

UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.

Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava, Slovenská republika

T +421 (0)2 594 22 700 F +421 (0)2 594 22 709



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 § 5 ods. 1 písm. l) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa 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 v prípade, ak medzi ním a spoločnosťou UPC vznikol spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa domnieva, že boli porušené iné 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 verejne dostupných služieb a týkajúce sa kvality a ceny služieb je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (bližšie informácie dostupné na [Alternatívne riešenie sporov | Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb \(gov.sk\)](#)); v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia (bližšie informácie dostupné na [Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov | Slovenská obchodná inšpekcia - soi.sk](#)).

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 webovom sídle:

www.ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK