

Alternatívne a mimosúdne riešenie sporov

Informácie pre účastníkov služby Internet

účinné od 21. 09. 2026

1. Najprv kontaktujte TATRYNET

Ak Účastník nesúhlasí s kvalitou služby, cenou, faktúrou alebo iným plnením zmluvy, má najprv uplatniť reklamáciu u TATRYNET podľa Reklamačného poriadku. Ak nie je spokojný s výsledkom, môže podať žiadosť o nápravu.

2. Spotrebiteľ - alternatívne riešenie sporu (ARS)

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Pri sporoch týkajúcich sa najmä kvality a ceny elektronickej komunikačnej služby môže po splnení zákonných podmienok podať návrh na alternatívne riešenie sporu Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

Kontakt ARS	Údaj
Orgán	Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb
Adresa	Továrenská 7, P.O. BOX 40, 828 55 Bratislava 24
E-mail	ars@teleoff.gov.sk
Web	www.teleoff.gov.sk

Návrhu na ARS predchádza snaha o vyriešenie veci s Poskytovateľom. Ak je žiadosť o nápravu zamietnutá alebo na ňu predávajúci neodpovie v zákonnej lehote, spotrebiteľ môže podať návrh na ARS. ARS pred úradom je podľa informácií úradu bezplatné a jeho cieľom je zmierlivé riešenie sporu.

3. Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom

Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom a nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, môže za podmienok § 127 zákona č. 452/2021 Z. z. podať návrh na mimosúdne riešenie sporu s podnikom. Návrh obsahuje identifikačné údaje, označenie podniku, predmet sporu, dôvody nesúhlasu a navrhované riešenie; prikladajú sa doklady súvisiace so sporom.

4. Súdna ochrana

Využitie reklamačného konania, ARS alebo mimosúdneho riešenia sporu neodníma právo obrátiť sa na príslušný súd, ak to právne predpisy umožňujú.