

Reklamačný poriadok verejnej elektronickej komunikačnej služby T-Network

vydaný podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a článku 14. bod 2. Všeobecných zmluvných podmienok

Lombard s. r. o., Školská 14, Piešťany, Slovenská republika, IČO: 36 240 125, (ďalej iba poskytovateľ) za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností medzi Lombard s. r. o. ako poskytovateľom elektronickej komunikačnej služby T-Network (ďalej len "služba T-Network" alebo „T-Network“) a právnickými alebo fyzickými osobami, ktoré vstupujú do zmluvných vzťahov s Lombard s. r. o. - účastníkmi elektronickej komunikačnej služby (ďalej len „účastníci“), vydáva tento Reklamačný poriadok pre poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby T-Network (ďalej len „Reklamačný poriadok“ alebo „RP“).

Článok 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1.Reklamačný poriadok upravuje právo užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb v sieti T-Network spoločnosti Lombard s.r.o. (ďalej len poskytovateľ), spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia, lehotu na podanie reklamácie, na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.
- 1.2.Zákazník je oprávnený reklamovať kvalitu služby a správnosť vyúčtovania úhrady spôsobom upraveným v zákone a v týchto RP.
- 1.3.Reklamácia kvality služby je taká reklamácia, kde zákazník reklamuje poruchu služby alebo nesprávne parametre služby či poruchu alebo nesprávne parametre zakúpených zariadení.
- 1.4.Reklamácia správnosti úhrady služby je reklamácia, kde zákazník reklamuje výšku účtovanej sumy za poskytnuté služby alebo zariadenia súvisiace s poskytovaním služby T-Network.
- 1.5.Ak došlo k poruche na zariadeniach patriacich pod servisnú správu spoločnosti Lombard s.r.o., príp. k poruche na zariadeniach patriacich zákazníkovi, je potrebné, aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu linku technickej podpory spôsobom uvedeným v kontaktoch, v priebehu stanovenej pracovnej doby telefonicky, mimo pracovnú dobu prostredníctvom odkazovaču alebo SMS. Poskytovateľ sa pokúsi poruchu odstrániť, avšak toto telefonické oznámenie sa nepovažuje za reklamáciu.
- 1.6.Zákazník môže uplatniť reklamáciu kvality služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčasti doplnkovej služby či dodaných zariadení v zmysle článku 4. bod. 1.5 Všeobecných podmienok **pisomne na adrese firmy. Zákazníkov upozorňujeme, že reklamácie zaslané elektronickou poštou nevybavujeme nakoľko tieto nemusia byť autentické a nemožno ich tak považovať za hodnoverné.**
- 1.7.Užívateľ je povinný podať písomnú reklamáciu v lehote 30 dní od zistenia nedostatku v kvalite služby alebo odo dňa doručenia reklamovanej faktúry, na podania uplatnené po tejto lehote sa neprihliada ako na reklamáciu.

Článok 2. Uplatňovanie reklamácie kvality služby

- 1.1.Záručná doba na zariadenia zakúpené v spoločnosti Lombard s.r.o. vo vlastníctve zákazníkov je 24 mesiacov odo dňa zakúpenia. Ak došlo k poruche na zariadení v záručnej dobe a neprekúže sa zavinenie zákazníkom, bude zariadenie opravené, resp. vymenené bezplatne.
 - 1.2.Ak nastane porucha mimo dom/byt účastníka (napr. na routri, switchi, anténe, atď. vrámci siete poskytovateľa) je poskytovateľ povinný začať s opravou do 12 hodín od nahlásenia poruchy účastníkom za podmienky, že k nahláseniu poruchy došlo v čase od 9:00 hod. do 17:00 hod. počas pracovných dní. Ak bola porucha nahlásená po 17:00 hod. alebo mimo pracovných dní, je poskytovateľ povinný začať s opravou najneskôr do 6 hod. od začiatku pracovnej doby v najbližšom pracovnom dni. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť takúto poruchu do 24 hodín od začiatku opravy.
 - 1.3.Ak nastane porucha v dome/byte účastníka, je poskytovateľ povinný začať s opravou do 48 hodín od nahlásenia poruchy účastníkom za podmienky, že k nahláseniu poruchy došlo v čase od 9:00 hod. do 17:00 hod. počas pracovných dní. Ak bola porucha nahlásená po 17:00 hod. alebo mimo pracovných dní, je poskytovateľ povinný začať s opravou najneskôr do 48 hod. od začiatku pracovnej doby v najbližšom pracovnom dni. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť takúto poruchu do 48 hodín od začiatku opravy. Pri tomto charaktere poruchy musí účastník poskytnúť potrebnú súčinnosť pri prístupe k jednotlivým zariadeniam tak, aby umožnil poskytovateľovi potrebný prístup v dobe navrhovanej poskytovateľom. Stanovená lehota neplatí počas neposkytnutia súčinnosti k vykonaniu opravy zo strany účastníka.
 - 1.4.Jednotlivé termíny uvedené v bode 1.2 a 1.3. môžu byť zmluvne upravené inak a to najmä pri garantovaných pripojeniach.
2. Porucha nezavinená a zavinená zákazníkom
- 2.1.Ak zákazník nie z vlastnej viny nemohol užívať vybavenie alebo sieť poskytovateľa, po dobu dlhšiu ako doba ktorá vyplýva z článku 2, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného paušálu za každý celý deň, kedy zákazník služby poskytovateľa nemohol užívať. Zákazník musí pri uplatnení takéhoto nároku v prípade pochybnosti zo strany poskytovateľa hodnoverne preukázať termín nahlásenia poruchy poskytovateľovi. Za okamih vzniku poruchy sa považuje okamih nahlásenia poruchy. Nárok na zľavu je zákazník povinný uplatniť u poskytovateľa písomne formou odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služieb. **Zákazníkov upozorňujeme, že žiadosti zaslané elektronickou poštou nevybavujeme z dôvodov uvedených v článku 1.** V prípade podania oprávnenej odôvodnenej žiadosti bude nárok na zľavu z paušálu uplatnený účastníkovi v nasledujúcom fakturačnom období po období v ktorom bola žiadosť podaná. Rozhodným je dátum doručenia takejto žiadosti od zákazníka.
 - 2.2.Za zavinenu poruchu sa považuje, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k "zavíreniu počítača", nainštaluje do počítača riete, programy ktoré spôsobia problém s funkčnosťou internetového pripojenia, poškodí úmyselne alebo neúmyselne zariadenia alebo súčasti siete čím sieť znefunkční. V tomto prípade bude porucha odstránená na náklady zákazníka podľa cenníka služieb poskytovateľa ako nezaručná oprava v čase hlásenia poruchy zákazníkom, resp. zistenia poruchy poskytovateľom.
3. Porucha na zariadeniach patriacich zákazníkovi
- 3.1.Ak si zákazník zakúpil v inštaláčnom doplatku či kedykoľvek inokedy sieťovú kartu, router či iné zariadenia od poskytovateľa, má v záručnej dobe (24 mesiacov odo dňa zakúpenia) nárok na bezplatné odstránenie poruchy karty či iného zariadenia a to formou opravy alebo výmeny za kartu či iné zariadenie obdobných parametrov a obdobnej funkčnosti.
 4. Výjazd servisného technika a jeho účtovanie
 - 4.1.Výjazd servisného technika v prípade, že je možné poruchu odstrániť bez výjazdu technika a však zákazník trvá na jeho výjazde, sa za každý výjazd servisného technika (v prípade zavinenej ako aj nezavinennej poruchy, mimo domu/bytu ako aj v dome/byte zákazníka), platí podľa cenníka služieb spoločnosti Lombard s.r.o. platných v čase hlásenia poruchy ako nezaručná oprava.
 - 4.2.V prípade ak servis vykonaný u zákazníka zapadal do kategórie výjazdov,

ktorý má byť hrazený, bude tento účtovaný podľa cenníka služieb spoločnosti Lombard s.r.o., v rozsahu stanovenom na servisnom/montážnom protokole, ktorý je zákazníkom potvrdený jeho podpisom a na takúto úhradu má poskytovateľ nespochybniteľný nárok.

5. Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb

5.1.Poskytovateľ služieb je povinný vybaviť reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od jej uplatnenia užívateľom, ak tento reklamačný poriadok neustanovuje inak. V zložitejších prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom je povinný zákazníka spolu s uvedením dôvodov informovať.

Článok 3. Reklamácia správnosti úhrady

- 1.1.Pre spôsob uplatňovania reklamácie úhrady a jej vybavenie platia obdobné ustanovenia ako sú obsiahnuté v čl. 1 a 2 tohto reklamačného poriadku.
- 1.2.Pri reklamácií výšky pravidelnej mesačnej faktúry bude správnosť fakturácie posudzovaná podľa platnej uzatvorenej zmluvy o pripojení so zákazníkom vrátane prípadných dodatkov ku zmluve a prípadného využitia akciových ponúk.
- 1.3.Pri reklamácií objemu prenesených dát, resp. sumy za prenesené dáta pri dátovo obmedzených linkách bude reklamácia posudzovaná podľa stavu počítačiel nachádzajúcich sa v informačnom systéme spolu s posúdením použitej technológie pripojenia a výpisu spojení ktoré sú za týmto účelom k dispozícii.
- 1.4. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby v sieti T-Network.

Článok 4. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní

- 1.1. Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie užívateľom u poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie poskytovateľom služieb.
- 1.2. Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu všetkých reklamácií a vybavovať reklamácie v poradí, v akom u neho boli uplatnené.
- 1.3. Poskytovateľ služieb písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote 30 dní odo dňa prijatia reklamácie.

Článok 5. Záverečné ustanovenia

- 1.1. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na zariadení patriacom pod servisnú správu poskytovateľa služieb, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby v sieti T-Network ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania služby v sieti Internet za predchádzajúcich šesť mesiacov.
- 1.2. Ak suma reklamovanej faktúry presiahne trojnásobok priemerného využívania služby v sieti T-Network za predchádzajúcich šesť mesiacov, užívateľ má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskoršie do skončenia prešetrenia zariadenia patriaceho pod servisnú správu poskytovateľa služieb alebo na jej zaplatenie v dohodnutých splátkach.
- 1.3. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňa 1.2.2012

V Piešťanoch, Daniela Nedorostová - konateľ, Lombard s. r. o.