

**Reklamačný poriadok podľa § 45 zákona 351/2011 Z.z.**  
(zároveň zverejnený na web stránke Poskytovateľa: <http://www.playmax.sk>)  
**Poskytovateľa internetových služieb, spoločnosti PLAYMAX s.r.o.**

## 1. Reklamačný poriadok

Upravuje vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré vznikajú pri reklamacii poskytovaných služieb, ich ceny, kvality a funkčnosti v internetovej sieti spoločnosti PLAYMAX s.r.o., Stred 52, 017 01, Považská Bystrica, IČO: 44636840, DIČ: 2022770563, IČ DPH: SK2022770563, zapísanej v OR Okresného súdu Trenčín, oddiel Sro, vložka číslo 21357/R (ďalej iba Poskytovateľ).

## 2. Technické vybavenie

Technické vybavenie internetovej siete Poskytovateľa, ako aktívne a pasívne zariadenia a kompletne príslušenstvo slúžiace na prepojenie jednotlivých uzlov siete a na pripojenie zákazníka do siete sú vo vlastníctve Poskytovateľa.

## 3. Hlásenie porúch

Ak zákazník zistí poruchu na poskytovaných internetových službách Poskytovateľa, je nevyhnutné, aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu poruchovú linku uvedenú nižšie. Nahlásenie je potrebné realizovať z viditeľného telefónneho čísla, oznam musí byť v tvare: meno, priezvisko, adresa pripojenia, približný popis poruchy.

### Poruchy:

**Pondelok – Piatok od 8:00 hod. do 18:00 hod.**

**Sobota od 9:00 hod. do 12:00 hod.**

telefónne číslo: **0918 507 266**

V prípade ak používateľ vyžaduje servisný zásah mimo uvedenej doby bude mu tento výjazd a servisné úkony v každom prípade účtované podľa aktuálneho cenníka.

## 4. Porucha na zariadeniach patriacich Poskytovateľovi

- Ak zákazník nahlásil poruchu v pracovných dňoch v čase od 8:00 hod. do 16:00 hod. sú servisní technici povinní začať s diagnostikou poruchy do 2 hodín od nahlásenia. Ak bola porucha nahlásená mimo vyššie uvedeného času, sú servisní technici povinní začať diagnostiku najneskôr do 9:00 hodiny nasledujúceho pracovného dňa.
- Ak nastane porucha mimo byt zákazníka (napríklad na smerovačoch (router), prepínačoch (switch), serveroch, káblových rozvodoch atď.) sú servisní technici povinní začať s opravou poruchy do 12 hodín od diagnostiky poruchy.
- Ak je porucha v byte zákazníka, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, resp. vykonať opravu najneskôr do troch pracovných dní v čase od 8:00 hod. do 16:00 hod. odo dňa nahlásenia poruchy. Oprava poruchy nezavinená Poskytovateľom bude účtovaná podľa aktuálneho cenníka.
- V prípade neprístupnosti bytu alebo technologického uzla v pivničných alebo strešných priestoroch sa doba povinnej opravy predlžuje o čas neprístupnosti.

### 1. Porucha nezavinená zákazníkom

- Ak zákazník nie z vlastnej viny nemohol využívať internetové služby Poskytovateľa, viac ako 24 hodín a túto skutočnosť nahlásil na poruchovej linke, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvótnej čiastky z mesačného používateľského poplatku za každý celý deň, kedy zákazník služby Poskytovateľa nemohol využívať.
- Žiadosť o zľavu je zákazník povinný podať u Poskytovateľa formou odôvodnenej žiadosti do 3 mesiacov odo dňa odstránenia závady. V prípade, že si používateľ neuplatní zľavu do 3 mesiacov od vyriešenia poruchy, žiadosť nebude zohľadnená. Žiadosti o zľavu z ceny musia mať písomnú formu s podpisom zákazníka a musia byť doručené buď poštou alebo osobne na adresu spoločnosti. Reklamáciu na zľavu z ceny je Poskytovateľ povinný vybaviť najneskôr do 30 dní.
- Pri prerušení poskytovaných služieb z dôvodov nezavinených Poskytovateľom (napríklad výpadok elektrickej energie, zásah blesku a podobne), nemá používateľ nárok na vrátenie pomernej časti ceny za služby.

## 2. Porucha zavinená zákazníkom

Za zavinenú poruchu sa považuje:

- ak zákazník akýmkoľvek spôsobom vo svojom počítači zmení nastavenia siete na iné hodnoty, než má pridelené Poskytovateľom,
- ak pripojenie bude nefunkčné z dôvodu zavírenia počítača zákazníka počítačovým vírom,
- ak zákazník nainštaluje alebo aktualizuje také programy, ktoré budú mať negatívny vplyv na prevádzku siete Poskytovateľa.

V týchto prípadoch 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.

## 5. Porucha na zariadeniach patriacich zákazníkovi

Ak si zákazník zakúpil od Poskytovateľa sieťové zariadenia súvisiace s prevádzkou služby, má v záručnej dobe nárok na bezplatné odstránenie poruchy alebo výmenu chybného zariadenia v servisnom stredisku prevádzkovateľa. Záručná doba na zariadenia vo vlastníctve zákazníkov zakúpené u Poskytovateľa je 2 roky odo dňa zakúpenia. Ak si želá používateľ odstránenie poruchy v mieste inštalácie zariadenia bude mu tento výjazd v každom prípade účtovaný podľa aktuálneho cenníka.

## 6. Výjazd servisného technika

V prípade, že je možné poruchu odstrániť na diaľku bez toho, aby technik musel uskutočniť výjazd do bytu zákazníka, alebo do lokálneho uzla, ale zákazník aj napriek tomu žiada o výjazd do bytu, bude mu tento výjazd v každom prípade účtovaný podľa aktuálneho cenníka.

## 7. Reklamácie a lehoty na podanie a vybavenie reklamácie služieb

- Používateľ je povinný podať reklamáciu v lehote 30 dní od zistenia nedostatku.
- Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia používateľom, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Výsledok prešetrenia je Poskytovateľ povinný oznámiť písomne.
- V prípade, že reklamačné konanie týkajúce sa tovaru alebo služieb bolo ukončené, a používateľ nie je spokojný s vyriešením reklamácie, môže postupovať v rámci platnej legislatívy SR.
- V prípade, že reklamačné konanie týkajúce sa výlučne elektronických komunikačných služieb bolo ukončené, a používateľ nie je spokojný s vyriešením reklamácie, môže sa s podnetom obrátiť na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb s návrhom na začatie mimosúdneho riešenia sporu v zmysle Zákona.
- V prípade uznania reklamácie tovaru má používateľ právo na jedno z nasledujúcich plnení: opravu tovaru, výmenu tovaru, primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie kúpnej ceny, a to všetko podľa okolností konkrétneho prípadu a v zmysle reklamačného poriadku a platnej legislatívy.
- V prípade uznania reklamácie elektronických komunikačných služieb má používateľ v zmysle platnej legislatívy právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní elektronickej komunikačnej služby, ktoré nezavinil a na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavineného Poskytovateľom. Toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania elektronickej komunikačnej služby.

## 8. Mimosúdne riešenie sporov

Zmluvné strany vyhlasujú, že majú záujem riešiť prípadné spory s účastníkom prednostne mimosúdnou cestou, t. j. vzájomnou dohodou.

Účastník môže predložiť úradu spor s podnikom, ktorý poskytuje sieť alebo služby, v oblasti upravenej podľa § 75 tohto zákona, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.

Tento reklamačný poriadok platí od 1.1.2016.