

# Reklamačný poriadok

## Informácie pre účastníka

- Služba sa považuje za funkčnú a dodanú, ak je dostupná na Rozhraní** (vid. Všeobecné podmienky). Tým sa rozumie stav, keď:
  - pri rádiovom pripojení (IEEE 802.11 / Wi-Fi): prístupový bod (vysielač), na ktorom je dodávanie služby objednané, je funkčný a umožňuje účastníkovi pripojiť sa.
  - pri káblovom pripojení (IEEE802.3 / Ethernet): na koncovke alebo zásuvke prívodného kábla je dostupné pripojenie.
- Nefunkčnosť koncového zariadenia** (počítača, wifi modemu, routra, ...), jeho nepripojenie k sieti, alebo nesprávne nastavenie, nie je dôvodom na uplatnenie reklamácie na službu (ak službu nie je možné používať z dôvodu chyby zariadenia, nejedná sa o problém na službe, ale na zariadení).
- Ak v mieste, kde má účastník inštalované rádiové zariadenie, nie je dostatočne silný a kvalitný signál, poskytovateľ nezodpovedá za kvalitu služby (poskytovateľ nedokáže ovplyvniť šírenie rádiového signálu od rozhrania ku miestu, kde môže byť koncové zariadenie umiestnené inštalované).
- Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za koncové zariadenie, inštalované u zákazníka, a jeho prípadné poškodenie, odcudzenie, stratu či zničenie.
- K službe je v zmluve alebo tarife uvedená časová dostupnosť. Tento údaj znamená, akú najkratšiu časť zúčtovacieho obdobia má byť služba dostupná na rozhraní. Ak sa nedosiahne táto časová dostupnosť, služba nie je dodaná v dohodnutom rozsahu a účastníkovi vzniká nárok na vrátenie pomernej časti poplatku za službu za nedosiahnutú dostupnosť. Tento nárok účastník uplatňuje formou reklamácie.
- Ak pri rádiovom pripojení dochádza k zvýšenej latencii (ping) alebo stratovosti paketov (packet-loss), pred podaním sťažnosti alebo reklamácie odporúčame preveriť, či k tomuto zhoršeniu nedochádza už medzi koncovým zariadením a rozhraním. Kontrolu je možné vykonať vykonaním ping-u na adresu brány (default gateway) – v prípade, že namerané hodnoty nie sú uspokojivé, treba skontrolovať rádiové pripojenie (silua kvalitisignálu, smerovanie antény), prípadne požiadaťo pomockontaktnécentrum.
- Pri teste rýchlosti s použitím webových speedmetrov treba brať do úvahy, že tieto ukazujú rýchlosť sťahovania súboru, nie skutočnú rýchlosť pripojky. Pripojkou sa okrem sťahovaného súboru prenáša aj réžia, ktorá predstavuje (orientačne) 10% objemu prenosu – údaj nameraný speedmetrom je preto nižší, než skutočná rýchlosť pripojky. Speedmetrom nameraná rýchlosť je tiež ovplyvnená prenosmi, ktoré môže operačný systém súbežne vykonávať (sťahovanie aktualizácií, vysielanie broadcast paketov, a pod.)

## Nahlásenie a odstránenie poruchy

V prípade poruchy, nekvality alebo nefunkčnosti služieb sa obráťte na kontaktné centrum (0911 299 502, netnz@netnz.sk). Pri telefonicknej, e-mailovej, alebo písomnej komunikácii vždy uvádzajte číslo zmluvy, (reps. Vaše celé meno a adresu bydliska), a poruchu popíšte čo najpodrobnejšie. Mimo pracovnej doby nahlasujte poruchy zaslaním SMS na číslo 0911 299 502.

Poruchy na strane zákazníka sa odstraňujú počas bežnej pracovnej doby, poruchy na zariadeniach poskytovateľa non-stop (24/7).

## Podanie oficiálnej reklamácie

Reklamácia je oficiálna forma sťažnosti poskytovateľovi služby. Reklamáciu by ste mali podať:  
– ak sa prostredníctvom kontaktného centra nepodarilo vyriešiť problém so službou, alebo ak sa problém opakuje,  
– ak žiadate o vrátenie uhradenej čiastky.

Reklamácie sa riadia Všeobecnými podmienkami k službe Internet, Všeobecnými podmienkami k Rámcovej zmluve, §44 zákona č. 610/2003 Z.z.o elektronických komunikáciách a súvisiacimi právnymi predpismi.

Reklamácia musí byť podaná v písomnej podobe a doručená kontaktnému centru osobne, poštou alebo faxom, a to najneskôr 60 dní od dodania reklamovanej služby, alebo uskutočnenia reklamovaného účtovania. Reklamáciu nie je možné podať telefonicky, ani e-mailom. Reklamácia musí obsahovať identifikáciu účastníka (číslo Zmluvy), popis reklamácie s uvedením podrobností, a podpis Účastníka. Reklamácia, ktorá nespĺňa tieto náležitosti, nebude akceptovaná.

Poskytovateľ je povinný vyjadriť sa k reklamácií písomne na adresu Účastníka, a to najneskôr 60 dní od prijatia reklamácie. Ak sa Poskytovateľ nevyjadří v tejto lehote, reklamácia sa považuje za uznanú.

## Kontakt na poskytovateľa

Poštová adresa:

**netNZ s.r.o.**  
**Jánošíkova 10**  
**940 78 Nové Zámky**

**0911 299 502**  
telefón

**netnz@netnz.sk**  
e-mail

**http://www.netnz.sk**  
web