REKLAMAČNÝ PORIADOK

poskytovateľa služieb dátovej siete NETLINK, s.r.o.

*podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a článku 12. Všeobecných zmluvných podmienok spoločnosti*

*NETLINK, s.r.o.*

# Úvodné ustanovenia

* 1. Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb internetovej komunikačnej siete voči spoločnosti NETLINK,

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.

* 1. Vybavenie alebo sieť poskytovateľa ktorou spoločnosť Netlink poskytuje služby

taktiež zariadenie na príjem signálu v bezplatnom prenájme sú v osobnom vlastníctve

spoločnosti Netlink ktorá zodpovedá za ich prevádzku. Sieťová karta ktorou sa zákazník pripája do siete je majetkom zákazníka a ten zodpovedá za správnu funkciu karty

v jeho pc. prípadne iných zariadení ktoré si zákazník zakúpil pri inštalácii. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných podmienok

poskytovania služieb elektronických komunikácií prostredníctvom sietí INTERNET

Poskytovateľa.

# Reklamácia kvality služby

## Poruchy a reklamácia na kvalitu služby. Uplatňovanie reklamácie kvality služby .

* 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. čísle 0915 261582 alebo mailom na netlink@netlink.sk alebo písomne na adresu Vlkanovská 135, Vlkanova 97631 .

* 1. 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 vymenené bezplatne za nové.

Pri poruche zariadenia v správe poskytovateľa (napr. na vysielacej anténe, napájanie zariadení ) 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 telefonicky,mailom alebo písomnou formou.

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 3 mesiacov po obnovení poskytovania služieb.

Zľava bude poskytnutá v nasledujúcom fakturačnom období.

## Porucha zákazníkom zavinená

Za zavinenú poruchu sa považuje, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia

Siete na svojom zariadení (Router,PC, Notebook, Mobilný telefón)

vypnutá sieťová karta v pc vypnuté Wifi na notebuku ,poškodený kábel ,koncovka RJ45 z dôvodu zlého zaobchádzania, prehryznuté psom a podobne bude mu takáto porucha odstránená bezplatne.

## 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), bude mu na tomto

zariadení odstránená porucha bezplatne.

## Výjazd technika na servis

Výjazd technika k zákazníkovi je bezplatný pri poruchách popisaných v stati **Porucha zákazníkom zavinená**.V ostatých pripadoch sa učtuje jednotný poplatok 10 eur.

## Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb

* 1. Užívateľ je povinný podať reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od zistenia nedostatku kvality služby.
	2. Poskytovateľ služieb je povinný vybaviť reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od jej uplatnenia užívateľom, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých

prípadoch môže túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, pričom je povinný

o predĺžení účastníka písomne informovať pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty

aj s uvedením dôvodov.

# Reklamácia správnosti úhrady

* 1. Pre spôsob uplatňovania reklamácie úhrady platí obdobne ustanovenie 2 .1 tohto

reklamačného poriadku.

* 1. Užívateľ je povinný podať reklamáciu správnosti úhrady za poskytnuté služby v

lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Poskytovateľ služieb je povinný vybaviť

reklamáciu v lehote 30 dní od jej uplatnenia užívateľom, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže túto lehotu predĺžiť najviac však o 30 dní,

pričom je povinný o predĺžení účastníka písomne informovať pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty aj s uvedením dôvodov.

* 1. 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, spoločnost Netlink umožni 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 umožni účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúc ej 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.

1. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní
	1. Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie užívateľom u

poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie poskytovateľom služieb.

* 1. Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu všetkých reklamácií a vybavovať reklamácie v poradí, v akom u neho boli uplatnené.
	2. Poskytovateľ služieb písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote určenej na vybavenie reklamácie.

**Reklamačný poriadok na zakúpený tovar**

v znení Zákona č. 40/ 1964 Zb. Občiansky zákonník podľa § 615 až § 626

**Článok I**

**Právo na uplatnenie reklamácie**

Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru vada, má spotrebiteľ právo vadu reklamovať pre rozpor so spotrebiteľskou kúpnou zmluvou. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.

Spotrebiteľ je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo návode na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a ďalej nesmie porušiť plomby, ak je tovar zaplombovaný.

**Článok II**

**Miesto uplatnenia reklamácie**

Vadu možno vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania predávajúceho alebo na inej adrese, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy.

Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení (doklad z ERP). Predloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale zákazník ho nemá. V takom prípade sa reklamácia musí prijať, pričom sa na tovar poskytne 24-mesačná záruka, nie však dlhšia, hoci takáto dlhšia záručná doba mohla byť vyznačená v stratenom záručnom liste pri predĺženej záruke ( tzv. spotrebiteľská záruka podľa § 626 ).

**Článok III**

**Zodpovednosť obchodníka**

**Predaná vec musí byť v súlade s dohodnutými požiadavkami (§ 616) a všeobecnými požiadavkami (§ 617).**

Pri predaji tovaru teda predávajúci zodpovedá za to, že tovar je v súlade so spotrebiteľskou kúpnou zmluvou, t.j. že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonanej reklamy očakávané, príp. akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám, právnym predpisom, je v určenom zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pri použití veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

Ak tovar pri prevzatí spotrebiteľom má vady, je v rozpore so spotrebiteľskou kúpnou zmluvou. Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za vady, ktoré sa prejavujú ako rozpor so spotrebiteľskou kúpnou zmluvou.

Predávajúci nezodpovedá za rozpor so spotrebiteľskou kúpnou zmluvou, ak

* spotrebiteľ vadu tovaru spôsobil sám,
* spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel,
* reklamácia spotrebiteľa odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti, spotreby alebo životnosti tovaru,

Predávajúci nezodpovedá za vady:

* pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,
* ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru,
* spojené s porušením ochrannej plomby na tovare,
* spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť.

**Článok IV**

**Zodpovednosť za vady**

**Zodpovednosť za vady ( § 619 ) :** Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci.

Pri použitej veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti predávajúceho za vady, nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci.

Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou veci, ak

a) montáž alebo inštalácia bola súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť, alebo

b) montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať kupujúci, vykonal kupujúci nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol predávajúci

**Spotrebiteľská záruka ( § 626 ) :** Výrobca alebo predávajúci môže poskytnúť kupujúcemu spotrebiteľskú záruku, ktorou sa zaviažu vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť predanú vec alebo zabezpečiť jej údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady. Kupujúci má právo požadovať od výrobcu alebo predávajúceho, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, plnenie zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy alebo pred jej uzatvorením. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto dlhšej záruky. Ak výrobca (dodávateľ predávajúceho) poskytuje na svoje výrobky dlhšiu záručnú dobu ako 24 mesiacov, predávajúci nesmie túto dobu skrátiť, aj keď sa to týka len niektorej súčiastky veci.

**Článok V**

**Práva spotrebiteľa**

Ak má tovar vady musí na ne kupujúci upozorniť do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia záručnej doby.

Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.

Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, vrátane okolností uvedených vyššie.

**Predávajúci opraví alebo vymení vec** v primeranej lehote po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval.

Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec predávajúcemu alebo inej osobe oznámenej predávajúcim. Náklady prevzatia veci znáša predávajúci.

Predávajúci dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak.

**Ak kupujúci neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže predávajúci vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, predávajúci kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Predávajúci môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.**

**Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť** od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty ak:

* predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
* predávajúci odmietol odstrániť vadu
* vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
* vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
* predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez vád.

Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie predávajúci.

Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.

Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak predávajúci vec v primeranej lehote neodstráni, môže kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie veci predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.

Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.

Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša predávajúci.

Predávajúci nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy.

**Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady**, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.

Kupujúci uplatňuje reklamáciu prostredníctvom diaľkovej komunikácie ( listom, telefonicky alebo mailom ) a je povinný reklamovaný tovar spolu s kópiou dokladu o zakúpení tovaru doručiť alebo sprístupniť predávajúcemu.

**Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim.** Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

**Článok VI**

**Reklamácia použitého a vadného tovaru**

Pri predaji použitých alebo vadných vecí musí predávajúci zabezpečiť zreteľné označenie, že ide o vadný alebo použitý tovar. Predávajúci má povinnosť upozorniť spotrebiteľa, o akú vadu sa jedná.

Pri použitých a vadných veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením, o ktorých bol kupujúci pri ich predaji informovaný. Pri veciach predávaných za nižšie ceny nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Tento reklamačný poriadok platí od 01 .07.2024 Netlink s.r.o

Marianna Bojková

Konateľ spoločnosti