

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o. (ďalej len „reklamačný poriadok“)

### 1. Všeobecné ustanovenia

1.1 V zmysle ustanovenia § 18 Zákona č. 250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) vydáva spoločnosť UPC BROADBAND SLOVAKIA s.r.o., Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava, IČO: 35 971 967 (ďalej aj ako „UPC“) nasledovný reklamačný poriadok, ktorým sú spotrebiteľia informovaní o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov zakúpených u Poskytovateľa (ďalej len "reklamácia") vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Pokiaľ sa v ďalšom texte tohto reklamačného poriadku vyskytuje označenie „predávajúci“ rozumie sa tým spoločnosť UPC BROADBAND SLOVAKIA s.r.o., Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava, IČO: 35 971 967 a ak sa v texte vyskytuje označenie „kupujúci“ alebo „spotrebiteľ“ rozumie sa tým spotrebiteľ v zmysle definície uvedenej v zákone o ochrane spotrebiteľa, ktorý kúpil u predávajúceho určitý výrobok. Pod pojmom „výrobok“ sa v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie nová, použitá alebo upravená hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažaná alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne; výrobkom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa (ďalej aj ako „vec“, „tovar“ alebo „zariadenie“).

1.2 Tento reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke predávajúceho [www.upc.sk](http://www.upc.sk) a v tlačenej forme dostupný na predajnom pulte alebo pri pokladni v každej prevádzke UPC, v ktorej UPC uskutočňuje predaj výrobkov kupujúcemu.

1.3 Uzavretím kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim kupujúci vyjadruje súhlas s obsahom tohto reklamačného poriadku.

1.4 Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj výrobkov zo strany predávajúceho kupujúcemu, ktorý spĺňa definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov.

### 2. Zodpovednosť za vady

2.1 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim podľa § 619 Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „občiansky zákonník“). Lehota na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady veci pri prevzatí kupujúcim (záručná doba) je v súlade s § 620 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov pre spotrebiteľov, pre obchodné spoločnosti a podnikateľov je záruka za akosť ustanovená v trvaní 12 mesiacov v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, ak v kúpnej zmluve medzi predávajúcim a kupujúcim nie je uvedené inak.

2.2 Kupujúci je oprávnený predávanú vec pred prevzatím prezrieť. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť, najmä nezodpovedá za to, ak kupujúci neskôr bude reklamovať chýbajúce príslušenstvo predávanej veci alebo mechanické poškodenie veci zistiteľné pri prehliadke. Predávajúci za takéto vady nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku predávanej veci.

2.3 Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

2.4 Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď bol kupujúci po skončení opravy vec prevziať, sa nepočíta do

Obchodné sídlo spoločnosti:

UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o., Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava  
IČO: 35 971 967

Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 38877/B

RP 1/2014

záručnej doby. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Dĺžka trvania záručnej doby sa spravuje ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami Občianskeho zákonníka, pokiaľ predávajúci v doklade potvrdzujúcom prevzatie veci nevyznačí dlhšiu dobu trvania záručnej doby. Funkciu záručného listu môže spĺňať aj faktúra alebo dodací list, pokiaľ predávajúci na nich vyznačí dĺžku trvania záručnej doby. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej bol tovar v záručnej oprave podľa záznamu o vykonanej oprave. Záznam o vykonanej oprave je oprávnený vyhotoviť iba autorizovaný servis.

### 3. Vylúčenie zodpovednosti

3.1 Záruka sa vzťahuje na poruchy funkčnosti veci spôsobené výrobnou vadou. Záruka sa nevzťahuje na vady veci, ktoré po ich prevzatí boli spôsobené:

- a) prirodzeným opotrebením veci
- b) nedodržaním zásad používania (nesprávnou obsluhou a údržbou v rozpore s návodom na obsluhu)
- c) mechanickým poškodením produktu, vrátane náhodného, najmä poškodením plastových či kovových častí (pádom, cudzím predmetom a pod.)
- d) neodborným elektrickým zásahom, prepätím v sieti, prípadne pôsobením elektrostatického výboja
- e) prevádzkovaním produktu mimo špecifikácií daných výrobcom (pretaktovanie a pod.)
- f) prírodnými živlami
- g) prevádzkovaním v nevhodnom prostredí a poškodené nevhodnou obsluhou

3.2 Záruka sa tiež nevzťahuje na:

- a) tovar s neúplným, poškodeným alebo odstráneným výrobným číslom alebo iným identifikačným znakom
- b) produkty s poškodenými záručnými plombami, nálepkami popřípade inými ochrannými znakmi
- c) na diely spotrebného charakteru spotrebované pred koncom záruky
- d) tovar u ktorého vypršala dňom prevzatia do opravy záručná doba
- e) poruchy spôsobené použitím komponentov iných, než odporúčaných výrobcom, alebo dodávateľom, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom, alebo dodávateľom.
- f) na firmware, alebo predinštalované programové vybavenie poškodené nesprávnym používaním, alebo vplyvom počítačového vírusu, ani na prípadné škody v tomto dôsledku vzniknuté
- g) poškodenie spôsobené použitím neoriginálneho spotrebného materiálu (pásky, tonery a pod.)
- h) vady spôsobené náhodným alebo zámerným vniknutím kvapaliny, hmyzu alebo cudzích predmetov do útrobu výrobku
- i) poškodenia, vzniknuté z profesionálneho či komerčného využívania výrobkov určených pre domácu potrebu
- j) pokiaľ sa vada prejavuje iba pri použití softvéru, u ktorého nie je kupujúci schopný doložiť legálny spôsob nadobudnutia, alebo použitím neautorizovaného softvéru a spotrebného materiálu.
- k) vybité batérie, zníženie kapacity batérie spôsobené jej opotrebovaním alebo vytečeným elektrolytom
- l) výrobok, ktorý nesie známky pokusu o násilné otvorenie

3.3 Kupujúcemu sa odporúča vytvoriť záložné kópie všetkých dát a programov a vybrať výmenné pamäťové médiá pred reklamáciou a odovzdaním do servisného strediska. Predávajúci nenesie žiadnu zodpovednosť za poškodenie, alebo stratu akýchkoľvek dátových súborov (software, operačný systém, dokumenty a celý obsah nachádzajúci sa na nosiči, alebo záznamovom médiu).

### 4. Reklamačné konanie

4.1 Kupujúci môže reklamáciu výrobku uplatniť priamo osobne v prevádzkarni UPC, v ktorej bol reklamovaný výrobok kúpený. K reklamácii je potrebné doložiť doklad o zaplatení kúpnej ceny, bez ktorého nebude vec prijatá na reklamáciu. Osoba, ktorá uplatňuje nároky z väd, vyplní spolu s pracovníkom predávajúceho reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob, akým sa vada prejavuje a odovzdá vadnú vec predávajúcemu. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu spôsob, akým si želá byť vyrozumená o vybavení (ukončení) reklamácie (kontaktnú poštovú adresu, e-mail, telefónne číslo).



4.2 Predávajúc vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie a najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie vydá kupujúcemu doklad o spôsobe jej vybavenia. Oprávnené reklamácie sú vybavované bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má kupujúci rovnaké práva, ako keby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

4.3 Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a) odovzdaním opraveného tovaru,
- b) výmenou tovaru,
- c) vrátením kúpnej ceny tovaru,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- e) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

Ak je reklamačné konanie ukončené výmenou vadného výrobku za nový alebo výmenou vadnej súčiastky výrobku za novú, začne plynúť záručná doba k novému výrobku, resp. k jeho novej súčiastke znovu a to od okamihu prevzatia nového výrobku, resp. výrobku s novou súčiastkou. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej bol tovar v záručnej oprave podľa záznamu o vykonanej oprave. Záznam o vykonanej oprave je oprávnený vyhotoviť iba autorizovaný servis.

## **5. Záverečné ustanovenia**

5.1 Tento reklamačný poriadok je možné aplikovať výlučne na reklamačné konanie prebiehajúce v súvislosti s reklamáciou výrobkov zakúpených u predávajúceho. V prípade reklamácie služieb poskytovaných spotrebiteľovi na základe Zmluvy o poskytovaní verejných služieb sa aplikujú príslušné ustanovenia Všeobecných podmienok spoločnosti UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o. na poskytovanie verejných služieb.

V Bratislave dňa 02.09.2014