

**Reklamačný poriadok**  
**autobusovej dopravy Daniel Čupa-BUS TRANS**

## **Obsah**

- 1.0 Uplatňovanie práv cestujúceho, sťažnosti a reklamácie
- 2.0 Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

## 1.0 Uplatňovanie práv cestujúceho, sťažnosti a reklamácie

1) Práva, ktoré má cestujúci z prepravy alebo v súvislosti s prepravou, sa musia uplatniť u dopravcu, bez zbytočného odkladu; ak sa práva neuplatnili najneskôr do troch mesiacov odo dňa, kedy mal uplatňovaný nárok vzniknúť, zaniknú. To neplatí, ak ide o právo na náhradu škody na zdraví alebo na batožinách prepravovaných spoločne s cestujúcim alebo na veciach, ktoré mal pri sebe; toto právo sa môže uplatniť priamo na súde.

2) Ak sa žiada o vrátenie súm zaplatených dopravcovi, na podanie reklamácie je oprávnený ten, kto sumu zaplatil. V ostatných prípadoch je oprávnený:

a) v pravidelnej preprave osôb cestujúci, alebo zákonný alebo poverený zástupca,

b) v nepravidelnej preprave osôb objednávateľ prepravy.

Ak reklamuje ten, kto nie je podľa predchádzajúcej vety na reklamáciu oprávnený, musí pripojiť písomný súhlas oprávneného. (ďalej len "reklamujúci").

3) Objednávateľa prepravy a dopravcovia môžu podať reklamáciu len písomne. Ak cestujúci uplatňuje právo ústnou reklamáciou (sťažnosťou), dopravca o nej vyhotoví zápisnicu.

4) Reklamujúci môže uplatniť reklamáciu počas pracovnej doby osobne v prevádzke dopravcu, kde bola služba poskytnutá, alebo kde bol tovar /dopravná karta/ zakúpený, alebo ju môže zaslať poštou, faxom, elektronickou poštou na adresu sídla dopravcu. Reklamáciu prijíma kancelária dopravcu :Bardejov, Kutuzovova 19

5) V reklamácií musí reklamujúci uplatniť reklamáciu písomne s vlastnoručným podpisom a je povinný v určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstarat' na svoje vlastné náklady. Z reklamácie vyhotovuje zápisnicu v zmysle platného reklamačného poriadku zamestnanec informačnej kancelárie príslušnej prevádzky dopravcu.

6) Ak reklamácia nemá náležitosti v zmysle reklamačného poriadku dopravcu, dopravca vyzve reklamujúceho na jej doplnenie a určí primeranú lehotu nie kratšiu ako 8 dní. Ak reklamujúci doplní reklamáciu v určenej lehote, platí že bola riadne podaná.

7) Pokiaľ reklamujúci uplatňuje škodu spôsobenú na zdraví a veciach alebo škodu spôsobenú odcudzením alebo stratou vecí a stratil pri ich poškodení možnosť ich opatrovať, neplatí lehota uvedená v odseku 2 tohto článku, ale premlčacie doby podľa § 106 Občianskeho zákonníka (premlčanie práva na náhradu škody).

8) Pokiaľ nie je možné ihneď, resp. v zložitejšom prípade do troch pracovných dní po uplatnení Reklamácie rozhodnúť o oprávnenosti Reklamácie, dopravca je oprávnený v rámci svojej právomoci vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a odborne ju posúdiť, pričom

celkové vybavenie Reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní. O spôsobe vybavenia reklamácie vydá dopravca Reklamujúcemu písomné potvrdenie.

9) Škodu, vzniknutú cestujúcemu pri pravidelnej preprave osôb tým, že preprava nebola vykonaná včas - meškanie zavinené dopravcom dlhšie ako 60 minút, alebo sa neuskutočnila, je dopravca pri splnení podmienok uvedených v ods. 1 až 4 tohto článku povinný nahradiť, najviac však do výšky cestovného zaplateného dopravcovi ( § 763, ods. 1 a 3 Občian.zákonníka).

10) Dopravca vráti zaplatené cestovné, alebo jeho časť za nevyužitý cestovný lístok pre jednotlivú jazdu v prípade prerušenia spoja z prevádzkových dôvodov a v prípade meškania spoja zavineného dopravcom dlhšieho ako 60 minút.

## 2.0 Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Dňom 1. februára 2016 nadobúda účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Cieľom tohto zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

Názov subjektu:	Slovenská obchodná inšpekcia
Sídlo subjektu:	Prievozska 32, 827 99 Bratislava 27
IČO:	17 33 19 27
Dátum zápisu do zoznamu:	01. 02. 2016
Adresa na doručovanie:	Slovenská obchodná inšpekcia ústredný inšpektorát Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov Prievozska 32, p. p. 29 827 99 Bratislava 27
Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe:	<a href="mailto:ars@soi.sk">ars@soi.sk</a> <a href="mailto:adr@soi.sk">adr@soi.sk</a>
Telefonické číslo:	+421 2 582 72 123, +421 2 582 72 141
Fax:	+421 2 534 14 996

Poverené fyzické osoby, ktoré v mene subjektu alternatívneho riešenia sporov riešia spory (akademický titul, meno, priezvisko, dĺžka funkčného obdobia)

Mgr. Ing. Petra Píšová  
Mgr. Lujza Marčeková  
Ing. Mária Jurinová  
Mgr. Eva Habalová  
JUDr. Lenka Sloviaková  
Ing. Monika Sartorisová  
Mgr. Miloš Šulgan  
JUDr. Martina Sujová  
Mgr. Peter Liščinský  
Mgr. Monika Kapitánová

Jazyky, v ktorých je možné podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a viesť alternatívne riešenie sporu

slovenský jazyk  
anglický jazyk

Druhy sporov, ktoré subjekt alternatívneho riešenia sporov rieši

- Všetky spory **okrem** sporov vyplývajúcich zo:
- zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy,
  - zmlúv o pripojení do distribučnej siete,
  - zmlúv o združenej dodávke elektriny,
  - zmlúv o združenej dodávke plynu,
  - zmlúv o dodávke a odbere tepla,
  - zmlúv o dodávke pitnej vody, a
  - zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu, a
  - zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb,
  - zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku, a
  - zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

Dôvody, na základe ktorých subjekt alternatívneho riešenia sporov môže odmietnuť riešiť spor podľa § 13 ods. 4 zákona

- ak spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal,
- ak sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim
- ak vyčísľiteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20,- €

- ak vecou, ktorej sa návrh týka, sa už predtým subjekt zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a ARS by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné
- ak vzhľadom na všetky okolnosti je zrejmé, že ARS by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia

Poplatok za začatia alternatívneho riešenia sporov

alternatívne riešenie sporov je bezodplatné

Právne predpisy, podľa ktorých postupuje pri riešení sporov

- zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- zákon 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,
- zákon č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v platnom znení
- zákon č. 161/2011 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní niektorých služieb cestovného ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (Timesharing)
- zákon č. 514/2009 Z. z. o doprave na dráhach,
- zákon č. 646/2005 Z. z. o ochrane niektorých rozhlasových programových služieb a televíznych programových služieb a služieb informačnej spoločnosti a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- zákon č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v platnom znení
- zákon č. 136/2010 Z. z. o službách na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- zákon č. 78/2012 Z. z. o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej

kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení

- zákon č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave v platnom znení
- relevantné ustanovenia Občianskeho zákonníka týkajúce sa spotrebiteľských zmlúv,
- zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- zákon č. 657/2004 Z. z. o tepelnej energetike,
- Nariadenie EP a R (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91
- Nariadenie EP a R (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave
- Nariadenie EP a R (ES) č. 1008/2008 z 24. septembra 2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve
- Nariadenie EP a R (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011, o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004
- Nariadenie EP a R (EÚ) č. 1177/2010 z 24. novembra 2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004

Závaznosť a právne účinky výsledku alternatívneho riešenia sporu

uzavretá dohoda o vyriešení sporu je pre strany sporu záväzná

## PRAVIDLÁ ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

**Dôležité je upozorniť, že spotrebiteľ musí využiť všetky zákonom dané možnosti pred tým, ako sa obráti na príslušný orgán alternatívneho riešenia sporu, napr. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní.**

**Zákon sa ďalej nevzťahuje na spory:**

- v ktorých si právo uplatňuje predávajúci voči spotrebiteľovi,
- pracovno– právneho charakteru,
- súvisiace so službami všeobecného záujmu
- súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti
- súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou,
- finančné služby.

Spotrebiteľ bude mať právo v prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého **hodnota bude vyššia ako 20,- €** Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“, t. j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území SR.

Subjekt alternatívneho riešenia sporu ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom o predĺžení lehoty o 30 dní (aj opakovane) upovedomí navrhovateľa.

Ak spotrebiteľ nebude spokojný so spôsobom, ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo inak porušil jeho práva, v tom prípade má možnosť podať návrh na príslušný subjekt. Nevyklučuje to možnosť riešiť svoj spor aj súdnou cestou. Aby sa zabezpečil hladký priebeh riešenia sporu, zákon vyžaduje **povinné poskytnutie súčinnosti zo strany predávajúceho**.

Osoba, ktorej bude daný spor pridelený, musí postupovať pri riešení nestranne a nezávisle. Ak by poverená osoba vedela o skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv na jej nestrannosť, resp. by mohlo dôjsť ku konfliktu záujmov, je povinná o tom informovať účastníkov tohto sporu. Poverená osoba navrhne účastníkom možné alternatívy riešenia a bude sa snažiť viesť celý spor k tomu, aby sa dosiahla dohoda o vyriešení. Navrhnutá dohoda sa predloží obom zúčastneným stranám a v určenej lehote sa môžu rozhodnúť, či s daným návrhom súhlasia alebo nie. Takto uzavretá **dohoda o vyriešení sporu** je pre strany sporu záväzná.

Ak by nedošlo k dohode a zároveň by bolo zistené dôvodné podozrenie, že boli porušené alebo ohrozené práva spotrebiteľa, vydá subjekt spotrebiteľovi **odôvodnené stanovisko**. Toto síce nemá záväznú povahu, avšak veľmi významne môže pomôcť spotrebiteľovi, ak sa bude domáhať svojich práv súdnou cestou. Spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na alternatívnom riešení sporu v ktoromkoľvek štádiu.

Všetky osobné údaje budú spracovávané v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.



