

Všeobecné podmienky poskytovania služby Internet

Verejne dostupná služba prístupu k internetu

účinné od 21. 09. 2026

1. Poskytovateľ a pôsobnosť podmienok

Údaj	Hodnota
Poskytovateľ	TATRYNET, s.r.o.
Sídlo	Spišský Hrušov 193, 053 63 Spišský Hrušov
IČO / IČ DPH	47 034 670 / SK2023767097
Kontakt	0905 750 055 / 0907 972 442 tatrynet@tatrynet.com
Web	www.tatrynet.com
IBAN	SK44 0200 0000 0031 4941 1354
Register	Obchodný register, oddiel Sro, vložka č. 41035/V

Tieto všeobecné podmienky upravujú poskytovanie verejne dostupnej služby prístupu k internetu spoločnosťou TATRYNET, s.r.o. (ďalej len „Poskytovateľ“) a tvoria súčasť zmluvy o poskytovaní služieb spolu s cenníkom, zhrnutím zmluvy a ďalšími dokumentmi, na ktoré zmluva odkazuje.

Právnym rámcom je najmä zákon č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení, nariadenie (EÚ) 2015/2120 o prístupe k otvorenému internetu, vykonávacie nariadenie Komisie (EÚ) 2019/2243 a súvisiace spotrebiteľské a občianskoprávne predpisy.

2. Predmet a spôsob poskytovania služby

- Služba umožňuje prístup k internetu v pevnom mieste prostredníctvom bezdrôtovej prístupovej siete alebo optickej siete podľa technickej dostupnosti lokality.
- Pri bezdrôtovom pripojení končí rádiová časť v zariadení CPE Poskytovateľa a služba sa Účastníkovi odovzdáva cez ethernetové rozhranie RJ45. Wi-Fi 2,4 GHz alebo 5 GHz používané vo vnútornom routeri Účastníka je už jeho lokálna sieť a nie je účastníckym rozhraním Poskytovateľa.
- Pri optickom pripojení vstupuje optické vlákno do jednotky ONU/ONT a služba sa odovzdáva cez ethernetové rozhranie RJ45; používané ONU/ONT podporujú najmenej 1 Gbit/s na ethernetovej strane, prípadne viac podľa modelu.
- Konkrétny program, cena, rýchlosti a prípadné doplnkové služby sú uvedené v zmluve, zhrnutí zmluvy a platnom cenníku.

3. Objednávka, zriadenie a odovzdanie služby

Za platnú objednávku sa považuje objednávka obsahujúca údaje potrebné na overenie dostupnosti, identifikáciu Účastníka a dohodnutie miesta inštalácie. Poskytovateľ zriadi prípojku najneskôr do 48 hodín od prijatia platnej objednávky, ak je služba v lokalite technicky dostupná, Účastník umožní potrebný prístup a nevznikne prekážka mimo kontroly Poskytovateľa. Ak je dohodnutý konkrétny termín, zriadenie sa vykoná v dohodnutom termíne.

Služba sa považuje za odovzdanú, keď je funkčná a dostupná na účastníckom rozhraní. Dátum odovzdania sa môže zaznamenať v zmluve, pracovnom liste, odovzdávacom protokole alebo v internom systéme Poskytovateľa.

4. Programy, rýchlosti a dostupnosť

Aktuálne programy a ceny sú uvedené v cenníku. Prenosové rýchlosti sa uvádzajú v Mbit/s alebo Gbit/s (bity za sekundu), nie v MB/s (megabajty za sekundu). Maximálna rýchlosť zodpovedá hodnote programu; bežne dostupná rýchlosť a ďalšie parametre sú vysvetlené v dokumente „Rýchlosti a parametre služby prístupu k internetu“.

Poskytovateľ deklaruje dostupnosť služby minimálne 99 % v rozsahu svojej siete. Do posúdenia sa primerane nezahŕňajú plánované servisné zásahy oznámené vopred, zásahy alebo poruchy na strane Účastníka a vonkajšie udalosti mimo kontroly Poskytovateľa.

5. Poruchy, servis a podpora

- Poruchu je možné nahlásiť telefonicky alebo e-mailom na kontaktoch Poskytovateľa.
- Opodstatnená porucha na strane Poskytovateľa sa odstráni najneskôr do 24 hodín od jej riadneho nahlásenia, ak je umožnený potrebný prístup a odstráneniu nebráni vonkajšia prekážka.
- Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil.
- Pri diagnostike môže Poskytovateľ požadovať reštart zariadenia, kontrolu kabeláže, pripojenie jedného zariadenia priamo cez Ethernet alebo inú primeranú súčinnosť.

6. Koncové zariadenia a vnútorná sieť Účastníka

Za zariadenia a vedenia Poskytovateľa zodpovedá Poskytovateľ v rozsahu podľa zmluvy. Za vlastný Wi-Fi router, lokálnu kabeláž a zariadenia za účastníckym rozhraním zodpovedá Účastník. Bezdrôtové pásma 2,4 GHz a 5 GHz používané vlastným Wi-Fi routerom môžu byť ovplyvnené rušením, konštrukciou budovy, vzdialenosťou a vlastnosťami koncových zariadení; tieto vplyvy samy osebe nepreukazujú poruchu prístupovej služby.

7. Povinnosti Účastníka

- uhrádzať ceny riadne a včas podľa zmluvy a cenníka;
- chrániť zverené zariadenia pred poškodením a nezasahovať neoprávnene do ich nastavení;
- umožniť primeraný prístup k zariadeniu a prípojke pri inštalácii alebo odstraňovaní poruchy;
- oznámiť zmenu kontaktných a fakturačných údajov;
- používať službu v súlade so zákonom a neohrozovať bezpečnosť siete ani práva tretích osôb.

8. Fakturácia a platby

Cena služby sa určuje podľa zmluvy a aktuálneho cenníka. Fakturačné obdobie a spôsob doručovania faktúr sa dohodnú v zmluve. Účastník používa pri úhrade pridelený variabilný symbol. Nesprávnosť faktúry je možné reklamovať podľa Reklamačného poriadku.

9. Trvanie, viazanosť a ukončenie zmluvy

Zmluva môže byť uzatvorená na dobu neurčitú alebo s dobou viazanosti najviac 24 mesiacov, ak to umožňuje zákon. Pri zmluve na dobu neurčitú je štandardná výpovedná lehota jeden mesiac, ak zmluva neurčuje pre Účastníka výhodnejší režim. Výpovedná lehota je pre obe strany rovnaká.

Pri predčasnom ukončení zmluvy s viazanosťou z iniciatívy Účastníka sa prípadný poplatok uplatní iba v rozsahu dovolenom právnymi predpismi a podľa zmluvy a cenníka. Záonné práva Účastníka na ukončenie zmluvy bez sankcie, najmä pri zákonom ustanovených zmenách zmluvy alebo pri pretrvávajúcom porušení povinností Poskytovateľa, tým nie sú dotknuté.

10. Zmeny zmluvných podmienok

Zmeny zmluvných podmienok sa oznamujú jasným a zrozumiteľným spôsobom na trvanlivom médiu v lehotách a spôsobom podľa zákona. Ak zmena zakladá právo Účastníka odstúpiť od zmluvy bez sankcie, Poskytovateľ ho o tomto práve výslovne informuje.

11. Reklamácie a náprava

Reklamácie sa riadia samostatným Reklamačným poriadkom. Reklamácia vady samotného zariadenia alebo odovzdania prípojky sa má uplatniť do 30 dní od odovzdania služby. Toto pravidlo neobmedzuje právo reklamovať neskôr vzniknutú alebo neskôr zistenú poruchu služby, nesprávne vyúčtovanie ani iný nesúlad v zákonnej alebo reklamačnom poriadkom určenej lehote.

12. Ochrana súkromia a telekomunikačné tajomstvo

Spracúvanie osobných údajov sa riadi samostatným dokumentom „Ochrana osobných údajov“. Obsah komunikácie Poskytovateľ nesleduje nad rámec zákonných oprávnení a povinností. Prevádzkové a technické údaje sa spracúvajú len v rozsahu potrebnom na prevádzku, bezpečnosť, plnenie zmluvy a zákonných povinností.

13. Riešenie sporov

Účastník sa môže najprv obrátiť na Poskytovateľa reklamáciou a následne žiadosťou o nápravu. Spotrebiteľ môže za zákonných podmienok využiť alternatívne riešenie sporu pred Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb; účastník, ktorý nie je spotrebiteľom, môže za podmienok zákona podať návrh na mimosúdne riešenie sporu. Podrobnosti sú v samostatnom dokumente „Alternatívne a mimosúdne riešenie sporov“.

14. Záverečné ustanovenia

Aktuálna verzia týchto podmienok je zverejnená na www.tatrynet.com a je dostupná aj na požiadanie. Ak je niektoré ustanovenie v rozpore s kogentným právnym predpisom, použije sa príslušný právny predpis; ostatné ustanovenia zostávajú nedotknuté.