieb

Uplatňovanie reklamácie kvality služby

2.1. Ak došlo k poruche na zariadeniach patriacich pod servisnú správu spoločnosti MM-NET s.r.o., príp. k poruche na zariadeniach patriacich zákazníkovi, je potrebné, aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu zákaznícku linku s 24 hodinovou dostupnosťou na tel. č. 0918 492 651-2, pričom poskytovateľ sa pokúsi poruchu odstrániť, avšak toto telefonické oznámenie sa nepovažuje za reklamáciu. 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.

2.2. Záručná doba na zariadenia zakúpené v spoločnosti MM-NET s.r.o. vo vlastníctve zákazníkov je 24 mesiacov odo dňa zakúpenia. Ak došlo k poruche na zariadení v záručnej dobe a nepreukáže sa zavinenie zákazníkom, bude zariadenie opravené, resp. vymenené bezplatne.

2.3. Ak nastane porucha mimo byt zákazníka (napr. na routri, switchi, anténe, atď.) sú servisní technici povinní začať s opravou do 6 hodín od nahlásenia za podmienky, že k nahláseniu poruchy došlo v čase od 7:00 hod. do 19:00 hod. Ak porucha bola hlásená po

19:00 hod. sú servisní technici povinní začať s opravou najneskôr do 12:00 hod. nasledujúceho dňa.

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

A) porucha nezavinená zákazníkom

Ak zákazník nie z vlastnej viny nemohol užívať vybavenie alebo sieť spoločnosti MM-NET s.r.o., 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 "zavíreniu počítača", nainštaluje do počítača rôzne programy, poškodí úmyselne alebo neúmyselne zariadenia alebo súčasti siete 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.

2.5. Porucha na zariadeniach patriacich zákazníkovi.

Ak si zákazník zakúpil v inštaláčnom doplatku sieťovú kartu, má v záručnej dobe (24 mesiacov odo dňa zakúpenia) nárok na bezplatné odstránenie poruchy karty.

2.6. 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 (v prípade zavinenej ako aj nezavinenej poruchy, mimo bytu ako aj na byte zákazníka), platí podľa cenníka služieb spoločnosti MM-NET s.r.o. platných v čase hlásenia poruchy.

Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb

2.7. Užívateľ je povinný podať písomnú reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od zistenia nedostatku v kvalite služby alebo odo dňa doručenia reklamovanej faktúry, na podania uplatnené po tejto lehote sa neprihliada ako na reklamáciu.

2.8. Poskytovateľ služieb je povinný vybaviť reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od jej uplatnenia užívateľom, inak sa považuje za uznanú. V zložitejších prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom je povinný zákazníka spolu s uvedením dôvodov informovať pred uplynutím 30 dňovej lehoty.

III. Reklamácia správnosti úhrady

- 3.1.** Pre spôsob uplatňovania reklamácie úhrady platí obdobne ustanovenie čl. II. bod 2.1. tohto reklamačného poriadku.
- 3.2.** Pre podanie a vybavenie reklamácie správnosti úhrady platia obdobne lehoty v ustanovení čl. II. bod 2.7. a 2.8. tohto reklamačného poriadku.
- 3.3.** Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby v sieti Internet.

IV. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní

- 4.1.** Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie užívateľom u poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie poskytovateľom služieb.
- 4.2.** Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu všetkých reklamácií a vybavovať reklamácie v poradí, v akom u neho boli uplatnené.
- 4.3.** Poskytovateľ služieb písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote určenej na vybavenie reklamácie.

V. Záverečné ustanovenia

- 5.1.** Ak sa na základe reklamácie zistí vada na zariadení patriacom pod servisnú správu poskytovateľa služieb, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby v sieti Internet, ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania služby v sieti Internet za predchádzajúcich šesť mesiacov.
- 5.2.** Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného využívania služby v sieti Internet za predchádzajúcich šesť mesiacov, užívateľ má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskoršie do skončenia prešetrovania zariadenia patriaceho pod servisnú správu poskytovateľa služieb alebo na jej zaplatenie v splátkach. Zmluvné podmienky a reklamačný poriadok nadobúdajú účinnosť

V Somotore, dňa 01.06.2005
Aktualizácia dňa : 08.02.2018
MM-NET s.r.o.
Michal Magura-konateľ