

Reklamačný poriadok

poskytovateľa služieb dátovej siete Betanet.sk spoločnosti iDcomp s.r.o.

podľa zákona NR SR č.351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách

I. Úvodné ustanovenia

- I.1 Reklamačný poriadok upravuje právo užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb dátovej siete Betanet.sk voči spoločnosti iDcomp s.r.o. (ďalej len poskytovateľ služieb), spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia, lehotu na podanie reklamácie a na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.
- I.2 Vybavenie alebo sieť poskytovateľa, bližšie špecifikované v Všeobecných zmluvných podmienok, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy, sú vo vlastníctve poskytovateľa s výnimkou sieťovej karty užívateľa (ethernet adaptér), alebo ďalších zariadení ktoré si užívateľ pri zriadení služby zakúpil.

II. Reklamácia kvality služby

- poruchy, iné reklamácie kvality služieb

Uplatňovanie reklamácie kvality služby

II.1 Ak došlo k poruche na zariadeniach patriacich pod servisnú správu poskytovateľa, príp. k poruche na zariadeniach patriacich zákazníkovi, je potrebné, aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu poskytovateľa na tel.čísloch 0940 771 177, 0910 282 363 alebo mailom na info@betanet.sk alebo písomne na adresu iDcomp s.r.o., Horebľatie 8, 911 01 Trenčín.

II.2 Porucha na zariadeniach **patriacich pod servisnú správu Poskytovateľa**

- Záručná doba na zariadenia zakúpené u prevádzkovateľa vo vlastníctve zákazníkov je 24 mesiacov odo dňa zakúpenia. Ak došlo k poruche na zariadení v záručnej dobe, bude zariadenie opravené, resp. vymenené bezplatne.
- Ak nastane porucha mimo byt zákazníka (napr. na routri, switchi, anténe, atď.) je prevádzkovateľ povinný odstrániť poruchu najneskôr do 48 hod. od písomného nahlásenia poruchy.
- Ak ide o poruchu v byte zákazníka, poskytovateľ je povinný zabezpečiť, resp.vykonať opravu po dohode s užívateľom avšak najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa nahlásenia poruchy písomnou formou.

A) porucha zákazníkom nezavinená

Ak zákazník nie z vlastnej viny nemohol užívať vybavenie alebo sieť poskytovateľa, 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**. Žiadosti zaslané elektronickou poštou nevybavujeme. Zľava bude poskytnutá v nasledujúcom fakturačnom období.

B) porucha zákazníkom zavinená

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

II.3 Porucha na zariadeniach **patriacich zákazníkovi**.

Ak si zákazník zakúpil u poskytovateľa zariadenia na pripojenie do siete poskytovateľa a má ich v záručnej dobe (24 mesiacov odo dňa zakúpenia), má nárok na bezplatné odstránenie poruchy na zakúpených zariadeniach.

Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb

II.4 Užívateľ je povinný podať reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od zistenia nedostatku kvality služby.

II.5 Poskytovateľ služieb je povinný vybaviť reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od jej uplatnenia užívateľom, ak tento reklamačný poriadok neustanovuje inak.

III. Reklamácia správnosti úhrady

- III.1 Pre spôsob uplatňovania reklamácie úhrady platí obdobne ustanovenie II.1 tohto reklamačného poriadku.
- III.2 Pre podanie a vybavenie reklamácie správnosti úhrady platí lehota 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry alebo iného daňového dokladu (napr. splátkový kalendár).
- III.3 Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby dátovej siete. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je poskytovateľ povinný umožniť účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania služby.
- III.4 V prípade, že reklamácia výšky účtovanej ceny alebo reklamácia poskytovaných služieb bude Poskytovateľom uznaná za opodstatnenú, bude táto skutočnosť zohľadnená a zúčtovaná vo fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, formou dobropisu.

IV. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní

- IV.1 Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie užívateľom u poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie poskytovateľom služieb.
- IV.2 Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu všetkých reklamácií a vybavovať reklamácie v poradí, v akom u neho boli uplatnené.
- IV.3 Poskytovateľ služieb písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote určenej na vybavenie reklamácie.
- IV.4 Lehoty na spôsob vydávania a vybavovania reklamácie upravujú ustanovenia zákona č. 351/2011 Z.z.

V. Záverečné ustanovenia

- V. 1 Tento reklamačný poriadok platí od 20.11.2013