

Reklamačný poriadok

(podľa § 45 zákona č. 351/2011 o elektronických komunikáciách)

1. Ak došlo k poruche na zariadeniach poskytovateľa, je potrebné aby zákazník kontaktoval bezodkladne spoločnosť a to na telefónnych číslach 0911 791 682, pričom poskytovateľ sa pokúsi túto poruchu odstrániť.
2. Ak dôjde k poruche zavinenej zákazníkom, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k zavíreniu počítača, nainštaluje do počítača rôzne programy, ktoré spôsobia nefunkčnosť siete, alebo úmyselne poškodí zariadenie alebo súčasti siete bude porucha odstránená výjazdom servisného technika na náklady zákazníka podľa platného cenníka.
3. Účastník je oprávnený uplatniť reklamáciu:
 - proti výške účtovanej ceny, v prípade ak nebola vyúčtovaná v súlade so zmluvou, všeobecnými podmienkami a cenníkom,
 - týkajúcu sa kvality služby v prípade poskytnutia služby v rozpore s ustanoveniami týchto všeobecných podmienok.
4. Účastník je oprávnený požadovať vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavinenia PMXnet.; toto právo musí uplatniť najneskôr do troch (3) mesiacov po obnovení služby.
5. Reklamáciu proti výške účtovanej ceny, alebo kvalite poskytnutej služby je užívateľ povinný podať písomne a doručiť do 30 dní odo dňa doručenia spornej faktúry, alebo reklamovaného poskytnutia služby, pričom uplatnenie reklamácie nezavahuje užívateľa povinnosti uhradiť fakturovanú cenu za poskytovanie služby v lehote jej splatnosti.
6. Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje účastníka, predmet reklamácie a kontakt na osobu uplatňujúcu reklamáciu v mene účastníka.
7. PMXnet sa zaväzuje riešiť reklamáciu a oznámiť účastníkovi písomne výsledok reklamácie do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
8. V prípade, že reklamácia proti výške účtovanej ceny alebo reklamácia poskytovaných služieb bude PMXnet uznaná za opodstatnenú, bude táto zohľadnená a zúčtovaná v najbližšom vyúčtovaní.
9. Ak účastník nesúhlasí alebo nie je spokojný s vyriešením reklamácie môže požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu podľa § 75 zákona o elektronických telekomunikáciách . Návrh treba podať bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Tým nie je zaniknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.