

SpišNet Computers s.r.o. , Štefánikovo námestie 4 , 05201 Spišská Nová Ves

Spoločnosť SpišNet Computers, s.r.o. (ďalej len "Poskytovateľ") v súlade s nariadeniami stanovené zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, v platnom znení (ďalej len "Zákon"), zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník v platnom znení, a zákona č. 250/2007 Zb., o ochrane spotrebiteľa v platnom znení, vydáva tento

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKÁCIÍ

ČLÁNOK I.

ÚVODNÉ USTANOVENIE

1.1 Tento Reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatňovania reklamácií za vady poskytnutých predplatených služieb elektronických komunikácií prostredníctvom sietí INTERNET poskytovaných Poskytovateľom (ďalej len "Služby") a na správnosť úhrady za poskytnuté Služby.

1.2 Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných podmienok poskytovania predplatených služieb elektronických komunikácií prostredníctvom sietí INTERNET Poskytovateľa (ďalej len „Podmienky“). Akékoľvek záležitosti neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia prednostne Podmienkami. Všetky pojmy použité v tomto Reklamačnom poriadku sa vysvetľujú v súlade s Podmienkami.

1.3 Predmetom reklamácie podľa tohto Reklamačného poriadku nemôže byť, a teda reklamácia nemôže byť uznaná, pokiaľ sa týka:

(a) kvality služieb, pri ktorých Poskytovateľ nie je konečným dodávateľom (t.j. služba je Poskytovateľom len sprostredkovaná a medzi účastníkom a poskytovateľom služby existuje priamy vzťah);

(b) nedostatkov kvality Služieb (nemožnosť pripojenia sa k sieti, rôzna kvalita signálu), ktoré sú spôsobené stavom pokrytia územia rádiovým signálom siete Poskytovateľa a zmluvných operátorov (oblasti pokrytia sú orientačne zobrazené na mape pokrytia, ktorá je k dispozícii na webovej stránke Poskytovateľa) a sú v súlade s obmedzeniami uvedenými v Podmienkach (najmä v prípade poveternostných alebo fyzikálnych vplyvov na kvalitu signálu alebo v prípade nedostatočného geografického pokrytia);

(c) akejkoľvek vady Služieb spôsobenej nesprávnym používaním Služieb alebo koncových zariadení účastníkom, vrátane nesprávneho nastavenia Služieb alebo koncového zariadenia účastníkom;

(d) dočasného prerušenia poskytovania Služby z dôvodov vyššej moci, najmä požiarov, živelných pohrôm, havárií, krízových situácií, teroristických útokov, štrajkov (zamestnancov tretích strán), nepokojov, a z iných dôvodov vylučujúcich zodpovednosť;

ČLÁNOK II.

UPLATNENIE REKLAMÁCIE

2.1 Reklamáciu je možné uplatniť v prípade, že účastníkovi boli zo strany Poskytovateľa chybné:

(a) poskytnuté Služby, t.j. najmä ak kvalita Služieb nezodpovedá požiadavkám stanoveným v Podmienkach, v Zákone, Zmluve o poskytovanie služieb v sieti internet alebo stanoveným Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len "Reklamácia kvality"); alebo

(b) vyúčtované Služby, t.j. ak Kredit bol znížený v rozpore s čl. 4.2 Podmienok (ďalej len "Reklamácia úhrady").

(ďalej súhrnne len "Reklamácie")

2.2 Reklamáciu môže uplatniť

(a) účastník alebo jeho právny nástupca,

(b) osoba splnomocnená účastníkom na základe písomného splnomocnenia s úradne overeným podpisom.

2.3 Reklamácia musí byť uplatnená písomne a doručená Poskytovateľovi, a to do 30 dní odo dňa chybného poskytnutia Služby alebo chybného vyúčtovania Služby, v opačnom prípade právo účastníka na Reklamáciu zaniká. Reklamácie, ktoré budú doručené Poskytovateľovi po uplynutí uvedenej lehoty alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.

2.4 (a) Adresa pre doručovanie Reklamácie prostredníctvom poštového podniku je:

SpišNet Computers, s.r.o.

Štefánikovo námestie 4

05201 Spišská Nová Ves

(b) Bez ohľadu na ustanovenia článkov 2.3 a 2.4. účastník je oprávnený uplatniť Reklamáciu aj iným spôsobom, pokiaľ túto možnosť zverejní Poskytovateľ na svojich internetových stránkach.

2.5 V Reklamácií je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ktorými sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania a IČO. Účastník ďalej uvedie číslo zmluvy a jasným a zrozumiteľným spôsobom popíše predmet Reklamácie. Písomné podanie obsahujúce Reklamáciu sa vybaví podľa tohto Reklamačného poriadku bez ohľadu na jeho označenie. Účastník nie je oprávnený dodatočne meniť dôvody Reklamácie ani iné údaje uvedené v Reklamácií, pokiaľ sa zmeny týkajú už raz reklamovaného chybného zúčtovania alebo chybného poskytnutia Služieb.

2.6 V prípade, že účastníkovi nebude poskytovaná Služba v dôsledku zavinenia Poskytovateľom, účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas Poskytovateľom zavineného neposkytovania Služby. Toto právo si môže účastník uplatniť v lehote troch mesiacov od obnovenia poskytovania služby a to doručením písomného oznámenia spôsobom podľa článku 2.4. Okrem identifikačných údajov podľa článku 2.5 účastník v oznámení uvedenie presne a prehľadne trvanie neposkytovania Služby a vyčíslenie

pomernej čiastky ceny za Službu, ktorá má byť vrátená. Uvedené platí v prípade, ak to povaha niektorých Služieb umožňuje.

2.7 Reklamácia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za Poskytovateľom poskytnuté Služby. Ak však reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, účastník má právo:

(a) na odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šiestich mesiacov, a to najneskôr do vybavenia Reklamácie; alebo

(b) na zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby v troch mesačných splátkach.

Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby. Uvedené platí za predpokladu, že účastník pred reklamovaním ceny túto neuhradil.

ČLÁNOK III.

VYBAVENIE REKLAMÁCIE

3.1 Reklamácie sa vybavujú v lehotách, ktoré zodpovedajú ich zložitosti a technickej či administratívnej náročnosti. Poskytovateľ účastníkovi oznámi výsledok prešetrenia Reklamácie najneskôr do 60 dní od jej riadneho uplatnenia podľa článkov 2.3 a 2.4 tohto Reklamačného poriadku. Pokiaľ Reklamácia nie je vybavená do 60 dní od doručenia, považuje sa Reklamácia za uznanú.

3.2 Poskytovateľ pri vybavovaní Reklamácie komunikuje s účastníkom len na základe kontaktných údajov uvedených v Zmluve alebo uvedených v splnomocnení pre vybavenie Reklamácie. Týmto nie je dotknuté ustanovenie článku 3.3 poslednej vety tohto Reklamačného poriadku.

3.3 Oznámenie o vybavení Reklamácie obsahuje spravidla rozhodnutie o Reklamacii a jeho stručné odôvodnenie, vrátane prípadných technických údajov. Oznámenie o vybavení Reklamácie je odosielané spravidla ako bežná poštová zásielka. Poskytovateľ môže podľa svojho uváženia zvoliť formu doporučenej poštovej zásielky. V prípade, že Reklamácia bola uplatnená vo forme podľa článku 2.4 písm. b) tohto Reklamačného poriadku, účastník súhlasí s tým, že oznámenie môže byť odoslané rovnakým spôsobom, akým bola Reklamácia uplatnená.

3.4 Oznámenie o vybavení Reklamácie odoslané prostredníctvom poštového podniku sa má za doručené tretí deň po odoslaní, aj keď účastník oznámenie neprevzal. Oznámenie odoslané faxom alebo e-mailom sa má za doručené okamihom odoslania. Dátum odoslania oznámenia o vybavení Reklamácie sa zároveň považuje za dátum vybavenia reklamácie. V prípade pochybností o dátume vybavenia Reklamácie je rozhodujúci výpis zo systému Poskytovateľa v zmysle článku 16.2 Podmienok.

3.5 V prípade, že bude Reklamácia kvality alebo Reklamácia úhrady uznaná ako oprávnená, účastníkovi budú v závislosti od povahy Reklamácie vrátené sumy účtované za reklamované Služby, ktoré už zaplatil, a to do 30 dní od vybavenia Reklamácie.

3.6 Ak účastník nesúhlasí s tým, ako bola Reklamácia vybavená, prípadný spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality Služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie, môže predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky.

3.7 V prípade ukončenia Zmluvy v priebehu vybavovania Reklamácie alebo podľa článku 3.5 tohto Poriadku uhradí Poskytovateľ príslušnú dlžnú čiastku do 30 dní od ukončenia Zmluvy prevodným príkazom na bankový účet účastníka alebo poštovou poukážkou na adresu účastníka uvedenú v Zmluve. V prípade, že sa čiastka vráti ako nedoručiteľná, platí, že účastník na vrátení čiastky netrvá.

3.8 V prípade Reklamácie kvality je Poskytovateľ povinný

(a) urýchlene identifikovať nedostatky a zabezpečiť ich odstránenie, a

(b) opakovane poskytnúť Služby, ak to je možné a účastník s tým súhlasí, alebo

(c) v prípade samostatne hradených Služieb s pridanou hodnotou alebo iných služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktoré nie je možné alebo účelné opakovane poskytnúť, vrátiť zaplatenú cenu týchto Služieb v súlade s článkami 3.5 a 3.7 tohto poriadku.

3.9 V prípade neoprávnenej a neodôvodnenej Reklamácie je Poskytovateľ oprávnený požadovať od účastníka úhradu odôvodnených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s prešetrovaním Reklamácie.

ČLÁNOK IV.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

4.1 Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od 1.3.2016

4.2 Poskytovateľ je oprávnený tento Reklamačný poriadok meniť a dopĺňať v súlade s právnymi predpismi podľa vlastného uváženia. Nové znenie Reklamačného poriadku bude použité na všetky Reklamácie uplatnené po uplynutí 15 dní po zverejnení zmeny na internetovej stránke Poskytovateľa.

4.3 Nástrojom na riešenie konfliktných situácií je alternatívne riešenie sporov v podobe, ako ho zverejnil Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb na svojom webovom sídle na adrese <http://www.teleoff.gov.sk/index.php?ID=10422> .

4.4 Vzťahy medzi Poskytovateľom a účastníkom neupravené v tomto Reklamačnom poriadku sa riadia Podmienkami, Zákonom a ostatnými právnymi predpismi.

V Spišskej Novej Vsi, dňa 1.3.2016