



Informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov.

Spoločnosť UPC BROADBAND SLOVAKIA, s. r. o. (ďalej len „spoločnosť UPC“) v súlade s § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov informuje spotrebiteľov o možnosti obrátiť sa na subjekty alternatívneho riešenia sporov s cieľom dosiahnuť zmierlivé riešenie sporu medzi spoločnosťou UPC a spotrebiteľom.

Spotrebiteľ je oprávnený obrátiť sa na spoločnosť UPC so žiadosťou o nápravu z dôvodu svojej nespokojnosti so spôsobom vybavenia svojej reklamácie alebo preto, lebo sa domnieva, že spoločnosť UPC porušila jeho práva.

Pokiaľ spoločnosť UPC žiadosti spotrebiteľa o nápravu podľa predchádzajúcej vety nevyhovela alebo na žiadosť spotrebiteľa neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania, je spotrebiteľ oprávnený obrátiť sa na orgán alternatívneho riešenia sporov s návrhom na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb a týkajúce sa kvality a ceny služieb je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia.

Spotrebiteľ je tiež v prípadoch sporov týkajúcich sa zmlúv uzavretých na diaľku a zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov spoločnosti UPC oprávnený podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu prostredníctvom európskej platformy riešenia sporov online na webových sídlach: www.ec.europa.eu/consumers alebo www.ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK