

**REKLAMAČNÝ PORIADOK  
SPOLOČNOSTI Up Slovensko, s.r.o.  
(predtým LE CHEQUE DEJEUNER s.r.o.)**

OBSAH

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

## I. ÚVODNÉ USTANOVENIE

Obchodná spoločnosť Up Slovensko s.r.o. (predtým LE CHEQUE DEJEUNER 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,

**UP** – 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 UP, ktorá umožňuje kontaktné platby autorizované PIN-om a bezkontaktné platby bez autorizácie PIN-om do hodnoty 20 €
- b. „**Smartfón**“ vybavený platobnou aplikáciou UP

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

**Zmluva** – uzatvorená zmluva medzi UP 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 UP na prízemí zamestnancovi UP 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 UP,
- 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 UP je potrebné priložiť predmetné Identifikačné zariadenie.

#### IV. ZODPOVEDNOSŤ LCD A PREDMET REKLAMÁCIE

Pri plnení predmetu Zmluvy UP 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.

UP 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:

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

###### 2. Predmetom reklamácie nemôže byť:

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

##### B. ELEKTRONICKÉ KUPÓNY (EK)

###### 1. Predmetom reklamácie môže byť:

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

###### 2. Predmetom reklamácie nemôže byť:

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

voči UP

## V. POVINNOSTI A PRÁVA UP A LEHOTY NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE

### A. UP JE POVINNÝ:

- prijať a evidovať písomnú reklamáciu doručенú osobne do sídla UP 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. UP 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 UP 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 UP 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 UP pri poskytovaní služieb v budúcnosti, aby sa vada, rozpor alebo nedostatok nemohol opakovať,
- vrátiť službu UP 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)**

- C. pri preberaní zásielky s PK skontrolovať neporušenosť bezpečnostného plastového obalu,
- D. pri odosielaní zásielky s PK použiť taký bezpečnostný plastový obal, aby nebolo možné manipulovať s obsahom zásielky bez jeho zjavného porušenia,
- E. dbať na bezpečnosť pri manipulácii a uskladnení platných PK,
- F. 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
- G. pri prešetrovaní okolností reklamácie poskytnúť UP maximálnu súčinnosť.

**2. ELEKTRONICKÉ KUPÓNY (EK)**

- H. dodať UP podklady pre personalizáciu Nosičov v požadovanej špecifikácii,
- I. pri preberaní zásielky s Nosičmi/PIN/Identifikačnými zariadeniami skontrolovať neporušenosť obalu,
- J. 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,
- K. dbať na bezpečnosť pri manipulácii a uskladnení Nosičov/PIN/Identifikačných zariadení,
- L. 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,
- M. pri prešetrovaní okolností reklamácie poskytnúť UP maximálnu súčinnosť.

**VII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE**

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od 1.5.2016.

Ing. Štefan Petrík v.r.  
konateľ