

Výmena WiFi routera v záručnej lehote v sieti BLUENET

Postup výmeny WiFi routerov v záručnej lehote

Ak klient nahlási poruchu internetového pripojenia, ktorú servisný technik vyhodnotí ako poruchu WiFi routera a daný WiFi router je v záručnej lehote dva roky, bude technik postupovať nasledovne:

1. Chybný WiFi router od klienta protokolárne prevezme a zabezpečí jeho reklamáciu u dodávateľa.
2. **Zapožičanie WiFi routeru:**

Dohodne sa s klientom na zapožičanie WiFi routera rovnakej značky aj modelu ako bol chybný WiFi router. Zapožičanie je spoplatnené jednorazovým nevratným poplatkom 10 € s DPH. Zapožičaný WiFi router klientovi nakonfiguruje pre správne fungovanie v sieti BLUENET. Klient využíva zapožičaný WiFi router po celú dobu procesu reklamácie, štandardne po dobu 30 dní. Po vybavení reklamácie je klient povinný vrátiť spoločnosti HMZ RÁDIOKOMUNIKÁCIE, spol. s r.o. zapožičaný router v stave v akom ho prevzal, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Pri ukončení zmluvného vzťahu je klient povinný vrátiť router spoločnosti do 3 pracovných dní odo dňa ukončenia jeho zmluvy.

V prípade poškodenia, straty či iného znehodnotenia routera je klient povinný uhradiť spoločnosti nadobúdaciú cenu routera.
3. Pokiaľ klient so zapožičaním WiFi routeru nesúhlasí, môže si WiFi router zabezpečiť sám – kúpou, zapožičaním od tretích osôb a pod. Takýto WiFi router je nevyhnutné pre správne fungovanie v sieti BLUENET nakonfigurovať. Konfigurácia takéhoto WiFi routeru je vykonávaná technikom siete BLUENET. Prípadne si môže klient nastaviť konfiguráciu sám na základe údajov zaslaných technikom prostredníctvom SMS. V prípade, ak bude technik klientom vyzvaný, aby prišiel takéto zariadenie nakonfigurovať na adresu inštalácie pripojenia, bude tento výjazd klientovi spoplatnený jednorazovo vo výške 15 € s DPH. V prípade osobného prinesenia WiFi routeru klientom do sídla spoločnosti za účelom konfigurácie zariadenia a jeho následné vyzdvihnutie, nie je konfigurácia WiFi routera technikom spoplatnená. V závislosti od vyťaženosť technikov bude zariadenie nakonfigurované na počkanie prípadne do 24 hodín od prinesenia klientom.
4. **Výsledok reklamácie:**

Klient bude oboznámený s akýmkoľvek výsledkom reklamácie od dodávateľa.

Uznaná reklamácia:
V prípade, že bola reklamácia uznaná, bude klientovi doručený opravený alebo dodávateľom vymenený WiFi router aj s konfiguráciou potrebnou pre správne fungovanie v sieti BLUENET servisným technikom. Servisný technik prevezme od klienta zapožičaný WiFi router, ktorý mu bol poskytnutý za jednorazový nevratný poplatok vo výške 10 € s DPH po dobu trvania reklamácie.

Neuznaná reklamácia:
V prípade, že reklamácia nebola uznaná, servisný technik prevezme od klienta zapožičaný WiFi router, ktorý mu bol poskytnutý za jednorazový nevratný poplatok vo výške 10 € s DPH po dobu trvania reklamácie. Ponúkne klientovi možnosť zakúpenia WiFi routerov aj s ich nakonfigurovaním pre sieť BLUENET podľa vlastného výberu klienta z ponuky WiFi routerov zabezpečovaných spoločnosťou HMZ RÁDIOKOMUNIKÁCIE spol. s r.o. podľa aktuálneho a platného cenníka zverejneného <https://www.blunet.sk/dokumenty/>. Ak si klient WiFi router vyberie, doplatí zaň IBA ROZDIEL medzi cenou uvedenou v cenníku a poplatkom za zapožičanie vo výške 10 €.