

Reklamačný poriadok

pre službu prístupu k internetu

účinné od 21. 09. 2026

1. Účel a rozsah

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a lehoty uplatnenia a vybavenia reklamácií súvisiacich so službou prístupu k internetu poskytovanou spoločnosťou TATRYNET, s.r.o. Je vydaný najmä podľa § 91 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách.

2. Kde možno reklamáciu uplatniť

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

Reklamáciu možno podať e-mailom na tatrynet@tatrynet.com, písomne na adresu sídla Poskytovateľa alebo osobne, ak je osobné podanie dostupné. Pri telefonickom nahlásení poruchy môže Poskytovateľ evidovať servisnú požiadavku; ak Účastník žiada formálne reklamačné konanie, odporúča sa potvrdiť reklamáciu na trvanlivom médiu.

3. Čo možno reklamovať

- závalu, nedostupnosť alebo kvalitu poskytnutej služby;
- nesprávnosť faktúry alebo ceny služby;
- valu zariadenia, montáže alebo odovzdania prípojky;
- iné nesplnenie povinnosti Poskytovateľa vyplývajúcej zo zmluvy alebo právnych predpisov.

4. Lehoty na podanie reklamácie

Predmet reklamácie	Lehota
Vada zariadenia alebo odovzdania prípojky	do 30 dní od odovzdania služby; neskôr zistená skrytá vada tým nie je vylúčená
Závaďa alebo kvalita priebežne poskytovanej služby	do 30 dní od zistenia závaďy
Správnosť faktúry	do 30 dní od doručenia faktúry
Nesúlady ceny predplatenej služby	do 30 dní od zistenia nesúlady

Lehota na reklamáciu nesmie obmedziť práva, ktoré Účastníkovi priznáva zákon. Pri poruche, ktorá vznikne po zriadení služby, plynie lehota od jej zistenia; nejde teda o jednorazové 30-dňové obmedzenie všetkých budúcich porúch.

5. Obsah reklamácie

- meno alebo obchodné meno Účastníka a zákaznícke číslo, ak je pridelené;
- kontaktné údaje a adresa prípojky;
- presný opis reklamovaného stavu a dátum jeho zistenia;
- pri faktúre číslo alebo obdobie faktúry a spornú položku;
- požadovaný spôsob nápravy a podľa možnosti podklady, merania alebo fotografie.

6. Prešetrenie a vybavenie reklamácie

Poskytovateľ oznámi výsledok prešetrenia reklamácie na trvanlivom médiu najneskôr do 30 dní od jej doručenia. V zložitom prípade môže túto lehotu predĺžiť najviac o ďalších 30 dní; o predĺžení a jeho dôvodoch informuje Účastníka pred uplynutím pôvodnej lehoty. Ak výsledok nie je oznámený v zákonnej lehote, uplatnia sa následky ustanovené zákonom.

7. Poruchy a servis

Nahlásená opodstatnená porucha na strane Poskytovateľa sa podľa prevádzkového štandardu odstráni najneskôr do 24 hodín od riadneho nahlásenia, ak je umožnený potrebný prístup a odstráneniu nebráni vonkajšia prekážka. Servisný zásah nevyklučuje následné reklamačné konanie.

8. Meranie rýchlosti

Pri reklámii rýchlosti je vhodné merať na zariadení pripojenom káblom priamo k účastníckemu rozhraniu RJ45, bez súbežného prenosu iných zariadení. Výsledok merania cez vlastnú Wi-Fi sieť 2,4 GHz alebo 5 GHz môže byť ovplyvnený lokálnym rušením a nemusí zodpovedať výkonu prístupovej služby. Koncový užívateľ môže použiť aj výsledok merania certifikovaným monitorovacím mechanizmom, ak je dostupný.

9. Uznaná reklamácia a náprava

Ak je reklamácia uznaná, Poskytovateľ zabezpečí primeranú nápravu podľa povahy prípadu, najmä odstránenie poruchy, opravu vyúčtovania, vrátenie alebo započítanie príslušnej sumy alebo inú zmluvnú či zákonnú nápravu. Práva Účastníka na pomernú časť ceny alebo ukončenie zmluvy v prípadoch ustanovených zákonom zostávajú zachované.

10. Opakovaná reklamácia a spor

Ak Účastník nesúhlasí s výsledkom, môže podať opakovanú reklamáciu alebo žiadosť o nápravu. Spotrebiteľ môže následne za splnenia zákonných podmienok podať návrh na alternatívne riešenie sporu; účastník, ktorý nie je spotrebiteľom, môže využiť mimosúdne riešenie sporu podľa zákona č. 452/2021 Z. z.