

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

Slovanet, akciová spoločnosť, so sídlom Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava, IČO:35 954 612, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3692/B (ďalej len „Slovanet“) ako právny nástupca spoločnosti CARISMA, spol. s r.o. Okružná 31,941 31 Dvory nad Žitavou, IČO:36 529 346, DIČ:2020143961, IČ DPH: SK2020143961 (ďalej len „poskytovateľ“) vydáva podľa § 44 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) tento reklamačný poriadok poskytovateľa služieb dátovej siete CARISMA. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tých účastníkov, ktorí majú uzavretú zmluvu o poskytovaní verejných služieb (zmluvy o pripojení) so spoločnosťou Carisma, spol. s r.o. pred dňom účinnosti týchto podmienok.

1. Úvodné ustanovenia

- ✓ Reklamačný poriadok upravuje právo užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb dátovej siete voči spoločnosti Slovanet (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

- I. 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 02/208 28 208 - voľba 2, alebo mailom na technickapodpora@slovanet.net alebo písomne na adresu Slovanet, a. s., Jilemnického 2, 911 01 Trenčín 1

II. 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.
- ✓ 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.
- ✓ porucha zákazníkom zavinená
Za zavinenú poruchu sa považuje, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k “zavíruseniu počítača”, nainštaluje do počítača rôzne programy, čím sieť

z nefunkčnej. 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.

III. 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.

IV. Výjazd na servisný zásah

V prípade, že je možné poruchu odstrániť bez servisného zásahu, zákazník 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

- V. Užívateľ je povinný podať reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od zistenia nedostatku kvality služby.
- VI. 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 je potrebné, aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu poskytovateľa mailom na sluzbyzakaznikom@slovanet.net alebo písomne na adresu Slovanet, a. s., Jilemnického 2, 911 01 Trenčín 1
- ✓ Pre podanie a vybavenie reklamácie správnosti úhrady platia obdobné lehoty v ustanovení 2.V a 2.VI 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. 351/2011 Z.z.
- ✓ Účastník, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, má právo obrátiť sa na spoločnosť Slovanet so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť Slovanet vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Slovanet inak porušil jeho práva.
- ✓ Spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na adresu sluzbyzakaznikom@slovanet.net.
- ✓ Spotrebiteľ má v zmysle § 75 zákona o elektronických komunikáciách a v súlade s § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) orgánu alternatívneho riešenia sporov, ak Slovanet na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Spotrebiteľ predloží návrh bezodkladne, najneskôr do 1 roka od doručenia

zamietavej odpovede Slovanetu k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30 dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany Slovanetu.

- ✓ Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo Zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny Služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia.
- ✓ Spotrebiteľ, ktorý si na webovej stránke prevádzkovej spoločnosťou Slovanet a/alebo prostredníctvom iných elektronických prostriedkov objednal ponúkaný tovar a/alebo službu, môže návrh podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr>. Postupom podľa tohto článku nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.
- ✓ Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu a ktorý nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia je oprávnený na základe ním podaného návrhu podať Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb návrh na mimosúdne riešenie sporu podľa pravidiel § 75a zákona o elektronických komunikáciách. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.
- ✓ Ak účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, Slovanet nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

5. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok platí od 01.12.2020

Vypracované v Bratislave, dňa 30.11.2020