

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 chceminternet.sk (ďalej len "služba chceminternet.sk" alebo „chceminternet.sk“) a právnickými alebo fyzickými osobami, ktoré vstupujú do zmluvných vzťahov s Lombard s. r. o. - účastníci elektronických komunikačných služieb (ďalej len „účastníci“), vydáva tento Reklamačný poriadok pre poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby chceminternet.sk (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 chceminternet.sk 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 chceminternet.sk.

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. Za okamih vzniku závady sa považuje okamih nahlásenia poruchy a to z dôvodu stanovenia časovej osi.

1.6.Zákazník môže uplatniť reklamáciu kvality služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčastí doplnkovej služby či dodaných zariadení v zmysle článku 4. bod. 1.5 Všeobecných podmienok **písomne 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.Ak vznikne nesúlad medzi skutočnými a deklarovými parametrami služby, je účastník povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť poskytovateľovi a poskytnúť mu pri riešení tohto nesúladu potrebnú súčinnosť. Poskytovateľ je povinný vykonať úkony vedúce k odstráneniu tohto nesúladu, ak je toto technicky možné. Ak riešenie technicky možné nie je, poskytovateľ sa zaväzuje umožniť aj počas trvajúceho záväzku účastníkovi zmenu Tarifu. V prípade ak sa jedná o odstrániteľnú vadu a ak sa nesúlad prejavil jednorázovo alebo sa opakuje cyklicky po dobu dlhšiu ako 120 hodín (príčom táto doba začína plynúť pri oznámení v čase od 9:00 hod. do 17:00 hod. počas pracovných dní ihneď, ak bol nesúlad oznámený po 17:00 hod. alebo mimo pracovných dní, táto doba začína plynúť od 07:00 hod. v najbližšom pracovnom dni, má účastník nárok na poskytnutie zľavy vo výške 50% z čiastky prislúchajúcej k dotknutému obdobiu, t.j. obdobiu, po ktoré sa tento nesúlad prejavoval. Tento nárok vzniká za podmienky poskytnutia súčinnosti zo strany účastníka t.j. je zastihnuteľný spôsobom, akým vykonal oznámenie o nesúlade v parametroch služby a v prípade potreby je umožnený prístup ku všetkému HW súvisiacemu s dotknutou prípojkou umiestneným u účastníka v dobe požadovanej zo strany poskytovateľa.

1.2.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 nepreukáže sa zavinenie zákazníkom, bude zariadenie opravené, resp. vymenené bezplatne.

1.3.Ak nastane porucha mimo dom/byt účastníka (napr. na routri, switchi, anténe, optickej sieti, atď. vrámci siete poskytovateľa) je poskytovateľ povinný začať s opravou do 24 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 12 hod. od začiatku pracovnej doby v najbližšom pracovnom dni. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť takúto poruchu do 24 hodín od začiatku opravy.

1.4.Ak nastane porucha v dome/byte účastníka, je poskytovateľ povinný začať s opravou do 168 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 168 hod. od začiatku pracovnej doby v najbližšom pracovnom dni. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť takúto poruchu do 96 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 neplynie počas neposkytnutia súčinnosti k vykonaniu opravy zo strany účastníka.

1.5.Jednotlivé termíny uvedené v bode 1.3 a 1.4. 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 hodnoverné preukázať termín nahlásenia poruchy poskytovateľovi. 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 rôzne 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 nezavinenej 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 hradený, 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.

5.2. V prípade prijatia hlásenia o nefunkčnosti alebo nesprávnej funkčnosti poskytovaných služieb prostredníctvom telefónu, SMS alebo mailu, nieje povinný poskytovateľ vyznameniť účastníka písomnou formou.

5.3. Ak pri riešení nieje potrebná návšteva technikov, môže poskytovateľ o odstránení poruchy alebo vysvetlení ak sa nejednalo o problém na strane poskytovateľa informovať telefonicky, mailom či prostredníctvom SMS.

5.4. Za okamih nahlásenia nesúladu v zmysle bodov 1.1 a 2.1 sa považuje okamih jeho vzniku.

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 reklamacii 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 reklamacii objemu prenesených dát, resp. sumy za prenesené dáta pri dátovo obmedzených linkách bude reklamácia posudzovaná podľa stavu počítačadiel 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 prešetrovania úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby v sieti chceminternet.sk.

Článok 4. Reklamácia správnosti obsahu dodaného tovaru

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 reklamacii obsahu a správnosti či množstva dodaného tovaru musí byť táto uplatnená ihneď pri prevzatí tovaru pred odchodom z kancelárie poskytovateľa alebo pred odchodom technika od účastníka. Z dôvodu nemožnosti zabrániť prípadnej aj neúmyselnej manipulácii s dodaným tovarom zo strany účastníka nieje inak možné takúto reklamáciu vykonať.

1.3. Účastník každé prevzatie všetkého tovaru a materiálu potvrdzuje svojim podpisom na príslušnom protokole. Z tohto dôvodu je potrebné a účastník je povinný vykonať kompletnú kontrolu preberaného tovaru.

1.4. Reklamácia vo veci prešetrovania správnosti obsahu dodaného tovaru nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby v sieti chceminternet.sk.

Článok 5. 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 prešetrovania jeho reklamácie v lehote 30 dní odo dňa prijatia reklamácie.

Článok 6. Záverečné ustanovenia

1.1. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na zariadení patriacom pod servisnú správu poskytovateľa služieb, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby v sieti chceminternet.sk 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 chceminternet.sk za predchádzajúcich šesť mesiacov, užívateľ má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskoršie do skončenia prešetrovania zariadenia patriaceho pod servisnú správu poskytovateľa služieb alebo na jej zaplatenie v dohodnutých splátkach.

1.3. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňa 1.8.2019