

Všeobecné podmienky spoločnosti

Reklamačný poriadok

122/2013 od 1.7.2017 MILAN MALÉTER-SYSTÉM

na poskytovanie dátových služieb

v sieti TURNANET- Turňa nad Bodvou

vydané podľa § 40 zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciach.

Poskytované firmou Milan Maléter - SYSTÉM Turňa nad Bodvou 631/62

Turňa nad Bodvou 044 02

IČO:37018442 DIČ:1030750853 mob. 0905 805 760 mail: maleter@turnet.eu

1. Účastník je oprávnený písomne reklamovať správnosť účtovania ceny (súlad účtovanej ceny s tarifou) v lehote do 30 dní od začiatku obdobia, ktorého sa cena týka, inak toto právo zaniká. Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti účtovania nemá v zmysle zákona odkladný účinok na povinnosť užívateľa zaplatiť príslušnú platbu podľa zmluvy.
2. V prípade znemožnenia prístupu na internet zavinenom poskytovateľom a trvajúcim bez prestávky po dobu dlhšiu ako 48 hodín, je užívateľ oprávnený požadovať zľavu z ceny ním zaplatenej vo výške 1/30 z mesačného poplatku za každých 24 hodín. Pre priznanie takejto zľavy sa vyžaduje, aby účastník uplatnil zľavu v písomne odôvodnenej žiadosti najneskôr v nasledujúcom mesiaci po obnovení poskytovania služby, pričom bude poskytovateľ akceptovať nárok na zľavu zásadne vtedy, ak bude podložená pracovným listom potvrdzujúcim vznik poruchy a čas odstránenia poruchy podpísaný povereným technikom za poskytovateľa.
3. Pre urýchlené riešenie výpadku pripojenia na internet je možné nefunkčnosť podať aj formou SMS a to na číslo 0905 805 760 v čase od 7:00h do 22:00h.
4. Odovzdávajúci bod služby pripojenia na internet je prvá zásuvka LAN alebo vstup na strane technického zariadenia tzv. WAN strana alebo konektor.
5. Reklamácia sa netýka technických zariadení používaných v priestoroch firmy alebo bytu ako sú rôzne WiFi routy a iné rozbočovače. V prípade potreby nastavenia týchto zariadení sa to robí za úhradu. Ak zariadenie bolo dodané zároveň so službou zriadenia internetu tak potom si vyhradzujem právo správcu daného zariadenia ako aj prístupové heslo do tohto zariadenia ako aj diaľkovú správu pre konkrétny typ zariadenia.
6. Poskytovateľ oznámi užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie zásadne v lehote 30 dní odo dňa jej doručenia inak sa reklamácia považuje za uznanú.
7. V prípade, že poskytovateľ reklamáciu uzná za opodstatnenú, zúčtuje ju užívateľovi v nasledujúcom období alebo iným spôsobom podľa dohody užívateľa a poskytovateľa.
8. Poskytovateľ a účastník sú povinní spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality služieb retransmisie, v ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie riešiť predovšetkým zmierčím konaním a dospieť k mimosúdneho vyriešeniu sporu. Za účelom mimosúdneho vyriešenia sporu v rámci reklamačného konania sú účastník a poskytovateľ povinní vzájomne si predkladať podklady a dávať návrhy na vecné posúdenie prípadu.
9. Účastník je oprávnený predložiť telekomunikačnému úradu spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality služby retransmisie, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie podľa tohto článku a užívateľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie podľa bodu V.3. a V.5.

10. Poskytovateľ a účastník ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie prípadu.
11. Telekomunikačný úrad predložený spor rieši s cieľom jeho urovnania a dosiahnutia zhody medzi poskytovateľom a účastníkom o predmete sporu.
12. Telekomunikačný úrad na účel dosiahnutia urovnania sporu je oprávnený prizvať na mimosúdne riešenie sporou znalca, ktorý je nezávislý od poskytovateľa alebo využívať vlastných zamestnancov. Pri riešení sporu telekomunikačný úrad zabezpečuje **ochranu obchodného tajomstva podľa §58 zák. 311/2011 Z.z.**
13. Po dobu riešenia sporu podľa bodu V.6 nie je žiadna zo zmluvných strán oprávnená uplatňovať súbežne nárok súdnou cestou pokiaľ nehrozí zánik alebo premlčanie nároku, ak by nebolo uplatnené včas v súdnom konaní. Tým nie je dotknuté právo ktorejkoľvek zo zmluvných strán požiadať príslušný súd o prerušenie konania do vyriešenia sporu postupom podľa bodu V.6. čo však nemá vplyv na práva poskytovateľa podľa bodu V.1.