

# Reklamačný poriadok

## poskytovateľa služieb dátovej siete BBX s.r.o.

podľa zákona 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a článku VIII. ods. 4 Všeobecných zmluvných podmienok – BBX s.r.o.

### I. Úvodné ustanovenia

- I.1 Reklamačný poriadok upravuje právo užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb dátovej siete voči spoločnosti BBX 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.
- I.2 Vybavenie alebo sieť poskytovateľa, bližšie špecifikované v článku II. ods.2 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.

### II. Reklamácia kvality služby

- poruchy, iné reklamácie kvality služieb

#### Uplatňovanie reklamácie kvality služby

II.1 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. číslach 0904 405 848, 0908 201 404, alebo 0904 172 947 alebo mailom na gyro@bbxnet.sk alebo písomne na adresu BBX s.r.o., Horná 49, 974 01 Banská Bystrica.

#### II.2 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 24 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 troch mesiacov po obnovení poskytovania služieb**. Žiadosti zaslané elektronickou poštou nevybavujeme. Zľava bude poskytnutá v nasledujúcom fakturačnom období.

##### B) porucha zákazníkom zavinená

Za zavinenú poruchu sa považuje, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k "zavíraniu 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.

#### II.3 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.

#### II.4 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 zavinennej ako aj nezavinennej poruchy, tak mimo bytu ako aj na byt zákazníka, platí podľa cenníka služieb poskytovateľa.

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

II.5 Užívateľ je povinný podať reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od zistenia nedostatku kvality služby.

II.6 Poskytovateľ služieb je povinný vybaviť reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od jej uplatnenia užívateľom, ak tento reklamačný poriadok neustanovuje inak.

### **III. Reklamácia správnosti úhrady**

III.1 Pre spôsob uplatňovania reklamácie úhrady platí obdobne ustanovenie II.1 tohto reklamačného poriadku.

III.2 Pre podanie a vybavenie reklamácie správnosti úhrady platí lehota 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry alebo iného daňového dokladu (napr. splátkový kalendár).

III.3 Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby dátovej siete. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je poskytovateľ povinný umožniť účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania služby.

III.4 V prípade, že reklamácia výšky účtovanej ceny alebo reklamácia poskytovaných služieb bude Poskytovateľom uznaná za opodstatnenú, bude táto skutočnosť zohľadnená a zúčtovaná vo fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, formou dobropisu.

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

IV.1 Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie užívateľom u poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie poskytovateľom služieb.

IV.2 Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu všetkých reklamácií a vybavovať reklamácie v poradí, v akom u neho boli uplatnené.

IV.3 Poskytovateľ služieb písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote určenej na vybavenie reklamácie.

IV.4 Lehoty na spôsob vydávania a vybavovania reklamácie upravujú ustanovenia zákona č. 351/2011 Z.z.

### **V. Záverečné ustanovenia**

V. 1 Tento reklamačný poriadok platí od 20.10.2015