



Servisný poriadok pre poskytovanie služieb S&H.

Reklamačný poriadok podľa § 45 zákona 351/2011 Z.z.

Poskytovateľa internetových služieb

1. Servisný poriadok

Upravuje postup pri reklamácii poskytovaných služieb, ich ceny, kvality a funkčnosti v elektronickej komunikačnej sieti spoločnosti Ing. Ľubomír Selecký, software&hardware, so sídlom Mierová 416, 962 33 Budča, IČO: 30 450 241 (ďalej len "Poskytovateľ") ich užívateľmi, ktoré im Poskytovateľ poskytuje na základe uzatvorenej zmluvy o pripojení (ďalej len "Účastník")

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 Účastníka do siete sú vo vlastníctve poskytovateľa.

3. Hlásenie porúch

Ak Účastník zistí poruchu na poskytovaných internetových službách Poskytovateľa, je nevyhnutné, aby kontaktoval telefonicky alebo e-mailom, bez zbytočného odkladu, servisnú linku Poskytovateľa: +421 905 618938 info@s-h.sk, pondelok – nedeľa od 8.30 do 16.30 hod. Pri nahlásení poruchy musí Účastník uviesť svoje údaje v minimálne v rozsahu: meno, priezvisko, adresu pripojenia, kontaktné mobilné telefónne číslo, približný popis poruchy. V prípade ak Účastník vyžaduje servisný zásah mimo uvedenej doby môže byť tento servisný úkon spoplatnený podľa aktuálneho cenníka.

5. Porucha alebo zníženie kvality poskytovaných služieb nezavinená Účastníkom

Ak Účastník nemohol využívať služby Poskytovateľa v dôsledku poruchy v sieti Poskytovateľa, viac ako 24 hodín a túto skutočnosť nahlásil postupom uvedeným v bode 3, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku za každý celý deň, kedy Účastník služby Poskytovateľa nemohol užívať. Žiadosť o zľavu je Účastník povinný podať písomne u Poskytovateľa najneskôr do 3 mesiacov odo dňa odstránenia závady. Toto ustanovenie sa nevzťahuje na prípady prerušenia poskytovania služieb z dôvodov nezavinených Poskytovateľom (napr. výpadok el. energie, zásah blesku apod.).

6. Porucha alebo zníženie kvality poskytovaných služieb zavinená Účastníkom

Ak je porucha alebo zníženie kvality poskytovaných služieb spôsobené zmenami v konfigurácii jeho užívateľských zariadení alebo jeho domácej WiFi siete, alebo z dôvodu zavírenia jeho užívateľských zariadení počítačovým vírom, bude porucha odstránená na náklady Účastníka podľa cenníka služieb Poskytovateľa.

7. Porucha na zariadeniach patriacich Účastníkovi

Ak si Účastník 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 Účastníkov zakúpené u Poskytovateľa je 2 roky odo dňa zakúpenia.

Ak si želá užívateľ odstránenie poruchy v mieste inštalácie zariadenia bude mu tento výjazd v každom prípade účtovaný podľa aktuálneho cenníka.

8. Výjazd servisného technika

V prípade že je možné poruchu odstrániť na diaľku bez toho, aby technik musel uskutočniť výjazd do domu/bytu Účastníka, ale Účastník aj napriek tomu žiada o výjazd do domu/bytu, bude mu tento výjazd v každom prípade účtovaný podľa aktuálneho cenníka.

Tento servisný poriadok platí od 1.8.2015