

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

poskytovateľa služieb dátovej siete NETLINK, s.r.o.

---

*podľa ust. § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a článku 12. Všeobecných zmluvných podmienok spoločnosti NETLINK, s.r.o.*

---

## 1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb internetovej komunikačnej siete voči spoločnosti NETLINK, 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.

1.2 Vybavenie alebo sieť poskytovateľa ktorou spoločnosť Netlink poskytuje služby taktiež zariadenie na príjem signálu v bezplatnom prenájme sú v osobnom vlastníctve spoločnosti Netlink ktorá zodpovedá za ich prevádzku. Sieťová karta ktorou sa zákazník pripája do siete je majetkom zákazníka a ten zodpovedá za správnu funkciu karty v jeho pc. prípadne iných zariadení ktoré si zákazník zakúpil pri inštalácii. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných podmienok poskytovania služieb elektronických komunikácií prostredníctvom sietí INTERNET Poskytovateľa.

## 2. Reklamácia kvality služby

***Poruchy a reklamácia na kvalitu služby.***

***Uplatňovanie reklamácie kvality služby.***

2.1 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. čísle 0915 261582 alebo mailom na netlink@netlink.sk alebo písomne na adresu Vlkanovská 135, Vlkanova 97631 .

## 2.2 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 vymenené bezplatne za nové.

Pri poruche zariadenia v správe poskytovateľa (napr. na vysielacej anténe, napájanie zariadení ) 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 telefonicky, mailom alebo písomnou formou.

### 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 3 mesiacov po obnovení poskytovania služieb. Zľava bude poskytnutá v nasledujúcom fakturačnom období.

### **Porucha zákazníkom zavinená**

Za zavinenú poruchu sa považuje, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k "zavíreniu 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. Zákazník zo zmluvou na 12 mesiacov ma 1hodinu v cene 10 eur servisu bezplatne Zákazník zo zmluvou 18 mes. ma 2 hodiny servisu počas trvania viazanosti bezplatne. Jedná sa o neoprávnený výjazd technika (vypnutá sieťová karta v pc vypnuté Wifi na notebuku ,poškodený kábel ,koncovka RJ45 z dôvodu zlého zaobchádzania, prehryznuté psom a podobne.

### **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), bude mu na tomto zariadení odstránená porucha bezplatne.

### **Výjazd technika na servis**

Neoprávnený výjazd technika k zákazníkovi je účtovaný jednorazovým poplatkom 10 eur okrem zákazníkov ktorý majú bezplatný servis 1hod alebo 2hod podľa doby viazanosti pri podpise zmluvy. Túto skutočnosť treba oznámiť pri nahlasovaní poruchy.

### Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb

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

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

## 3. Reklamácia správnosti úhrady

3.1 Pre spôsob uplatňovania reklamácie úhrady platí obdobne ustanovenie 2.1 tohto reklamačného poriadku.

3.2 Pre podanie a vybavenie reklamácie správnosti úhrady platia obdobné lehoty v ustanovení 2.3 a 2.4 tohto reklamačného poriadku.

3.3 Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby dátovej siete.

## 4. 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.

## 5. Závěrečné ustanovenia

5. 1 Tento reklamačný poriadok platí od 01.01.2006

Netlink s.r.o

Marianna Bojková

Konateľ spoločnosti