

## **Kvalita, porucha a reklamácia služby Internet**

### **Informácie pre účastníka**

Služba sa považuje za funkčnú a dodanú, ak je dostupná na Rozhraní (vid Všeobecné podmienky).  
Tým sa rozumie stav, keď:

a) pri rádiovom pripojení (IEEE 802.11 / Wi-Fi): prístupový bod (vysielač), na ktorom je dodávanie služby objednané, je funkčný a umožňuje účastníkovi pripojiť sa,

b) pri káblovom pripojení (IEEE 802.3 / Ethernet): na koncovke alebo zásuvke prívodného kábla je dostupné pripojenie.

2. 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).

3. 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 a inštalované).

4. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za koncové zariadenie, inštalované u zákazníka, a jeho prípadné poškodenie, odcudzenie, stratu či zničenie.

5. 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.

6. 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 (silu a kvalitu signálu, smerovanie antény), prípadne požiadať o pomoc kontaktné centrum.

7. Pri teste rýchlosti s použitím webových speedmetrov treba brať do úvahy, že tieto ukazujú rýchlosť sťahovania súboru, nie skutočnú rýchlosť prípojky. Prípojkou sa okrem sťahovaného súboru prenáša aj réžia, ktorá predstavuje (orientačne) 10% objemu prenosu – údaj nameraný speedmetrom je preto nižší, než skutočná rýchlosť prípojky. Speedmetrom nameraná rýchlosť je tiež ovplyvnená prenosmi, ktoré môže operačný systém súbežne vykonávať (sťahovanie aktualizácií, vysielenie broadcast paketov, a pod.).

## **Nahlásenie a odstránenie poruchy**

V prípade poruchy, nekvality alebo nefunkčnosti služieb sa obráťte na tel. číslo +421905 388 468 alebo na email adresu : krolik@pobox.sk

. Pri telefonickej, e-mailovej, alebo písomnej komunikácii vždy uvádzajte číslo zmluvy, a poruchu popíšte čo najpodrobnejšie. Poruchy na strane zákazníka sa odstraňujú počas bežnej pracovnej doby, poruchy na zariadeniach poskytovateľa do 24 – 48 hod. 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 a súvisiacimi právnymi predpismi. Reklamácia musí byť podaná v písomnej podobe a doručená doručená na adresu prevádzkovateľom poštou , 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 reklamácie písomne na adresu Účastníka, a to najneskôr 30 dní od prijatia reklamácie. Ak sa Poskytovateľ nevyjadrí v tejto lehote, reklamácia sa považuje za uznanú.

kontakt na poskytovateľa - poštová adresa a prevádzka

**Marian Królik KM-SAT , Partizánska 224/14**

**90613 Brezová pod Bradlom**

**Tel: 0905 388 468**

**Email: [krolik@pobox.sk](mailto:krolik@pobox.sk)**

**[www.km-sat.sk](http://www.km-sat.sk)**