

REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI Up Slovensko, s. r. o.

OBSAH

I.	ÚVODNÉ USTANOVENIE.....	1
II.	DEFINÍCIA POJMOV	1
III.	MIESTO A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE	2
A.	PAPIEROVÉ KUPÓNY (PK)	2
B.	ELEKTRONICKÉ KUPÓNY (EK)	2
IV.	ZODPOVEDNOSŤ UPSK A PREDMET REKLAMÁCIE	3
A.	PAPIEROVÉ KUPÓNY (PK)	3
B.	ELEKTRONICKÉ KUPÓNY (EK)	3
V.	POVINNOSTI A PRÁVA UPSK A LEHOTY NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE	4
A.	UPSK JE POVINNÝ:	4
B.	UPSK MÁ PRÁVO:	4
VI.	PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÉHO PARTNERA	4
A.	ZMLUVNÝ PARTNER MA PRÁVO:	4
B.	ZMLUVNÝ PARTNER JE POVINNÝ	5
VII.	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE.....	5

I. ÚVODNÉ USTANOVENIE

Obchodná spoločnosť Up Slovensko, s. r. o. týmto Reklamačným poriadkom riadne informuje Zmluvného partnera o podmienkach, spôsobe a mieste uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, rozpor alebo nedostatky. Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného a Občianskeho zákonníka, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Obchodná spoločnosť Up Slovensko, s. r. o. vypracovala tento Reklamačný poriadok za účelom zabezpečenia jednotného, rýchleho a presného postupu pri uplatnení prípadnej reklamácie poskytovaných služieb.

II. DEFINÍCIA POJMOV

Reklamácia - uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady, rozpor alebo nedostatky,

UpSK – predtým **LCD** – Obchodná spoločnosť Up Slovensko, s. r. o., Tomášikova 23/D, 821 01 Bratislava,

Adresa pre korešpondenciu – Up Slovensko, s. r. o., P.O.BOX 109, 820 05 Bratislava 25,

Papierový kupón (ďalej len „PK“) - poukážka vydaná na špeciálnom ceninovom papieri, pričom hodnota kupónu je na ňom uvedená.

Elektronický kupón (ďalej len „EK“) - poukážka vydaná v elektronickej forme, pričom hodnota EK je uchovaná na účte Používateľa.

Nosič – zariadenie asociované k účtu Používateľa s prideleným sériovým číslom a osobným identifikačným číslom (ďalej len „PIN“), ktorým sa identifikuje Používateľ EK v Akceptačnom mieste. Nosičom môže byť:

- a. plastová debetná neembosovaná neprenosná karta (ďalej len „**Karta Up**“) s čipom, vystavená UpSK, ktorá umožňuje kontaktné platby autorizované PIN-om a bezkontaktné platby bez autorizácie PIN-om do hodnoty 20 €
- b. „**Smartfón**“ vybavený platobnou aplikáciou UpSK

Zmluvný partner – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje PK a/alebo EK od UpSK alebo právnická osoba, ktorá akceptuje PK a/alebo EK emitované UpSK vo svojich Akceptačných miestach,

Zmluva – uzatvorená zmluva medzi UpSK a Zmluvným partnerom,

Používateľ - fyzická osoba, ktorá obdrží PK a/alebo EK asociované k Nosiču a následne ich použije pri úhrade tovaru alebo služby na Akceptačnom mieste,

Identifikačné zariadenie – rozumie sa ním platobný terminál slúžiaci na úhradu cien tovarov alebo služieb prostredníctvom Nosičov.

Akceptačné miesto - prevádzkareň fyzickej alebo právnickej osoby v ktorej je možné uhrádzať cenu, respektíve jej časť za poskytnutie tovarov a služieb prostredníctvom PK a/alebo EK.

III. MIESTO A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

Zmluvný partner môže uplatniť Reklamáciu výhradne písomnou formou. Reklamáciu môže doručiť osobne v sídle UpSK na prízemí zamestnancovi UpSK pri okienku, ktorý mu potvrdí prijatie Reklamácie alebo ju môže zaslať poštovou na Adresu pre korešpondenciu.

Reklamačný list musí obsahovať:

- o v hlavičke listu uvedené slovo „Reklamácia ...“ a predmet reklamácie,
- o obchodné meno a kód Zmluvného partnera, ktorý mu bol pridelený UpSK,
- o kontaktnú osobu s kontaktnými údajmi (telefónne číslo, fax, e-mailová adresa a poštová adresa pre doručovanie písomností),
- o číslo faktúry, ku ktorej sa reklamácia vzťahuje,
- o popis vady, rozporu alebo nedostatku (tzn. všetky podrobnosti potrebné pre relevantné posúdenie oprávnenosti reklamácie - najmä čísla reklamovaných kupónov, dôležité dátumy, podacie číslo zásielky a iné dôležité skutočnosti),
- o dátum reklamácie a podpis osoby oprávnenej konať za Zmluvného partnera

A. PAPIEROVÉ KUPÓNY (PK)

Pri reklamacii PK je potrebné ich priložiť.

Pri reklamacii počtu kupónov v knižke je potrebné priložiť predmetnú kupónovú knižku.

B. ELEKTRONICKÉ KUPÓNY (EK)

Reklamačný list musí ďalej obsahovať:

- o identifikáciu transakcie, ku ktorej sa reklamácia vzťahuje,
 - o číslo Nosiča,
 - o číslo Akceptačného miesta/MID, resp. názov a adresu Akceptačného miesta,
 - o číslo Identifikačného zariadenia/TID, resp. druh POS-u,
 - o čo najpresnejší časový údaj: dátum, hodina, minúta, sekunda, ku ktorým sa reklamácia vzťahuje,

Pri reklamacii Nosiča je potrebné priložiť predmetný Nosič.

Pri reklamacii Identifikačného zariadenia dodaného UpSK je potrebné priložiť predmetné Identifikačné zariadenie.

IV. ZODPOVEDNOSŤ UPSK A PREDMET REKLAMÁCIE

Pri plnení predmetu Zmluvy UpSK zodpovedá za to, že poskytovaná služba má Zmluve zodpovedajúcu akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť, je bez vady, rozporu alebo nedostatku a musí byť poskytnutá načas v Zmluvne dojednanej lehote.

UpSK nezodpovedá za vady, rozpory alebo nedostatky ak boli spôsobené Zmluvným partnerom resp. Používateľom alebo ak reklamácia odporuje povahe služby.

A. PAPIEROVÉ KUPÓNY (PK)

1. Predmetom reklamácie môže byť:

- PK, ktorý emitoval UpSK a nezodpovedá vzoru (potlač resp. iné poškodenie spôsobené počas výrobného procesu v UpSK),
- nesúlad počtu a nominálnej hodnoty dodaných PK s objednávkou,
- nesúlad počtu a nominálnej hodnoty dodaných PK v zásielke s dodacím listom,
- nesúlad počtu PK v kupónovej knižke s počtom uvedeným na obale knižky,
- termín dodania PK,
- chyba vo fakturácii,
- nesúlad počtu a nominálnej hodnoty preplatených PK s deklarovanými,
- termín preplatenia PK.

2. Predmetom reklamácie nemôže byť:

- PK, ktorý neemitoval UpSK,
- neplatný PK,
- PK, ktorý UpSK nebol predaný Zmluvnému partnerovi,
- poškodený PK (roztrhnutý, opratý a iným spôsobom mechanicky poškodený kupón počas manipulácie Používateľom alebo Zmluvným partnerom),
- PK označený pečiatkou iného Zmluvného partnera,
- zásielka s PK odcudzená počas prepravy do sídla UpSK,
- PK odcudzené zo zásielky počas prepravy do sídla UpSK v prípade použitia iného ako bezpečnostného plastového obalu,
- rozdiel v počte a nominálnej hodnote PK pri osobnom odovzdaní / prevzatí zistený mimo okienka UpSK,
- rozdiel vo finančnej hotovosti zistený mimo okienka UpSK,
- PK zaslaný Používateľom.

B. ELEKTRONICKÉ KUPÓNY (EK)

1. Predmetom reklamácie môže byť:

- nesúlad počtu dodaných Nosičov / Identifikačných zariadení s dodacím listom,
- nesúlad personalizácie Nosičov s objednávkou,
- nesúlad hodnoty nabitých EK s objednávkou,
- termín dodania Nosičov a EK,
- nemožnosť použiť Nosič alebo akceptovať EK v Identifikačnom zariadení dodanom UpSK bez udania dôvodu,
- nesúlad/chyba vo fakturácii,
- termín preplatenia EK.

2. Predmetom reklamácie nemôže byť:

- Nosič a Identifikačné zariadenie, ktoré boli úmyselne alebo neúmyselne poškodené, zničené alebo pozmeňované, resp. s ktorými bolo neodborne manipulované,
- EK a Nosič ktoré nevydal a neposkytol UpSK,
- EK a Nosič s vypršanou platnosťou,
- vady služieb tretej strany poskytnutých Zmluvnému partnerovi alebo Používateľovi v akceptačnom mieste,
- vada telekomunikačných služieb,
- nemožnosť použiť/akceptovať EK v Akceptačných miestach, ktoré zamestnávateľ nepovolil,
- nemožnosť použiť/akceptovať EK v dňoch alebo v časoch, ktoré zamestnávateľ nepovolil,
- nemožnosť použiť/akceptovať EK nad finančné limity, ktoré stanovil zamestnávateľ,
- nemožnosť uhradiť EK sumu nižšiu ako minimálna hodnota stanovená v zmysle platných predpisov,
- nemožnosť použiť alebo akceptovať EK v Identifikačnom zariadení nedodanom UpSK,
- zablokovanie Nosičov Používateľov Zmluvného partnera z dôvodu neuhradených záväzkov voči UpSK

V. POVINNOSTI A PRÁVA UPSK A LEHOTY NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE

A. UPSK JE POVINNÝ:

- prijať a evidovať písomnú reklamáciu doručенú osobne do sídla UpSK a Zmluvnému partnerovi vystaviť potvrdenie o prijatí Reklamácie,
- prijať a evidovať písomnú reklamáciu doručенú na Adresu pre korešpondenciu,
- preskúmať a vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej prijatí, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa prijatia reklamácie,
- na základe výzvy Zmluvného partnera informovať o stave riešenia reklamácie,
- písomne odôvodniť uznanie prípadne zamietnutie reklamácie,
- v prípade uznania reklamácie vyhovieť Zmluvnému partnerovi v maximálnom možnom rozsahu,
- vykonať nápravné a preventívne opatrenia zamedzujúce možnosti opätovného vzniku vady, rozporu alebo nedostatku.
- pri preberaní zásielky s PK/Nosičmi/Identifikačnými zariadeniami skontrolovať neporušenosť obalu,
- pri zistení porušenia obalu zásielku vrátiť alebo spísať škodový zápis,
- pri odosielaní zásielky s PK/Nosičmi/Identifikačnými zariadeniami použiť taký obal, aby nebolo možné manipulovať s obsahom zásielky bez jeho zjavného porušenia.

B. UPSK MÁ PRÁVO:

- odmietnuť prevzatie zásielky v prípade poškodenia obalu,
- uznať alebo zamietnuť prijatú reklamáciu,
- rozhodnúť o výške a spôsobe plnenia uplatneného nároku,
- v prípade nejasného znenia reklamácie resp. chýbajúcich skutočností potrebných pre relevantné posúdenie oprávnenosti reklamácie, vyžiadať si od Zmluvného partnera doplňujúce informácie, vysvetlenia, dokumenty, doklady a iné dôkazy, pričom obchodnej spoločnosti UpSK lehota na vybavenie reklamácie neplynie až do doručenia požadovaných informácií,

VI. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÉHO PARTNERA

A. ZMLUVNÝ PARTNER MA PRÁVO:

- odmietnuť prevzatie zásielky v prípade poškodenia obalu,
- odmietnuť akceptovanie PK/Nosiča od Používateľa v prípade zistenia, že PK nezodpovedá platnému vzoru, resp. že bol Nosič úmyselne alebo neúmyselne poškodený, zničený alebo pozmeňovaný,
- uplatniť reklamáciu služby UpSK ak je poskytnutá v rozpore s uzatvorenou Zmluvou a požadovať odstránenie vady, rozporu alebo nedostatku podľa jeho povahy, a to:
 - bezplatnou opravou služby, ak je opraviteľná,
 - bezplatným dodaním náhradnej služby alebo chýbajúcej služby,
 - úhradou finančných prostriedkov,
 - zavedením takých preventívnych a nápravných opatrení na strane UpSK pri poskytovaní služieb v budúcnosti, aby sa vada, rozpor alebo nedostatok nemohol opakovať,
- vrátiť službu UpSK ak je poskytnutá v rozpore s uzatvorenou Zmluvou,
- uplatniť reklamáciu za Používateľa v prípade, že PK alebo EK alebo Nosič Používateľovi poskytol.

B. ZMLUVNÝ PARTNER JE POVINNÝ

1. PAPIEROVÉ KUPÓNY (PK)

- pri preberaní zásielky s PK skontrolovať neporušenosť bezpečnostného plastového obalu,
- pri odosielaní zásielky s PK použiť taký bezpečnostný plastový obal, aby nebolo možné manipulovať s obsahom zásielky bez jeho zjavného porušenia,
- dbať na bezpečnosť pri manipulácii a uskladnení platných PK,
- uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu, ihneď ako bol Zmluvným partnerom predmet reklamácie zistený,
 - Zmluvný partner, ktorý objednal PK je povinný tak urobiť najneskôr do 3 pracovných dní od prevzatia zásielky s objednanými PK alebo
 - Zmluvný partner, ktorý vrátil nespotrebované PK na dobropis je povinný tak urobiť najneskôr do 3 pracovných dní od preplatenia dobropisu za nespotrebované PK alebo
 - Zmluvný partner, ktorý akceptoval PK od svojich zákazníkov vo svojich prevádzkach a zaslal ich na preplatenie je povinný tak urobiť najneskôr do 3 pracovných dní od preplatenia faktúry za vyúčtované PK
- pri prešetrovaní okolností reklamácie poskytnúť UpSK maximálnu súčinnosť.

2. ELEKTRONICKÉ KUPÓNY (EK)

- dodať UpSK podklady pre personalizáciu Nosičov v požadovanej špecifikácii,
- pri preberaní zásielky s Nosičmi/PIN/Identifikačnými zariadeniami skontrolovať neporušenosť obalu,
- pri odosielaní zásielky s Nosičmi/PIN/Identifikačnými zariadeniami použiť taký obal, aby nebolo možné manipulovať s obsahom zásielky bez jeho zjavného porušenia a aby nemohlo prísť k poškodeniu alebo zničeniu obsahu zásielky pri bežnej manipulácii s ňou,
- dbať na bezpečnosť pri manipulácii a uskladnení Nosičov/PIN/Identifikačných zariadení,
- uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu ihneď ako bol Zmluvným partnerom predmet reklamácie zistený, v každom prípade však najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa ako bol Zmluvným partnerom predmet reklamácie zistený,
- pri prešetrovaní okolností reklamácie poskytnúť UpSK maximálnu súčinnosť.

VII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od 1.3.2018.

Ing. Igor Janok, v.r.
konateľ