

REKLAMAČNÝ PORIADOK

vypracovaný v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tento Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy vznikajúce medzi cestujúcim, (ďalej len reklamujúci) a spoločnosťou **RICHARD FATIKA – PREPRAVA OSÔB A TAXI 8+1** (ďalej len dopravca), ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou služieb, ktoré dopravca reklamujúcim poskytuje. Reklamačný poriadok upravuje predovšetkým postupy a lehoty vybavovania reklamácií, náležitosti reklamácie a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy.

1.2. Reklamáciou sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie reklamujúcim uplatnené právo zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných dopravcom v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom.

1.3. Reklamujúcim sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá má postavenie spotrebiteľa v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.

2. Postupy a lehoty vybavovanie reklamácií

2.1. Reklamujúci je povinný uplatniť reklamáciu v sídle dopravcu.

2.2. Reklamujúci je oprávnený reklamáciu uplatniť :

- písomne poštou na adresu sídla dopravcu:

Fatika Richard – Preprava osôb a taxi 8+1 K Zlatému rohu 6, 84110 Bratislava 46 Devín

- elektronickou poštou na adrese: **8preprava@gmail.com**

- osobne v sídle dopravcu

2.3. Reklamujúci je povinný uplatniť reklamáciu do 30 dní odo dňa, kedy mal možnosť dozvedieť sa o skutočnostiach, ktoré sú predmetom reklamácie, alebo odo dňa, kedy mal možnosť vadu zistiť. Po uplynutí tejto doby reklamujúcemu toto právo zaniká.

2.4. Reklamujúci je povinný uplatniť reklamáciu s náležitosťami uvedenými v bode 4 tohto reklamačného poriadku.

2.5. Reklamujúci je povinný poskytnúť dopravcovi všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti.

2.6. V prípade, že reklamácia neobsahuje predpísané náležitosti, dopravca vyzve reklamujúceho, aby v ním určenej lehote reklamáciu opravil, resp. doplnil.

2.7. V prípade, že si reklamujúci nesplní povinnosť podľa bodu 4 a 5 tohto článku, dopravca nie je povinný vykonať ďalšie preverenie reklamácie a nie je povinný ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie.

2.8. Pokiaľ nie je možné ihneď, resp. do troch pracovných dní po uplatnení reklamácie, rozhodnúť o oprávnenosti reklamácie, dopravca je oprávnený v rámci svojej právomoci vykonať ďalšie preverenie reklamácie, pričom celkové vybavenie nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní. Čas potrebný na opravu, resp. doplnenie náležitostí reklamácie reklamujúcim sa nezapočítava do lehoty potrebnej na rozhodnutie o oprávnenosti reklamácie.

2.9. O spôsobe vybavenia reklamácie vydá dopravca reklamujúcemu písomné potvrdenie v lehotách uvedených v bode 8 tohto článku. Písomné potvrdenie vydá dopravca reklamujúcemu aj vtedy, ak reklamácií nevyhovie, resp. vyhovie len čiastočne. Dopravca nenesie zodpovednosť za to, že sa na reklamujúcim uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané písomné potvrdenie doručiť z dôvodu neprebratia písomnej zásielky, alebo vrátenie písomnej komunikácie (nesprávna korešpondenčná adresa mail, pošta, telefonický kontakt),

3. Zodpovednosť za vady poskytnutých služieb

3.1. Dopravná spoločnosť zodpovedá reklamujúcemu za rozsah a kvalitu poskytovaných služieb garantovaných reklamujúcemu v prepravnom poriadku a v právnych predpisoch vzťahujúcich sa na služby poskytované dopravcom.

3.2. Nároky z väd poskytovaných služieb sú uvedené v Prepravnom poriadku dopravcu.

4. Náležitosti reklamácie

4.1. Reklamujúci je povinný v reklamácií určiť, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je reklamujúci povinný obstaráť na vlastné náklady. Reklamujúci je ďalej povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči dopravcovi uplatňuje.

4.2. Každá reklamácia musí obsahovať:

- identifikačné údaje reklamujúceho, presnú poštovú adresu, na ktorú žiada zaslať vybavenie reklamácie, telefónne číslo, názov jeho peňažného ústavu s uvedením čísla účtu,
- predmet reklamácie,
- stručné zdôvodnenie práva,
- súpis dokladov priložených k reklamácií a fotokópie predmetných dokladov
- dátum podania
- podpis a odtlačok pečiatky(ak zápis v registri takúto formu podpisovania vyžaduje)reklamujúceho. Tento údaj sa nevyžaduje v prípade elektronickej formy podania reklamácie.

4.3. Ak reklamáciu, z ktorej by vyplynuli možné finančné náhrady podáva jedna osoba v mene viacerých, je potrebné:

- aby reklamáciu podali všetky osoby osobitne alebo
- aby sa k reklamácií doložilo splnomocnenie, v ktorom osoby oprávňujú, aby osoba konala v ich mene. Táto povinnosť neplatí, ak ide o blízke príbuzenská vzťahy.

5. Neoprávnenosť a zamietnutie reklamácie

5.1. Neoprávnenou reklamáciou sa v zmysle tohto Reklamačného poriadku rozumie reklamácia reklamujúceho, ktorý v čase udalosti :

- bol pod vplyvom alkoholu alebo iných návykových látok,
- ohrozoval cestujúcich vo vozidle alebo poškodzoval vozidlo
- prepravoval vo vozidle batožinu, na ktorej pre jej závadnosť resp. osobitnú povahu vznikla škoda a reklamujúci na tieto skutočnosti vopred neupozornil,
- bol pre akékoľvek opodstatnené dôvody vylúčený z prepravy, vadnosť poskytovanej služby dopravcom si zavinil sám alebo nerešpektoval pokyny oprávnenej osoby.

5.2. Dopravca má právo bez ďalšieho skúmania odmietnuť vybavenie reklamácie v prípade, ak :

- nebola podaná oprávnenu osobou,
- reklamácia nebola podaná v lehote a v súlade s týmto Reklamačným poriadkom,
- vo veci bolo začaté súdne, resp. rozhodcovské konanie alebo vo veci bolo príslušným orgánom už právoplatne rozhodnuté.

5.3. Zamietnutie reklamácie oznámi dopravca reklamujúcemu písomne na adresu uvedenú v jeho písomnej reklamácií.

5.4. V prípade nesúhlasu reklamujúceho s vybavením reklamácie má právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde.

5.5. Dopravca ani vodič taxislužby nenesie zodpovednosť a reklamácia bude zamietnutá, ak vznikla z dôvodu vyššej moci (poľadovica, záplavy z dôvodu silného dažďa, krupobitie, zosuv pôdy, pád stromov neprejazdnosť komunikácie z dôvodu nehody a uzávery komunikácie, odklon na obchádzkovú trasu, alebo cestujúci požadoval trasu podľa jeho uváženia t.j dlhšou trasou, jazdou po diaľnici a tým došlo k omeškaniu* ...), teda vozidlo nemohlo byť pristavené včas na požadovanú adresu nástupu, alebo vozidlo nemohlo dokončiť cestu do požadovaného cieľa.

6. Záverečné ustanovenia

6.1. Ostatné právne vzťahy medzi dopravcom a reklamujúcim výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami podľa právnych predpisov platných na území SR.

6.2. Dopravca si vyhradzuje právo na zmeny tohto Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

6.3. Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Prepravného poriadku dopravcu.

**Vodič taxislužby je povinný ísť v zmysle zákona s vozidlom NAJKRATŠOU trasou. Dlhšou trasou resp rýchlejšou môže ísť vodič len na základe výslovnej žiadosti zákazníka. Ak z tohto dôvodu príde k omeškaniu, vodič ani dopravca nenesie zodpovednosť za prípadne meškanie, resp prípadné predčasné skončenie prepravy.*

Platnosť Reklamačného poriadku je od 01.10.2018