Reklamačný poriadok

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

podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a článku VIII. ods. 4 Všeobecných zmluvných podmienok – LIFEPC, s.r.o.

I. Úvodné ustanovenia

I.1 Reklamačný poriadok upravuje právo užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb dátovej siete voči LIFEPC, 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 článku II. ods.2 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. čísle 0948 098 884 alebo mailom na lifepc@lifepc.sk alebo písomne na adresu Družby 35, Banská Bystrica 97404 .

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) <u>porucha zákazníkom nezavinená</u>
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 30 dní po obnovení poskytovania služieb.** Žiadosti zaslané elektronickou poštou nevybavujeme. Zľava bude poskytnutá v nasledujúcom fakturačnom období.

B) <u>porucha zákazníkom zavinená</u>
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 podľa cenníka služieb poskytovateľa 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.

II.4 Výjazd na servisný zásah
V prípade, že je možné poruchu odstrániť bez servisného zásahu na mieste zákazníka však trvá na výjazde, sa za každý výjazd tak v prípade zavinenej ako aj nezavinenej poruchy, tak mimo bytu ako aj na byt (dom) zákazníka, platí podľa cenníka služieb poskytovateľa.

Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb

II.5 Užívateľ je povinný podať reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od zistenia nedostatku kvality služby.

II.6 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 platia obdobné lehoty v ustanovení II.5 a II.6 tohto reklamačného poriadku.

III.3 Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby dátovej siete. Ak cena presahuje trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Poskytovateľ umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania služby, alebo jej rozloženie na 3 splátky.

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.

V. Záverečné ustanovenia

V. 1 Tento reklamačný poriadok platí od 29.5.2016

Vypracované v Banskej Bystrici dňa 29.5.2016 firmou LIFEPC, s.r.o.