

**Reklamačný poriadok**  
**podľa zákona č. 351/2011 Z. z. O elektronických komunikáciách**

**1. Úvodné ustanovenia**

**Reklamačný poriadok upravuje práva užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb v sieti Internet spoločnosti Ma-NET Team s.r.o. ( ďalej len poskytovateľ ), spôsob uplatňovania reklamácie a spôsob jej vybavenia. Zákazník je oprávnený reklamovať kvalitu služieb a správnosť vyúčtovania úhrady spôsobom upraveným v Zákone.**

**1.1 Spôsob uplatňovania reklamácie kvality služieb:**

1. Ak došlo k poruche na zariadeniach poskytovateľa, je potrebné aby zákazník kontaktoval bezodkladne spoločnosť a to na telefónnych číslach 0907 419 283, 0907 832 340, pričom poskytovateľ sa pokúsi túto poruchu odstrániť, avšak toto telefonické oznámenie sa nepovažuje za reklamáciu. Reklamáciu je potrebné podať písomne.
2. Na zariadenie, ktoré má Užívateľ v prenájme sa vzťahuje 2 ročná záručná doba. Ak dôjde k poruche zariadenia počas záručnej doby a nepreukáže sa zavinenie zákazníkom, bude toto zariadenie opravené alebo vymenené. Ak sa preukáže zavinenie zákazníkom zlou manipuláciou alebo zásahom do zariadenia, je Užívateľ povinný zaplatiť za spôsobenú škodu.
3. Ak nastane porucha v byte alebo v dome zákazníka, poskytovateľ je povinný zabezpečiť servis najneskôr do 5 dní odo dňa nahlásenia poruchy.
4. Ak nastane porucha mimo bytu alebo domu zákazníka, poskytovateľ je povinný zabezpečiť servis najneskôr do 24 hodín od vzniku poruchy.
5. Ak dôjde k poruche zavinenej zákazníkom, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k zavíreniu počítača, nainštaluje do počítača rôzne programy, ktoré spôsobia nefunkčnosť siete, alebo úmyselne poškodí zariadenie alebo súčasti siete bude porucha odstránená na náklady zákazníka podľa platného cenníka
6. V prípade núteného výjazdu servisného technika, kedy bude zistené porucha zavinená zákazníkom si spoločnosť účtuje km, podľa platného cenníka.

**1.2 Spôsob uplatňovania reklamácie fakturácie:**

1. Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytovanú službu. Je potrebné aby zákazník kontaktoval bezodkladne spoločnosť na tel. číse 0908 261 800.

**1.3 Lehota na podanie reklamácie:**

1. Užívateľ je povinný podať písomnú reklamáciu kvality služieb v lehote 30 dní od zistenia nedostatku v kvalite služieb
2. Poskytovateľ služieb je povinný vybaviť reklamáciu kvality služieb v lehote 30 dní od doručenia písomnej reklamácie, túto lehotu môže poskytovateľ predĺžiť, avšak najviac o 30 dní.
3. Pre spôsob uplatňovania reklamácie úhrady je zákazník povinný podať písomnú reklamáciu v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry .
4. Reklamácia vo veci prešetrenia nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytované služby v sieti internet.

**1.4 Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní**

1. Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie užívateľom u poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného stanoviska
2. Poskytovateľ písomne alebo telefonicky oznámi užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote určenej na vybavenie.

## **2.Spôsob odškodnenia v prípade uznanej reklamácie**

**2.1** Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytnutia verejnej služby v dohodnutej kvalite zavineneho poskytovateľom.

**2.2.** V prípade uznania nesprávne vyúčtovanej ceny poskytnutej služby, Poskytovateľ zúčtuje oprávnene reklamovanú cenu za Službu v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej oprávnene reklamovanej ceny, prípadne dohodne s Užívateľom predĺženie predplateného obdobia poskytovania Služby. Pokiaľ bola cena fakturovaná za jednorázovo poskytnutú Službu, suma vo výške oprávnene reklamovanej ceny sa kupujúcemu vráti.

## **3.Záverečné ustanovenia**

**3.1** Ak sa na základe reklamácie zistí závada na zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich 6 mesiacov. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako 6 mesiacov ale dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania služby.

**3.2** Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, užívateľ má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania služby za predchádzajúcich 6 mesiacov avšak najneskôr do skončenia prešetrovania zariadenia patriaceho spoločnosti Ma-NET Team s.r.o. alebo na jej zaplatenie v najmenej troch mesačných splátkach.

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 24.1.2015

**Spoločnosť Ma-NET Team s. r. o.**

**Ing. Barnabáš Šimon - konateľ**