

REKLAMAČNÝ PORIADOK

SatLan ISP, s.r.o. – služba prístupu k internetu

I. Úvodné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatňovania a vybavovania reklamácií účastníkov služby prístupu k internetu poskytovanej spoločnosťou SatLan ISP, s.r.o., Koškovce 72, 067 12 Koškovce, IČO 50 104 349 (ďalej len „Poskytovateľ“). Reklamačný poriadok tvorí súčasť zmluvnej dokumentácie spolu so Zmluvou, Všeobecnými podmienkami, Cenníkom a Technickou špecifikáciou.

II. Čo možno reklamovať

Účastník môže reklamovať najmä správnosť vyúčtovania alebo faktúry, cenu poskytnutej služby, nedostupnosť alebo poruchu služby, kvalitu alebo rýchlosť služby, prípadne inú vadu poskytnutej služby alebo nesúlad plnenia so Zmluvou, Všeobecnými podmienkami alebo Technickou špecifikáciou.

III. Uplatnenie reklamácie

Reklamáciu možno uplatniť najmä elektronicky na e-mailovej adrese info@satlan.sk, písomne na adrese SatLan ISP, s.r.o., Koškovce 72, 067 12 Koškovce, alebo iným spôsobom, ktorý Poskytovateľ pre tento účel zverejní.

Z reklamácie má byť zrejmé, kto ju podáva, ktorej služby alebo faktúry sa týka, čo účastník namieta a aký spôsob vybavenia žiada. Ak je to možné, účastník uvedie číslo zmluvy alebo zákaznícke číslo, kontaktné údaje a priloží podklady potrebné na posúdenie reklamácie.

Lehota na uplatnenie reklamácie nesmie byť kratšia ako 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo od zistenia nesúladu v cene predplatennej služby alebo vady poskytnutej služby.

IV. Prešetrenie a vybavenie reklamácie

Poskytovateľ prešetrí reklamáciu a výsledok oznámi účastníkovi na trvanlivom médiu najneskôr do 30 dní od jej doručenia. Ak ide o zložitý prípad, môže túto lehotu predĺžiť najviac o ďalších 30 dní; o predĺžení, jeho dôvodoch a spôsobe oznámenia výsledku informuje účastníka na trvanlivom médiu ešte pred uplynutím pôvodnej lehoty.

Ak Poskytovateľ výsledok reklamácie v zákonnej lehote neoznámi, reklamácia sa považuje za uznanú. Oznámenie o výsledku obsahuje najmenej deň podania reklamácie, číslo reklamácie, spôsob jej vybavenia a označenie Poskytovateľa.

V. Reklamácia kvality a rýchlosti internetu

Pri reklámii kvality alebo rýchlosti služby sa vychádza zo Zmluvy a Technickej špecifikácie. Meranie sa má vykonať za podmienok umožňujúcich objektívne posúdenie služby, spravidla na rozhraní služby prostredníctvom káblového Ethernet pripojenia. Výsledok merania cez Wi-Fi nemusí sám osebe preukazovať kvalitu pevného pripojenia, keďže ho môžu ovplyvniť koncové zariadenia, rádiové rušenie a miestne podmienky.

Pri významnom alebo opakovanom nesúlade skutočného výkonu služby s dohodnutými parametrami má účastník právo uplatniť reklamáciu a príslušné nápravné prostriedky podľa právnych predpisov a zmluvnej dokumentácie.

VI. Reklamácia faktúry

Reklamácia správnosti faktúry nemá sama osebe odkladný účinok na povinnosť zaplatiť cenu za poskytnuté služby. Ak reklamovaná suma spĺňa zákonné podmienky podľa zákona o elektronických komunikáciách, Poskytovateľ umožní zákonom ustanovený odklad úhrady príslušnej časti sumy alebo jej zaplatenie v najmenej troch mesačných splátkach.

VII. Porucha, nedostupnosť služby a primeraná náhrada

Ak sa preukáže porucha alebo nedostupnosť služby na strane Poskytovateľa, odstránenie takejto poruchy sa účastníkovi neúčtuje. Ak účastníkovi z dôvodu na strane Poskytovateľa nebola služba poskytovaná v dohodnutom rozsahu alebo kvalite, môže si uplatniť primeranú zľavu alebo vrátenie príslušnej časti ceny podľa Zmluvy, Všeobecných podmienok, tohto Reklamačného poriadku a platných právnych predpisov.

VIII. Ďalšie práva účastníka

Vybavením reklamácie nie sú dotknuté ďalšie práva účastníka podľa zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách, spotrebiteľských predpisov a ostatných platných právnych predpisov. Ak sú splnené zákonné podmienky na ukončenie zmluvy v súvislosti s opakovane uznanou reklamáciou alebo neoznámením výsledku reklamácie v zákonnej lehote, účastník môže postupovať spôsobom ustanoveným zákonom.

IX. Záverečné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok sa vykladá spolu so Zmluvou, Všeobecnými podmienkami, Cenníkom a Technickou špecifikáciou. Ak je niektoré ustanovenie v rozpore s kogentným ustanovením právneho predpisu, použije sa príslušný právny predpis.

Účinnosť Reklamačného poriadku: 26. 09. 2026