

## **Reklamačný poriadok**

podľa ust. § 44 zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách a článku VIII. ods. 4 Všeobecných zmluvných podmienok spoločnosti PetroComp s.r.o.

### **Článok I. Úvodné ustanovenia**

Reklamačný poriadok upravuje právo užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb v sieti Internet spoločnosti PetroComp s.r.o., spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia, lehotu na podanie reklamácie, na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.

### **Článok II. Uplatňovanie reklamácie kvality služby**

Ak došlo k poruche na zariadeniach PetroComp-u, je potrebné, aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu PetroComp na tel. č. +421 902 441 588. Zákazníkov upozorňujeme, že reklamácie zaslané elektronickou poštou nevybavujeme.

Záručná doba na zariadenia zakúpené v spoločnosti PetroComp s.r.o. vo vlastníctve zákazníkov je 24 mesiacov odo dňa zakúpenia. Ak došlo k poruche na zariadení v záručnej dobe a nepreukáže sa zavinenie zákazníkom, bude zariadenie opravené, resp. vymenené bezplatne.

Ak nastane porucha mimo miesta zriadenia služby u zákazníka (napr. na routri, switchi, anténe, atď. ) sú servisní technici povinní začať s opravou do 48 hodín od nahlásenia poruchy za podmienky, že k nahláseniu poruchy došlo v čase od 9:00 hod. do 18:00 hod. v pracovných dňoch pondelok až sobota.

Ak ide o poruchu v mieste zriadenia služby u zákazníka, poskytovateľ je povinný zabezpečiť, resp. vykonať opravu do 48 hodín od nahlásenia poruchy.

#### **A) porucha nezavinená zákazníkom**

Ak zákazník preukázateľne z viny na strane PetroComp-u nemohol súvisle užívať služby PetroComp-u, viac ako 24 hodín z dôvodov iných ako technickej poruchy, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku za každý celý deň, kedy zákazník služby poskytovateľa nemohol užívať.

V prípade poruchy na zariadeniach sa toto predlžuje o dobu podľa článku 4 tohto reklamačného poriadku. 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.

#### **B) porucha zavinená zákazníkom**

Za zavinенú poruchu sa považuje, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k "zavíreniu počítača", nainštaluje do počítača rôzne programy ovplyvňujúce štandardný chod počítača (programy na úpravu registrov, programy na nelegálne sťahovanie hudby, a pod.), poškodí úmyselne alebo neúmyselne zariadenia alebo súčasti siete 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.

### **Článok III. Výjazd servisného technika.**

V prípade, že je možné poruchu odstrániť bez výjazdu technika a zákazník však trvá na jeho výjazde, sa za každý výjazd servisného technika (v prípade zavinenej ako aj nezavinenej poruchy, mimo miesta zriadenia služby u zákazníka ako aj v mieste zriadenia služby u zákazníka), platí podľa cenníka služieb spoločnosti PetroComp, s.r.o. platných v čase hlásenia poruchy.

### **Článok IV. Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb**

Užívateľ je povinný podať reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od zistenia nedostatku v kvalite služby.

Poskytovateľ služieb je povinný vybaviť reklamáciu kvality služby v lehote:

- A. Jednoduché prípady reklamácií, ktoré nevyžadujú technické šetrenie, do 15 dní od doručenia reklamácie.
- B. Zložitejšie prípady reklamácií, ktoré vyžadujú technické šetrenie, do 30 dní od doručenia reklamácie.
- C. Prípady, ktoré je nutné riešiť s partnermi PetroComp-u, do 60 dní od doručenia reklamácie. Pokiaľ nebude reklamácia vybavená do 60 dní, tak je uznaná ako oprávnená. Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie užívateľom u poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie poskytovateľom služieb.

### **Článok V. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní**

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.

#### **Článok VI .Záverečné ustanovenia**

Ak sa na základe reklamácie zistí vada na zariadení patriacom pod servisnú správu PetroComp-u, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby v sieti Internet, ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania služby v sieti Internet za predchádzajúcich šesť mesiacov.

Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného využívania služby v sieti Internet za predchádzajúcich šesť mesiacov, užívateľ má právo na odklad zaplataenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskoršie do skončenia prešetrovania zariadenia patriaceho pod servisnú správu PetroComp-u alebo na jej zaplataenie v splátkach.

Zmluvné podmienky a reklamačný poriadok nadobúdajú účinnosť dňom 1. 1. 2011