

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1 Úvodné ustanovenia

1.1 Tento dokument zakotvuje spôsob uplatňovania a vybavovania prípadných reklamácií správnosti úhrady a kvality elektronických komunikačných služieb poskytovaných spoločnosťou FERDINANDY, s.r.o. a s nimi súvisiacich činností (ďalej len reklamácie).

1.2 Tento dokument je ako súčasť Všeobecných podmienok neoddeliteľnou súčasťou zmlúv o poskytovaní elektronických komunikačných služieb firmou FERDINANDY, s.r.o. (ďalej len zmluva).

1.3 Práva a povinnosti Poskytovateľa a Užívateľa sú uvedené vo Všeobecných obchodných podmienkach elektronických komunikačných služieb poskytovaných spoločnosťou FERDINANDY s.r.o.(ďalej len Všeobecné obchodné podmienky).

1.4 Poskytovateľ rieši prípadné reklamácie Užívateľov na správnosť úhrady a kvalitu poskytovaných služieb podľa ustanovení zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v aktuálnom znení. Reklamácie sa adresujú na Poskytovateľa.

2 Vymedzenie základných pojmov

2.1 **Reklamácie** - reklamáciou sa rozumie uplatnenie práv Užívateľov voči Poskytovateľovi na správnosť úhrady, kvalitu verejnej komunikačnej služby, prípadne väd pri poskytovaní služieb zo strany Poskytovateľa v rozpore s uzatvorenou zmluvou alebo Všeobecnými podmienkami.

2.2 Poskytnutá služba má vady, ak je poskytnutá v rozpore s podmienkami, dohodnutými v zmluve medzi Užívateľom a Poskytovateľom .

2.3 **Porucha** - je stav, kedy je služba mimo prevádzky, alebo je nedostupný niektorý z uzlov či koncových zariadení siete realizovaných pomocou zariadenia Poskytovateľa. Za poruchu nie je považovaný stav, kedy pri nefunkčnosti hlavného spojenia Poskytovateľ zabezpečí záložné spojenie, a to aj s nižšou prenosovou rýchlosťou.Za poruchu sa tiež nepovažuje stav, ktorý vznikol preukázateľne neodborným zásahom Užívateľa do koncového zariadenia alebo inak vzniknutá porucha zavinená Užívateľom.

2.4 **Servis** - je služba Užívateľovi, ktorou sa zabezpečuje oprava porúch za účelom dosiahnutia funkčnosti zariadenia, dodaného Poskytovateľom služieb.

2.5 **Záručná doba** - obdobie uvedené v zmluve so zákazníkom, počas ktorého je Poskytovateľ povinný vykonávať bezplatné opravy zariadení zakúpených od Poskytovateľa v prípade, že nedošlo k neoprávnenému zásahu Užívateľa, zásahom tretej osoby alebo udalosťami nezávislými na Poskytovateľovi služieb (napr. požiar, živelná pohroma, prepätie napájacej siete a pod.).

3 Vymedzenie zodpovednosti

3.1 Poskytovateľ zodpovedá za poskytovanie telekomunikačných služieb v súlade s podmienkami dohodnutými v Zmluve, a to po celú dobu trvania zmluvného vzťahu.

3.2 Na poskytnuté služby je poskytnutá záruka nepretržitej prevádzky počas 24 hodín denne, sedem dní v týždni, v priebehu celého roka. Výnimku tvorí čas potrebný na pravidelný servis a kontrolu zariadení a opravy vynútené vyššou mocou.

3.3 Na zabezpečenie plnenia týchto záruk má Poskytovateľ vytvorené Dohľadové centrum siete, kde je táto sieť nepretržite riadená a monitorovaná. Toto centrum je umiestnené v objekte Poskytovateľa (ďalej len Dohľadové centrum).

3.4 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá Užívateľovi vznikne tým, že požadovaná služba bola poskytnutá chybné alebo nebola poskytnutá vôbec, ak k tomu došlo inak, ako zavinením Poskytovateľa.

3.5 Prerušenie napájania akéhokoľvek zariadenia siete umiestneného v objekte Užívateľa, nie je považované za poruchu v zmysle tohoto Reklamačného poriadku.

4 Ohlásenie porúch a uplatnenie reklamácie

4.1 Poruchy ohlási Užívateľ telefonicky na 0903 753 775, 0907 753 775 prípadne písomne na adresu Poskytovateľa, ktorá je uvedená v zmluve.

4.2 Právo Užívateľa na reklamáciu nemožno obmedziť, ak bolo uplatnené v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia vyúčtovania alebo poskytnutia služby. Užívateľ uplatňuje reklamáciu písomne na adrese Poskytovateľa, ktorá je uvedená v zmluve.

5 Oprávnenosť a lehoty vybavovania reklamácií kvality

5.1 Ak nie je možné služby dohodnuté v zmluve používať pre vady, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ, má Užívateľ právo na pomernú zľavu za používanie, ak vada trvala aspoň 5 hodín. Užívateľ má právo na poskytnutie informácie o riešení vady, ktoré mu poskytne na telefónnych číslach 0903 753 775, 0907 753 775 .

5.2 Vady nahlásené v dňoch pracovného voľna a pokoja sú posudzované ako vady nahlásené v prvý nasledujúci pracovný deň, ak nie je v zmluve stanovené inakšie.

5.3 V prípade zložitejších vád a vád na pevných linkách je Užívateľovi na vyžiadanie poskytovaná informácia o stave siete v ďalších dňoch.

5.4 Ak Dohľadové centrum zistí, že vada je spôsobená koncovým zariadením Užívateľa a Užívateľ napriek tomu trvá na vyslaní servisného pracovníka Poskytovateľa, potom uhradí Užívateľ Poskytovateľovi preukázateľne vynaložené výdaje za každý taký zásah, ak bude vada zapríčinená zistenou závadou na strane Užívateľa.

5.5 Reklamácia je považovaná za vybavenú okamihom písomného oznámenia výsledku prešetrenia reklamácie kvality služieb Užívateľovi Strediskom starostlivosti o zákazníka o kvalite služby, resp. obnove komunikácie po odstránení vady. Oznámenie sa zasiela písomne, faxom alebo elektronickou poštou a kópia je uložená v Stredisku starostlivosti o zákazníka.

5.6 Reklamácia kvality poskytovaných služieb je spravidla vybavená do 24 hodín od uplatnenia reklamácie, ak nie je v zmluve stanovená iná lehota.

Ak nie je vyššie uvedené vybavenie reklamácie technicky možné, vybavuje sa v lehotách:

- jednoduché príklady reklamácií, ktoré vyžadujú technické riešenie, sa vybavujú do 7 kalendárnych dní
- zložitejšie prípady reklamácií, ktoré vyžadujú technické riešenie, sa vybavujú do 30 kalendárnych dní
- najzložitejšie prípady reklamácií, ktoré je potrebné riešiť v spolupráci so zahraničnými Poskytovateľmi služieb, sa vybavujú do 60 kalendárnych dní, pokiaľ sa Poskytovateľ s Užívateľom nedohodne inakšie.

6 Reklamácia správnosti úhrad

6.1 Reklamáciu správnosti úhrady uvedenej vo vyúčtovaní – účtových dokladoch, resp. faktúre uplatňuje Užívateľ výhradne písomne na adrese Poskytovateľa, ktorá je uvedená v zmluve najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia vyúčtovania s uvedením dôvodu reklamácie.

6.2 Uplatnenie reklamácie vo veci správnosti úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady v termíne splatnosti, ktorý je uvedený v účtovných dokladoch. Ak však reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej komunikačnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, užívateľ má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania komunikačnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo na jej zaplatenie v splátkach.

6.3 Poskytovateľ o reklámii vo veci správnosti úhrady rozhodne v priebehu 15 dní po jej prijatí a výsledok prešetrovania reklamácie písomne oznámi Užívateľovi v lehote najneskôr do 30 dní od jej prijatia; inak sa reklamácia považuje za uznanú. O finančnú čiastku z Poskytovateľom uznannej reklamácie sa znižuje fakturácia Užívateľovi za nasledujúci mesiac.

7 Záverečné ustanovenia

7.1 Tento dokument ako súčasť Všeobecných podmienok tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o poskytovaní elektronických komunikačných služieb. Podmienky v ňom uvedené môžu byť pri uzatváraní zmluvy doplnené alebo upravené.

7.2 Reklamačný poriadok je k nahliadnutiu u Poskytovateľa na všetkých jeho pracoviskách pre styk s verejnosťou, hlavne na obchodných oddeleniach jednotlivých oblastí.

7.3 Poskytovateľ je oprávnený Reklamačný poriadok priebežne dopĺňať alebo inak zmeniť a súčasne je povinný zoznamiť Užívateľa s každou zmenou písomne najneskôr 1 mesiac pred začiatkom jej účinnosti.

7.4 Tento Reklamačný poriadok elektronických komunikačných služieb poskytovaných FERDINANDY s.r.o. nadobúda účinnosť dňom 1. 3. 2011.