

Reklamačný poriadok OKNET

Reklamačný poriadok podľa § 45 zákona 351/2011 Z.z. Poskytovateľa internetových služieb Viliam Oklamčák OKNET a Renáta Oklamčáková OKNET

1. Reklamačný poriadok

Upravuje vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré vznikajú pri reklamácii poskytovaných služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti v internetovej sieti spoločnosti **Viliam Oklamčák OKNET** (ďalej len poskytovateľ), Michalovská 89/28 Sobrance 07301, IČO: 34833382 Číslo živnostenského registra: 809-1644 DIČ:1044861521, IĎPH:SK1044861521 a **Renáta Oklamčáková OKNET** IČO: 46292594 Číslo živnostenského registra: 840-19043 DIČ:1049105090

2. Technické vybavenie

Technické vybavenie internetovej siete Poskytovateľa ako aktívne a pasívne zariadenia a kompletne príslušenstvo slúžiace na prepojenie jednotlivých uzlov siete a na pripojenie zákazníka do siete sú vo vlastníctve poskytovateľa.

3. Hlásenie porúch

Ak zákazník zistí poruchu na poskytovaných internetových službách Poskytovateľa, je nevyhnutné, aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu Hot-line linky uvedené nižšie. Nahlásenie je potrebné realizovať z viditeľného telefónneho čísla, oznam musí byť v tvare: meno, priezvisko, adresa pripojenia, približný popis poruchy. Hot-line Pondelok – Piatok od 9.00 do 19.00 hod.: tel.: +421 918 66 99 41 e-mail: info[zavinac]oknet.sk, V prípade ak užívateľ vyžaduje servisný zásah mimo uvedenej doby bude mu tento výjazd a servisné úkony v každom prípade účtovaný podľa aktuálneho cenníka.

4. Porucha na zariadeniach patriacich Poskytovateľovi.

- Ak zákazník nahlásil poruchu v pracovných dňoch v čase od 9.00 hod. do 15.00 hod. sú servisní technici povinní začať s diagnostikou poruchy do 2 hodín od nahlásenia. Ak porucha bola nahlásená mimo hore uvedeného času, sú servisní technici povinní začať diagnostiku najneskôr do 9.00 hodiny nasledujúceho pracovného dňa.
- Ak nastane porucha mimo bytu zákazníka (napr. routeroch, switchoch, serveroch, káblových rozvodoch atď.) sú servisní technici povinní začať s opravou poruchy do 12 hodín od diagnostiky poruchy.
- Ak je porucha v byte zákazníka, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, resp. vykonať opravu najneskôr do troch pracovných dní v čase od 9.00 hod. do 15.00 hod. odo dňa nahlásenia poruchy. Oprava poruchy nezavinená Poskytovateľom bude účtovaná podľa aktuálneho cenníka.
- V prípade neprístupnosti bytu alebo technologického uzla v pivničných alebo strešných priestoroch sa doba povinnej opravy predlžuje o čas neprístupnosti.

A) porucha nezavinená zákazníkom

- Ak zákazník nie z vlastnej viny nemohol využívať internetových služieb Poskytovateľa, viac ako 24 hodín a túto skutočnosť nahlásil na Hot-line linkách alebo na e-mail uvedený v bode 3, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku za každý celý deň, kedy zákazník služby Poskytovateľa nemohol užívať.
- Žiadosť o zľavu je zákazník povinný podať u Poskytovateľa formou odôvodnenej žiadosti do 3 mesiacov odo dňa odstránenia závady. V prípade, že si užívateľ neuplatní zľavu do 3 mesiacov od vyriešenia poruchy, žiadosť nebude zohľadnená. Žiadosti o zľavu z ceny musia mať písomnú formu s podpisom zákazníka a doručené buď poštou alebo osobne na adresu spoločnosti. Reklamáciu na zľavu z ceny je Poskytovateľ povinný vybaviť najneskôr do 30 dní.
- Pri prerušení poskytovaných služieb z dôvodov nezavinených Poskytovateľom (napr. výpadok el. energie, zásah blesku apod.), nemá užívateľ nárok na vrátenie pomernej časti ceny za služby.

B) porucha zavinená zákazníkom

Za zavinenú poruchu sa považuje:

- ak zákazník akýmkoľvek spôsobom vo svojom počítači zmení nastavenia siete na iné hodnoty, než má pridelené Poskytovateľom,
 - ak pripojenie bude nefunkčné z dôvodu zavírenia počítača zákazníka počítačovým vírom,
 - nainštaluje alebo aktualizuje také programy, ktoré budú mať negatívny vplyv na prevádzku siete Poskytovateľa.
- V týchto prípadoch 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.

5. Porucha na zariadeniach patriacich zákazníkovi.

Ak si zákazník zakúpil od Poskytovateľa sieťové zariadenia súvisiace s prevádzkou služby, má v záručnej dobe nárok na bezplatné odstránenie poruchy alebo výmenu chybného zariadenia v servisnom stredisku prevádzkovateľa. Záručná doba na zariadenia vo vlastníctve zákazníkov zakúpené u Poskytovateľa je 2 roky odo dňa zakúpenia.

Ak si želá užívateľ odstránenie poruchy v mieste inštalácie zariadenia bude mu tento výjazd v každom prípade účtovaný podľa aktuálneho cenníka.

6. Výjazd servisného technika

V prípade že je možné poruchu odstrániť na diaľku bez toho, aby technik musel uskutočniť výjazd do bytu zákazníka, alebo do lokálneho uzla ale zákazník aj napriek tomu žiada o výjazd do bytu, bude mu tento výjazd v každom prípade účtovaný podľa aktuálneho cenníka.

7. Reklamácie a lehoty na podanie a vybavenie reklamácie služieb

- Užívateľ je povinný podať reklamáciu v lehote 30 dní od zistenia nedostatku.
- Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia užívateľom, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Výsledok prešetrenia je Podnik povinný oznámiť písomne.
- V prípade, že reklamačné konanie týkajúce sa tovaru alebo služieb bolo ukončené, a užívateľ nie je spokojný s vyriešením reklamácie, môže postupovať v rámci platnej legislatívy SR.
- V prípade, že reklamačné konanie týkajúce sa výlučne elektronických komunikačných služieb bolo ukončené, a užívateľ nie je spokojný s vyriešením reklamácie, môže sa s podnetom obrátiť na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb podľa § 75 a § 75a zákona 351/2011 Z.z. .
- V prípade uznania reklamácie tovaru má užívateľ právo na jedno z nasledujúcich plnení: opravu tovaru, výmena tovaru, primeraná zľava z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie kúpnej ceny, a to všetko podľa okolností konkrétneho prípadu a v zmysle reklamačného poriadku a platnej legislatívy.
- V prípade uznania reklamácie elektronických komunikačných služieb má užívateľ v zmysle platnej legislatívy právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní elektronickej komunikačnej služby, ktoré nezavinil a na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavineného Poskytovateľom. Toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania elektronickej komunikačnej služby.

8. Reklamácia správnosti úhrady

- a) Pre spôsob uplatňovania reklamácie úhrady platí obdobne ustanovenie 4. tohto reklamačného poriadku.
- b) Pre podanie a vybavenie reklamácie správnosti úhrady platia obdobne lehoty ako v ustanovení 7.a) a 7.b) tohto reklamačného poriadku.
- c) Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby v sieti Internet.

9. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní

- a) Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu všetkých reklamácií a vybavovať reklamácie v poradí, v akom u neho boli uplatnené.
- b) Poskytovateľ služieb písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote určenej na vybavenie reklamácie.

10. Alternatívne a mimosúdne riešenie sporov podľa § 75 a § 75a zákona 351/2011 Z.z.

Zmluvné strany prehlasujú, že majú záujem riešiť prípadné spory s účastníkom prednostne alternatívnou alebo mimosúdnou cestou, t.j. vzájomnou dohodou.

Účastník môže predložiť úradu spor s podnikom, ktorý poskytuje siete alebo služby, v oblasti upravenej podľa § 75 či § 75a zákona 351/2011 Z.z, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.

Tento reklamačný poriadok platí od 1.7.2018