

Reklamačný poriadok
poskytovateľa služieb a produktov Fournetix s.r.o.
podľa ust. § 44 zákona č. 610/ 2003 Z.z. o elektronických komunikáciách

Preambula

Reklamačný poriadok účelne upresňuje postup zákazníka a spoločnosti Fournetix s.r.o. v prípade, že aj napriek všetkému úsiliu spoločnosti Fournetix o zachovanie vysokej kvality ponúkaného tovaru a služieb, vznikne na strane zákazníka oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za chyby predávaného tovaru.

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Reklamačný poriadok upravuje právo užívateľa/zákazníka na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb alebo produktov voči spoločnosti Fournetix s.r.o. (ďalej len poskytovateľ služieb a produktov), spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia, lehotu na podanie reklamácie a na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.

2. Reklamácia kvality služby alebo dodaného produktu

- poruchy, iné reklamácie kvality služieb alebo produktov

Uplatňovanie reklamácie kvality služby alebo produktu

2.1 Ak došlo k poruche na zariadeniach patriacich pod servisnú správu poskytovateľa, príp. k poruche na zariadeniach patriacich zákazníkovi, prípadne na prevádzkovaných dodaných softvérových produktoch alebo na poskytovaných službách, je potrebné, aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu poskytovateľa na tel. číslach 0911 323 589, 0907 233 637 alebo emailom na servis@fournetix.sk alebo písomne na adresu Fournetix s.r.o., Horná Streda 76, 961 24 Horná Streda.

2.2 Porucha na zariadeniach alebo softvérových produktoch **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 opravené, resp. vymenené bezplatne.
- Ak ide o poruchu v sídle pôsobenia zákazníka, kde boli zariadenia alebo produkty inštalované, poskytovateľ je povinný zabezpečiť, resp. vykonať opravu po dohode s užívateľom avšak najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa nahlásenia poruchy písomnou formou, pokiaľ zmluvne nie je stanovené inak.

A) porucha zákazníkom nezavinená

Ak zákazník nie z vlastnej viny nemohol užívať vybavenie alebo dodaný produkt, viac ako 24 hodín, má nárok na bezplatné odstránenie problému poskytovateľom.

B) porucha zákazníkom zavinená

Za zavinenú poruchu sa považuje, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia zariadenia alebo dodaných softvérových produktov a dôjde znefunkčneniu prevádzkovej služby. V tomto prípade 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.

2.3 Porucha na zariadeniach **patriacich zákazníkovi**.

Ak si zákazník zakúpil u poskytovateľa zariadenia na prevádzku služieb a má ich v záručnej dobe (24 mesiacov odo dňa zakúpenia), má nárok na bezplatné odstránenie poruchy na zakúpených zariadeniach.

2.4 Výjazd na servisný zásah

V prípade, že je možné poruchu odstrániť bez servisného zásahu na mieste zákazníka však trvá na výjazde, sa za každý výjazd tak v prípade zavinennej ako aj nezavinennej poruchy, tak mimo sídla zákazníka

ako aj na sídlo zákazníka, platí podľa cenníka služieb poskytovateľa.

Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb

- 2.5 Užívateľ je povinný podať reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od zistenia nedostatku kvality služby.
- 2.6 Poskytovateľ služieb je povinný vybaviť reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od jej uplatnenia užívateľom, ak tento reklamačný poriadok neustanovuje inak, alebo nie je zmluvne dohodnuté inak.

3. Reklamácia správnosti úhrady

- 3.1 Pre spôsob uplatňovania reklamácie úhrady platí obdobne ustanovenie 2.1 tohto reklamačného poriadku.
- 3.2 Pre podanie a vybavenie reklamácie správnosti úhrady platia obdobné lehoty v ustanovení 2.5 a 2.6 tohto reklamačného poriadku.
- 3.3 Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby alebo produkty.

4. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní

- 4.1 Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie užívateľom u poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie poskytovateľom služieb.
- 4.2 Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu všetkých reklamácií a vybavovať reklamácie v poradí, v akom u neho boli uplatnené.
- 4.3 Poskytovateľ služieb písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrovania jeho reklamácie v lehote určenej na vybavenie reklamácie.
- 4.4 Lehoty na spôsob vydávania a vybavovania reklamácie upravujú ustanovenia zákona z č. 610/2003 Z.z.

5. Záverečné ustanovenia

- 5.1 Tento reklamačný poriadok platí od 1.4.2010