

REKLAMAČNÝ PORIADOK

podľa §44 zákona 610 o elektronických komunikáciách

Tento reklamačný poriadok vydáva v súlade so zákonom 610 Z.Z. o elektronických komunikáciách podnik : WAN Slovakia spol. s r.o. , Levice , K. Marxa 10, 93401, IČO 36754609

Tento reklamačný poriadok upravuje podrobnosti:

- a) o rozsahu práva účastníka na reklamáciu správnosti úhrady a kvality verejnej služby,
- b) spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia,
- c) lehotu na podanie reklamácie a na jej vybavenie,
- d) spôsob uplatnenia práva účastníka podľa §42ods.2písm.e),
- e) ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.

(1) Reklamácia sa uplatňuje v podniku, ktorý službu poskytol. V podniku sa reklamácia podáva na tlačive, ktoré je prílohou tohto reklamačného poriadku. Ak bola reklamácia podaná úradu, úrad takú reklamáciu bezodkladne postúpi podniku, proti ktorému sa reklamácia podáva. Právo na reklamáciu nemožno v reklamačnom poriadku obmedziť, ak bolo uplatnené v lehote určenej v reklamačnom poriadku táto lehota nesmie byť kratšia ako 30dní. Podnik je povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote uvedenej vo všeobecných podmienkach, ktorá nesmie byť dlhšia ako 60 dní, inak sa reklamácia považuje za uznanú.

(2) Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté verejné služby. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je podnik povinný umožniť účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najviac troch mesačných splátkach. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

(3) 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 alebo koncový užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

(4) Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa odseku 2, podnik má právo na úrok z omeškania odo dna splatnosti reklamovanej úhrady.

(5) Ak je účastník nespokojný s poskytovanou službou z dôvodu, že služba nespĺňa parametre, uvedené v špecifikácii služby, je povinný nahlásiť tento stav podniku. Pre posudzovanie kvality služby je rozhodujúca kvalita služby na účastníckej prípojke. Podnik nezodpovedá za zníženie kvality služby spôsobené koncovým zariadením DTE . Za nahlásené nedodržanie dohodnutej kvality sa považuje hlásenie, ktoré bude obsahovať identifikáciu účastníka (číslo Zmluvy), dátum, čas a popis problému.

(6) Reklamáciu musí účastník vykonať písomne zaslaním na adresu podniku. Podnik je povinný vyjadriť sa k reklamácií písomne do 60 kalendárnych dní od prijatia reklamácie.

(7) Hlásenie môže účastník vykonať telefonicky a to v pracovné dni v čase 8:00-17:00 hod v mimopracovnej dobe formou sms alebo mailom na t.č. 0903710205, 0915956947, reklamacie@wan1.sk

- Pri poruchách zistených resp. nahlásených v čase 8:00-17:00 hod. v pracovných dňoch nepredchádzajúcich dňu pracovného voľna alebo pokoja bude porucha odstránená najneskôr do 48hodín od nahlásenia.

- Pri poruchách nahlásených v čase 8:00-17:00 hod. v pracovných dňoch predchádzajúcich dňu pracovného voľna alebo pokoja bude porucha odstránená najneskôr do 17:00 hod. najbližšieho nasledujúceho pracovného dňa.

- Poruchy nahlásené v dňoch pracovného voľna alebo pokoja sa posudzujú ako poruchy nahlásené v prvý nasledujúci pracovný deň.