

Postup pri nahlasovaní a riešení reklamácií internetových služieb

Pri výpadku služby v pracovných dňoch v čase 8.00 – 17.00 volajte na tel. Číslo 054 4722238, alebo 0905 323421 po preverení dostupnosti služby technikom GOLDEN GATES môže nastať:

- ☞ prípad, že šlo o poruchu na strane poskytovateľa a došlo k jej odstráneniu. Vtedy nebudete kontaktovaný služba automaticky nabehne. Ak by vo vašom prípade išlo zároveň o poruchu na strane užívateľa musíte nás na uvedených číslach kontaktovať znova a nahlásiť servisný zásah.
- ☞ prípade, že šlo o poruchu na strane užívateľa budete kontaktovaný telefonicky alebo formou SMS, že ide o problém na PC prípadne iný, ktorý je mimo siete poskytovateľa v tom prípade si problém musíte odstrániť na vlastné náklady, alebo nás znova kontaktovať so žiadosťou o servisný zásah.

Servisný zásah bude spoplatnený podľa platného cenníka.

V prípade, že reklamujete kvalitu služby / rýchlosť, prípadne nedostupnosť služieb napr. Mail, ftp, internet banking ... je potrebné listom alebo mailom podrobne špecifikovať problém. Pri reklamovaní rýchlosti doložiť výsledky aspoň 10 meraní v troch rôznych časoch / ráno, na obed, večer /. Meranie musí prebiehať na počítači pripojenom káblom k routeru. Užívateľ je povinný sa uistiť či žiadna aplikácia v počítači nevykonáva v čase merania žiadne dátové prenosy a taktiež že nie sú pripojené v lokálnej sieti ďalšie počítače. Na meranie cez bezdrôtovú sieť nie je možné prihliadať nakoľko poskytovateľ nezodpovedá za podmienky šírenia signálu v domácej WiFi sieti. Prevádzkovateľ má právo si namerané hodnoty overiť priamo na mieste pripojenia. V prípade oprávnenej reklamácie má užívateľ právo na adekvátne zníženie poplatku za službu.

Pri výpadku služby mimo pracovného času **!!! NEVOLAJTE !!!** kontaktujte nás na tel. číslo 0905 323421 výhradne formou SMS s popisom problému, Vaším menom, prihlasovacím menom a adresou odkiaľ sa pripájate. V prípade, že bude chýbať nejaký údaj, SMS nebude braná do úvahy. Postup spätnej odozvy je rovnaký ako cez pracovnú dobu. V prípade, že pôjde o poruchu na strane užívateľa táto sa štandardne rieši v nasledujúci pracovný deň prípadne za príplatok aj mimo pracovnej doby ak je to technicky a personálne možné zabezpečiť.

Ak nie ste si istý aké údaje ste povinný nahlasovať pri reklamacii kontaktujte nás radi Vám ich poskytneme.

Na reklamácie typu „**už 3 dni nám nejde internet nebude prihliadané**“ čas nahlásenia reklamácie je smerodajný pre dostupnosť služby, ktorú poskytovateľ zmluvne garantuje.

Meno:

Adresa pripojenia:

prihlasovacie meno: