



SAD LIORBUS, a. s.

Bystrická cesta 62, 034 01 Ružomberok

Tel.: +421 44 43 22 495 fax: +421 44 43 53 042

e- mail: rksekret@sadliorbus.sk, www.sadliorbus.sk

REKLAMAČNÝ PORIADOK

SAD LIORBUS, a. s.

Identifikátor exempláru: Reklamačný poriadok SAD LIORBUS, a. s.

Vlastník exempláru:

Meno: Ing. Jozef Kendera

Pracovné zaradenie: riaditeľ dopravy

VYHOTOVIL: Ing. Jozef Kendera, riaditeľ dopravy

SAD LIORBUS, a. s.	Reklamačný poriadok SAD LIORBUS, a. s. Obsah
---------------------------	---

Strana:

<ol style="list-style-type: none"> 1. Základné ustanovenia 2. Postupy a lehoty vybavovania Reklamácií 3. Neoprávnenosť a odmietnutie reklamácie 4. Zodpovednosť za vady poskytnutých služieb a tovarov 5. Záverečné ustanovenia 	3 3 5 5 6
---	--

PRÍLOHY

P. č.	Názov:	Platí od:
1	Kniha evidencie reklamácií a sťažností	17.8.2009
2	Protokol o reklamácií (protokol dodávateľa kariet EMTEST)	17.8.2009
3	Postupy vybavenia niektorých reklamácií	17.8.2009
4	Reklamačný protokol	17.8.2009
5	Všeobecné obchodné podmienky na používanie doprav.karty-Žiadanka	17.8.2009

ZMENY

Skontroloval: Ing. Stanislav Pikula 17.8.2009	Schválil: Ing. Ladislav Hološ	Strana 2/6
--	-------------------------------	------------

Reklamačný poriadok SAD LIORBUS, a.s.
vypracovaný v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka
a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa

1. Základné ustanovenia

- 1.1 Toto je reklamačný poriadok vydaný akciou spoločnosťou SAD LIORBUS, a. s., IČO: 36 403 431, Zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu, Žilina, Oddiel: Sa, Vl. č.: 10334/L (ďalej len „Dopravca“) (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).
- 1.2 Tento Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi cestujúcim, fyzickou alebo právnickou osobou ktorá má postavenie spotrebiteľa v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. (ďalej len „**Reklamujúci**“) a Dopravcom, v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Reklamujúcich, uvedených v bode 1.3 tohto Reklamačného poriadku voči Dopravcovi, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou služieb a tovarov, ktoré Dopravca Reklamujúcim poskytuje v rozsahu a kvalite garantovanom v zmluvách, cestovných poriadkoch, Prepravnom poriadku, Tarife alebo inými právnymi vzťahmi uzavretými medzi Dopravcom a Reklamujúcim, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto reklamácií a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy.
- 1.3 Reklamáciou sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie Reklamujúcim uplatnené právo zo zodpovednosti za vady tovaru alebo služieb poskytovaných Dopravcom v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom (ďalej len „**Reklamácia**“).

2. Postupy a lehoty vybavovania Reklamácií

- 2.1 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 prijímajú dopravnoinformačné kancelárie SAD LIORBUS, a.s. na autobusových staniach:

Liptovský Mikuláš, Gen. M.R.Štefánika 2, Tel.: 044 55 18 120 Fax: 043 55 22 779 e-mail: liptovskymikulas@sadliorbus.sk
Zodpovedný vedúci : 044 55 18 136

Ružomberok, Kačkova 1, Tel.: 044 43 23 975 Fax: 044 43 53 976 e-mail: ruzomberok@sadliorbus.sk
Zodpovedný vedúci: 044 43 53 976

Dolný Kubín, M.R.Štefánika 1829, Tel.: 043 58 65 141 Fax: 043 58 64 698 e-mail: dolnykubin@sadliorbus.sk
Zodpovedný vedúci : 043 58 64 698

Námestovo, Mláka 4, Tel.: 043 55 22 782 Fax: 043 55 24 834 e-mail: namestovo@sadliorbus.sk
Zodpovedný vedúci: 043 55 22 758

Trstená Oravická 601, Tel.: 043 53 92 065 Fax: 043 53 24 864 e-mail: trstena@sadliorbus.sk
Zodpovedný vedúci: 043 55 24 864

V adrese sídla Dopravcu :

SAD LIORBUS, a. s. Bystrická cesta 62 034 01 Ružomberok
tel.: 044 43 22 495 fax: 044 / 43 53 042, e – mail: rksekret@sadliorbus.sk

- 2.2 Reklamujúci je povinný uplatniť túto Reklamáciu voči Dopravcovi spôsobom uvedeným v bode 2.4 najneskôr do 6 mesiacov odo dňa, kedy mal Reklamujúci možnosť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom Reklamácie, dozvedieť, alebo odo dňa kedy mal možnosť vadu zistiť, pokiaľ sa Reklamujúci s Dopravcom nedohodli inak.

- 2.3 Pokiaľ Reklamujúci v lehote uvedenej v bode 2.2 nevytkne Dopravcovi túto zistenú skutočnosť, Reklamujúcemu právo zo zodpovednosti za vady zaniká.

2.4 Reklamujúci je povinný uplatniť Reklamáciu písomne s vlastnoručným podpisom a je povinný v Reklamácii určiť, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť na svoje vlastné náklady.

Každá reklamácia musí obsahovať:

- identifikačné údaje reklamujúceho, presnú poštovú adresu, na ktorú žiada zaslať vybavenie reklamácie, telefónne číslo, názov jeho peňažného ústavu s uvedením bežného čísla účtu pre prípad že mu bude vyplácaná finančná náhrada
- predmet reklamácie,
- stručné vymedzenie a zdôvodnenie práva, ktoré týmto spôsobom voči Dopravcovi uplatňuje
- súpis dokladov priložených k reklamácii a fotokópie predmetných dokladov,
Medzi dokladmi musí byť predložený doklad o nákupe tovaru alebo poskytnutí služby (cestovný lístok, batožinový lístok, faktúra, pokladničný blok).
- dátum podania (uplatnenia) reklamácie.

Reklamujúci je povinný uviesť aj právo, ktoré týmto spôsobom voči Dopravcovi uplatňuje, nie je oprávnený neskôr to meniť bez súhlasu Dopravcu. Dopravca Reklamujúcemu potvrdí prijatie Reklamácie v **Knihe evidencie reklamácií a sťažností** (Príloha 1) a spracuje **Reklamačný protokol**, (Príloha 4), kópiu ktorého vydá Dopravca Reklamujúcemu aj vtedy, ak nevyhovie Reklamácii v celom rozsahu už pri uplatnení tejto Reklamácie.

Reklamácia bude evidovaná : v *Knihe evidencií reklamácií a sťažností, uloženej v dopravnoinformačných kanceláriách formou zápisu na Reklamačnom protokole, ktorý sa vypracováva trojmo prvý ostáva u Dopravcu, druhý sa odovzdá po prijatí Reklamácie Reklamujúcemu, tretí sa zasiela Reklamujúcemu po vybavení reklamácie.*

2.5 Pokiaľ si Reklamujúci nesplní povinnosti uvedené v bode 2.4., Dopravca nie je povinný sa jeho Reklamáciou zaoberať a skúmať oprávnenosť Reklamácie, pokiaľ Reklamujúci neodstráni nedostatky svojej Reklamácie. Ak Reklamujúci odstráni nedostatky svojej Reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty uvedené v bode 2.7. V prípade, že si Reklamujúci nesplní povinnosť podľa bodu 2.4, Dopravca nie je povinný vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a nie je povinný ďalej skúmať oprávnenosť Reklamácie.

2.6 Reklamujúci je povinný Dopravcovi poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie Reklamácie. Pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, Dopravca nie je povinný vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a nie je povinný ďalej skúmať oprávnenosť Reklamácie.

2.7 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. Čas potrebný na odborné posúdenie Reklamácie sa nezapočítava do lehoty potrebnej na rozhodnutie o oprávnenosti tejto Reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má Reklamujúci rovnaké práva, ako išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť. V prípade Reklamácie dopravnej karty, ak Dopravca Reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, Dopravca dopravnú kartu zasiela na vlastné náklady na odborné posúdenie s priloženým „Protokolom o reklamácii“ dodávateľa kariet EMTEST (Príloha č.2). Dopravca je povinný na požiadanie orgánu dozoru zaslať alebo výsledok odborného posúdenia preukázať.

2.8 O spôsobe vybavenia Reklamácie vydá Dopravca Reklamujúcemu **písomné potvrdenie** (druhá kópia Reklamačného protokolu, Príloha č.4) v lehotách uvedených v bode 2.7, toto písomné

potvrdenie vydá Dopravca Reklamujúcemu aj vtedy, ak nevyhovie Reklamácii v celom rozsahu už pri uplatnení tejto Reklamácie.

Dopravca nenesie zodpovednosť za to, že sa na kontaktnú adresu ktorú uviedol Reklamujúci nepodarilo doručiť písomné potvrdenie.

2.9 Podanie reklamácie

- Reklamáciu rozdielu medzi zaplateným cestovným a údajom uvedeným na vydanom cestovnom lístku si Reklamujúci môže uplatniť len pri vydaní cestovného lístka. Na neskoršiu reklamáciu rozdielu Dopravca nebude brať zreteľ.

- v cestnej pozemnej nepravidelnej hromadnej osobnej doprave podáva Reklamáciu objednávateľ.

Ak Reklamáciu, podáva jedna osoba v mene viacerých, je potrebné aby k Reklamácii doložila splnomocnenie, v ktorom osoby oprávňujú Reklamujúceho, aby konal v ich mene a podpis splnomocneného musí byť úradne overený. Ak ide o príbuzných v priamom rade nemusí byť podpis na splnomocnení osvedčený.

3. Neoprávnenosť a odmietnutie reklamácie

3.1 Neoprávnenou Reklamáciou sa v zmysle Reklamačného poriadku pri preprave rozumie Reklamácia Reklamujúceho, ktorý v čase udalosti:

- porušil predpisy Dopravcu alebo zákony SR, tranzitných alebo cieľových štátov,

- vadnosť Dopravcom poskytovanej služby si zavinil sám,

- nerešpektoval pokyny oprávnenej osoby Dopravcu,

Pri reklamácii dopravnej karty sa Reklamácia považuje za neoprávnenú:

- ak používanie dopravnej karty vykazuje porušenie podmienok používania:

• dopravná karta sa nesmie ohýbať, lámať, čistiť, nesmie byť mechanicky poškodená

• dopravná karta nesmie prísť do styku s elektrickým prúdom, elektrickým výbojom, silným magnetickým poľom, chemickými látkami

• dopravná karta nesmie prísť do styku s vysokou teplotou

- dopravná karta je nefunkčná po záručnej dobe

3.2 Dopravca má právo odmietnuť vybavenie Reklamácie v prípade, ak:

- nebola podaná oprávnenu osobou,

- Reklamácia nebola podaná v čase a v súlade s Reklamačným poriadkom,

- vo veci bolo začaté súdne, resp. rozhodcovské konanie, alebo vo veci príslušným orgánom už bolo právoplatne rozhodnuté,

- vada vznikla následkom živeľnej pohromy,

- nákup tovaru alebo služby nebol preukázaný

- Reklamáciu na tovar Reklamujúci uplatňuje po záručnej dobe.

3.3 Zamietnutie Reklamácie oznámi Dopravca Reklamujúcemu písomne na adresu uvedenú v jeho písomnej reklamácii.

3.4 V prípade nesúhlasu Reklamujúceho s vybavením Reklamácie má právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde.

4. Zodpovednosť za vady poskytnutých služieb a tovarov

4.1 Dopravca zodpovedá Reklamujúcemu za rozsah a kvalitu poskytovaných služieb garantovaných Reklamujúcemu v zmluvách, cestovných poriadkoch, Prepravnom poriadku, Tarife resp. iných právnych predpisoch vzťahujúcich sa na služby a tovary poskytované Dopravcom.

4.2 Nároky z väd poskytovaných služieb a tovarov sú uvedené v Prepravnom poriadku Dopravcu.

Pri predaji tovaru dopravca zodpovedá za to, že tovar má požadovanú akosť, množstvo, musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať technickým normám. Dopravca zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí, alebo ktoré sa na tovare vyskytnú v záručnej dobe.

Nároky z väd poskytovaných tovarov - kupujúci môže:

- a) požadovať odstránenie väd dodaním náhradného bezvadného tovaru,
- b) požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné,
- c) požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny,
- d) odstúpiť od kúpnej zmluvy.

Uplatnený nárok nemôže kupujúci meniť bez súhlasu predávajúceho.

5. Záverečné ustanovenia

- 5.1 Ostatné právne vzťahy medzi Dopravcom a Reklamujúcim výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzavretými medzi Dopravcom a Reklamujúcim a príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.
- 5.2 Spory, ktoré môžu vzniknúť medzi zmluvnými stranami pri vybavovaní a uplatňovaní Reklamácie budú riešené v prvom rade mimosúdnou cestou. Ak napriek tomu nedôjde k dohode, platí, že v prípade sporu je pre jeho rozhodnutie príslušný obchodný súd v sídle Dopravcu.
- 5.3 Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Prepravného poriadku pravidelnej autobusovej dopravy a nepravidelnej autobusovej dopravy, Prepravného poriadku Mestskej autobusovej dopravy, Tarify.
- 5.4 Dopravca je oprávnený z dôvodu zmien vo svojej obchodnej politike alebo zmien právnych predpisov alebo vývoja právneho alebo podnikateľského prostredia meniť alebo dopĺňať tento Reklamačný poriadok kedykoľvek bez predchádzajúceho upozornenia. Dopravca zverejní Reklamačný poriadok na internetovej web stránke www.sadliorbus.sk a v priestoroch dopravno-informačných kancelárií na autobusových staniach, prístupných verejnosti. Pri zmenách a doplnkoch Dopravca zverejní Reklamačný poriadok v plnom znení.
- 5.5 Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 17.8.2009.
- 5.6 Týmto Reklamačným poriadkom sa rušia všetky predchádzajúce vnútorné predpisy a zaužívané postupy pri vybavovaní Reklamácie u Dopravcu.

Ružomberok 17.8.2009

Za SAD LIORBUS, a. s. :

.....
Ing. Jozef Kendera
Riaditeľ dopravy