



REKLAMAČNÝ PORIADOK

ARRIVA Liorbus, a.s.



ARRIVA Liorbus, a.s.
Bystrická cesta 62
034 01 Ružomberok
Slovenská republika
www.arriva.sk
IČO: 36403431
IČ DPH: SK2020127835

REKLAMAČNÝ PORIADOK
ARRIVA Liorbus, a.s.

I. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Toto je reklamačný poriadok vydaný akciovou spoločnosťou ARRIVA Liorbus, a. s., IČO: 36 403 431, Zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu, Žilina, Oddiel: Sa, VI. č.: 10334/L (ďalej len „**Dopravca**“) (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).
- 1.2. Tento Reklamačný poriadok upravuje 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**“).

II. 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 /čipová karta/ zakúpený, alebo ju môže zaslať poštou, faxom, elektronickou poštou na adresu sídla Dopravcu.
Reklamáciu prijímajú dopravno-informačné kancelárie Dopravcu na autobusových staniách:
Liptovský Mikuláš, Gen. M.R.Štefánika 2, Tel.: 044 55 18 120 info.lm@arriva.sk
Zodpovedný vedúci : Ing. Sivák, kontakt: 044 55 18 136, v prípade neprítomnosti reklamácie prijíma a vybavuje p. Mlynček, kontakt: 044 55 18 116
Ružomberok, J. Kačku 1, Tel.: 044 43 14 652 info.rk@arriva.sk
Zodpovedný vedúci: Ing. Bednár , kontakt: 044 43 14 650, v prípade neprítomnosti reklamácie prijíma a vybavuje p. V. Mrnčo 0905 033 314
Dolný Kubín, M.R.Štefánika 3128/1, Tel.: 043 37 09 230 info.dk@arriva.sk
Zodpovedný vedúci : p. Greš, kontakt: 043 37 09 231, v prípade neprítomnosti reklamácie prijíma a vybavuje p. Kňazur, kontakt: 043 37 09 232
Námestovo, Mláka 4/6, Tel.: 043 37 09 210 info.no@arriva.sk
Zodpovedný vedúci: p. Gálik, kontakt: 043 37 09 211, v prípade neprítomnosti reklamácie prijíma a vybavuje Mgr. Gogoláková , kontakt: 043 37 09 214
Trstená, Oravická 601, Tel.: 043 37 09 220 info.ts@arriva.sk
Zodpovedný vedúci: Ing. Lenčucha, kontakt: 043 37 09 221, v prípade neprítomnosti reklamácie prijíma a vybavuje p. Huraj, kontakt:043 37 09 222
V adrese sídla Dopravcu : ARRIVA Liorbus, a. s. Bystrická cesta 62 034 01 Ružomberok
tel.: 044 43 22 495 sekretariat.rk@arriva.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 reklamáci 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 č. 1) a spracuje Reklamačný protokol, (Príloha č. 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 čipovej karty, ak Dopravca Reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, Dopravca čipovú kartu zasiela na vlastné náklady na odborné posúdenie s priloženým „Protokolom o reklamácií“ 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 podpís

splnomocneného musí byť úradne overený. Ak ide o príbuzných v priamom rade nemusí byť podpis na splnomocnení osvedčený.

III. 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 reklamácií čipovej karty sa Reklamácia považuje za neoprávnenú:
- ak používanie čipovej karty vykazuje porušenie podmienok používania:
 - čipová karta sa nesmie ohýbať, lámať, čistiť, nesmie byť mechanicky poškodená
 - čipová karta nesmie prísť do styku s elektrickým prúdom, elektrickým výbojom, silným magnetickým poľom, chemickými látkami
 - čipová karta nesmie prísť do styku s vysokou teplotou
 - čipová karta je nefunkčná po záručnej dobe
- 3.2 Dopravca má právo odmietnuť vybavenie Reklamácie v prípade, ak
- nebola podaná oprávnenou 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 reklamácií.
- 3.4 V prípade nesúhlasu Reklamujúceho s vybavením Reklamácie má právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde.

IV. 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 vád 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 vád, 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 vád poskytovaných tovarov - kupujúci môže:
- a) požadovať odstránenie vád dodaním náhradného bezvadného tovaru,
 - b) požadovať odstránenie vád 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.

V. 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 staniciach, prístupných verejnosti. Pri zmenách a doplnkoch Dopravca zverejní Reklamačný poriadok v plnom znení.
- 5.5. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia na webovom sídle dopravcu
- 5.6. Týmto Reklamačným poriadkom sa rušia všetky predchádzajúce vnútorné predpisy a zaužívané postupy pri vybavovaní Reklamácie u Dopravcu.

V Ružomberku dňa 20.03.2016



Ing. Tomáš Hološ
Riaditeľ dopravy