

## **Reklamačný poriadok poskytovateľa služieb dátovej siete CARISMA, spol. s r.o.,**

podľa ust. § 44 zákona č. 610/ 2003 Z.z. o elektronických komunikáciách a Všeobecných zmluvných podmienok spoločnosti Carisma, spol. s r.o. Okružná 31, 941 31 Dvory nad Žitavou, IČO:36 529 346, DIČ:2020143961, IČ DPH: SK2020143961

### **1. Úvodné ustanovenia**

- ✓ Reklamačný poriadok upravuje právo užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb dátovej siete voči spoločnosti CARISMA, spol. 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.
- ✓ Vybavenie alebo sieť poskytovateľa, bližšie špecifikované v článku 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.

### **2. Reklamácia kvality služby**

- poruchy, iné reklamácie kvality služieb

#### **Uplatňovanie reklamácie kvality služby**

- ✓ 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 035 6492 944 alebo mailom na internito@internito.sk alebo písomne na adresu CARISMA, spol.s r.o., Okružná 31, 941 31 Dvory nad Žitavou
- ✓ 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. porucha zákazníkom nezavinená**

Ak zákazník nie z vlastnej viny nemohol užívať vybavenie alebo sieť poskytovateľa, viac ako 48 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. porucha zákazníkom zavinená**

Za zavinenu 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.

#### **✓ 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.

#### **✓ 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 zákazníka, platí podľa cenníka služieb poskytovateľa.

#### **Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb**

- ✓ Užívateľ je povinný podať reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od zistenia nedostatku kvality služby.
- ✓ 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**

- ✓ Pre spôsob uplatňovania reklamácie úhrady platí obdobne ustanovenie II.1 tohto reklamačného poriadku.
- ✓ Pre podanie a vybavenie reklamácie správnosti úhrady platia obdobné lehoty v ustanovení II.5 a II.6 tohto reklamačného poriadku.
- ✓ Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby dátovej siete.

### **4. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní**

- ✓ Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie užívateľom u poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie poskytovateľom služieb.
- ✓ Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu všetkých reklamácií a vybavovať reklamácie v poradí, v akom u neho boli uplatnené.
- ✓ Poskytovateľ služieb písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote určenej na vybavenie reklamácie.
- ✓ Lehoty na spôsob vydávania a vybavovania reklamácie upravujú ustanovenia zákona z č. 610/2003 Z.z.

### **5. Záverečné ustanovenia**

Tento reklamačný poriadok platí od 1.01.2018

Vypracované v Hurbanove, dňa 1.01.2018, CARISMA, spol.s r.o.