

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 prírodného 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 **požiadat 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, vysielanie broadcast paketov, a pod.).

Nahlásenie a odstránenie poruchy

V prípade poruchy, nekvality alebo nefunkčnosti služieb sa obráťte na kontaktné centrum (+421 905642888, +421 911642888, myjavanet@myjavanet.sk). Pri telefonicknej, 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 non-stop (24/7).

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 kontaktnému centru osobne, poštou alebo faxom, 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 reklamácií písomne na adresu Účastníka, a to najneskôr **30 dní od prijatia reklamácie**. Ak sa Poskytovateľ nevyjadrí v tejto lehote, reklamácia sa považuje za uznanú.