

Reklamačný poriadok

Domáce programy

Poruchu je potrebné nahlásiť telefonicky alebo prostredníctvom SMS na čísle **+421 290 901 692** alebo mailom na **info@peers.sk**. Zanechajte nám všetky potrebné údaje pre Vašu správnu identifikáciu, najmä **meno, miesto pripojenia, a spätný kontakt**. Technik preskúma Váš problém a pokúsi sa ho na diaľku odstrániť. Ak nie je možné vyriešiť problém na diaľku, dohodneme si s Vami termín servisného zásahu. Servisný zásah je pre tento typ liniek možný iba počas pracovného dňa v pracovnom čase alebo podľa dohody. Cieľovú dostupnosť domácich služieb je 98.6% na tridsaťdňovej mesačnej báze. Dostupnosť nie je redukovaná plánovanou údržbou a výpadkami spôsobenými zariadeniami zákazníka (napr. nedostupnosť el. energie u zákazníka, porušenie káblov a pod.) Spoločnosť PEERS, s.r.o. sa zaväzuje odstrániť poruchu v sieti do 72 hodín od jej nahlásenia počas pracovnej doby a do 96 hodín mimo pracovnej doby. Pracovná doba je každý pracovný deň od 08:00 do 15:00 hod.

Spoplatnenie služieb servisu domácich programov

Ak je nutnosť servisného zásahu zapríčinená prevádzkovateľom, je servisný zásah u klienta **bezplatný**. V praxi to znamená, že ak na konektore RJ45 (tvorí prípojku do siete internet) nie je dostupnosť služby internet špecifikovanej v Zmluve o pripojení, ide o chybu prevádzkovateľa. Výnimku tvorí nedostupnosť elektrickej energie na napájanie koncového zariadenia, alebo fyzické poškodenie niektorej z častí reťazca: anténa, kábel, modem. Pri tejto výnimke je servisný zásah spoplatňovaný podľa tarify spoločnosti PEERS, s.r.o. Výnimku tiež tvorí nedostupnosť elektrickej energie - vypnuté koncové zariadenie.

Ak je nutnosť servisného zásahu zapríčinená klientom, ide vždy o **platený** servisný výjazd. Medzi takéto zásahy patrí najmä zmena parametrov nastavení v PC, poškodenie zariadení, nedostupnosť napájania zariadenia, odpojenie káblu z prípojky, konfigurácia domácej LAN siete, zavírené PC u klienta, svojvoľná zmena nastavení koncového zariadenia a pod. Spoplatnenie servisu je paušálnym poplatkom podľa Tarify konkrétnej služby. Ak je servisný zásah spôsobený vadou zakúpeného, alebo zapožičaného koncového zariadenia bez cudzieho zavinenia počas záručnej doby (24 mesiacov), je toto zariadenie na mieste vymenené, pričom servisný zásah sa počíta ako spoplatnený, nové zariadenie nie je spoplatnené. Ak si zákazník praje servis, ktorý nesúvisí s pripojením PEERS (napr. domáca LAN sieť, servis PC, servis káblov, koncoviek, vlastných routerov, wifi a pod.) môže si objednať servis vyžiadaný zákazníkom. Tento je spoplatnený v zmysle tarify ostatných služieb.

Firemné programy

Poruchu je potrebné nahlásiť telefonicky alebo prostredníctvom SMS na čísle **+421 290 901 692** v ľubovoľnom čase. Ak nie je možné vyriešiť problém na diaľku, je potrebné dohodnúť sa na servisnom zásahu u zákazníka priamo s technikom. Servisný zásah je pre tento typ liniek je počas pracovných dní do 48 hodín od nahlásenia poruchy. Celková dostupnosť je až 99% na tridsaťdňovej mesačnej báze. Dostupnosť nie je redukovaná plánovanou údržbou a výpadkami spôsobenými zariadeniami zákazníka (napr. nedostupnosť el. energie u zákazníka, porušenie káblov a pod.).

Prevádzkovateľ garantuje odstránenie poruchy do 48 pracovných hodín pri štandardnej úrovni služby SLA a do 24 pracovných hodín pri zvýšenej úrovni služby SLA. Doba sa počíta od času nahlásenia poruchy.

Spoplatnenie služieb servisu firemných programov

Ak je nutnosť servisného zásahu zapríčinená prevádzkovateľom, je servisný zásah u klienta **bezplatný**. V praxi to znamená, že ak na konektore RJ45 (tvorí prípojku do siete internet) nie je dostupnosť služby internet špecifikovanej v Zmluve o pripojení, ide o chybu prevádzkovateľa. Výnimku tvorí nedostupnosť elektrickej energie na napájanie koncového zariadenia, alebo fyzické poškodenie niektorej z častí reťazca: anténa, kábel, modem. Pri tejto výnimke je servisný zásah spoplatňovaný podľa tarify spoločnosti PEERS, s.r.o. Výnimku tiež tvorí nedostupnosť elektrickej energie - vypnuté koncové zariadenie.

Ak je nutnosť servisného zásahu zapríčinená klientom, ide vždy o **platený** servisný výjazd. Medzi takéto zásahy patrí najmä zmena parametrov nastavení v PC, poškodenie zariadení, nedostupnosť napájania zariadenia, odpojenie káblu z prípojky, konfigurácia domácej LAN siete, zavírené PC u klienta, svojvoľná zmena nastavení koncového zariadenia a pod. Spoplatnenie servisu je paušálnym poplatkom podľa Tarify konkrétnej služby . Ak je servisný zásah spôsobený vadou zakúpeného, alebo zapožičaného koncového zariadenia bez cudzieho zavinenia počas záručnej doby (24 mesiacov), je toto zariadenie na mieste vymenené, pričom servisný zásah sa počíta ako spoplatnený, nové zariadenie nie je spoplatnené. Ak si zákazník praje servis, ktorý nesúvisí s pripojením PEERS (napr. domáca LAN sieť, servis PC, servis káblov, koncoviek, vlastných routerov, wifi apod.) môže si objednať servis vyžiadaný zákazníkom. Tento je spoplatnený v zmysle tarify ostatných služieb.