



eurobus, a.s.  
Staničné námestie 9, 042 04 Košice



**Pôsobnosť:** eurobus, a.s., Staničné nám. č. 9, 042 04 Košice

**Evidenčné číslo:** 4/08

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

eurobus, a.s. Košice

Táto organizačná norma je majetkom akciovej spoločnosti eurobus, a. s.. Nesmie byť bez jeho súhlasu rozmnožovaná ani vydávaná ďalším osobám. Zamestnancom sa iba zapožičiava. Za jej uplatnenie a dodržiavanie zodpovedá príslušný vedúci a priamo zodpovední zamestnanci spoločnosti.

**Vydal (úsek):**  
Právno-personálny odbor

**Spracoval:**  
JUDr. Lászlóvá Lýdia

**Schválil:**  
Ing. Lubomír Gerši  
generálny riaditeľ

**Zo dňa:**  
1.1.2008

**Počet príloh:**

**Strana/Počet strán:**

**Účinnosť:**  
1.1.2008

1

1/5

## **Reklamačný poriadok**

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

### **Čl. I**

#### **Všeobecné ustanovenia**

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi cestujúcim, resp. iným odberateľom poskytovaných služieb ( ďalej len reklamujúci) a spoločnosťou eurobus, a. s. ( ďalej len dopravná spoločnosť), na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií reklamujúcich voči dopravnej spoločnosti, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou služieb, ktoré dopravná spoločnosť reklamujúcim poskytuje na základe a v súvislosti so zmluvami alebo inými právnymi vzťahmi uzavretými medzi dopravnou spoločnosťou a reklamujúcim, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto reklamácií, náležitosti reklamácie a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy.
2. Reklamáciou sa pre účely tohoto Reklamačného poriadku rozumie reklamujúcim uplatnené právo zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných dopravnou spoločnosťou v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom.
3. Reklamujúcim sa pre účely tohoto Reklamačného poriadku rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá má postavenie spotrebiteľa v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení zmien a doplnkov.

### **Čl. II**

#### **Postupy a lehoty vybavovania reklamácií**

1. Reklamujúci je povinný uplatniť reklamáciu v sídle dopravnej spoločnosti, alebo , v prípade reklamácie služby z diaľkovej resp. zahraničnej prepravy, aj u zmluvného predajcu, kde bol zakúpený cestovný lístok.
2. Reklamujúci je oprávnený reklamáciu uplatniť:
  - písomne
  - faxom ( fax. číslo:055- 6785241)
  - elektronickou poštou na adrese: eurobus@eurobus.sk
  - osobne v sídle dopravnej spoločnosti , resp. u zmluvného predajcu, na predpísanom tlačive ( príl. č. 1)
3. Reklamujúci je povinný uplatniť reklamáciu najneskôr do 6 mesiacov odo dňa, kedy mal možnosť dozvedieť sa o skutočnostiach, ktoré sú predmetom reklamácie, alebo odo dňa, kedy mal možnosť vadu zistiť. Po uplynutí tejto lehoty reklamujúcemu toto právo zaniká.

4. Reklamáciu údajov na vydanom cestovnom lístku si reklamujúci môže uplatniť len pri jeho preberaní. Na neskoršiu reklamáciu údajov uvedených na cestovnom lístku dopravná spoločnosť nebude brať zreteľ.
5. Reklamujúci je povinný uplatniť reklamáciu s náležitosťami uvedenými v čl. IV tohoto Reklamačného poriadku.
6. Reklamujúci je povinný poskytnúť dopravnej spoločnosti všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti.
7. V prípade, že reklamácia neobsahuje predpísané náležitosti, dopravná spoločnosť vyzve reklamujúceho, aby v ňou určenej lehote reklamáciu opravil, resp. doplnil.
8. V prípade, že si reklamujúci nesplní povinnosť podľa bodu 5 a 6 tohoto článku, dopravná spoločnosť nie je povinná vykonať ďalšie preverenie reklamácie a nie je povinná ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie.
9. Pokiaľ nie je možné ihneď, resp. do troch pracovných dní po uplatnení reklamácie, rozhodnúť o oprávnenosti reklamácie, dopravná spoločnosť je oprávnená 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.
10. O spôsobe vybavenia reklamácie vydá dopravná spoločnosť reklamujúcemu písomné potvrdenie v lehotách uvedených v bode 8 tohoto článku. Písomné potvrdenie vydá dopravná spoločnosť reklamujúcemu aj vtedy, ak reklamácii nevyhoví, resp. vyhoví len čiastočne. Dopravná spoločnosť nenesie zodpovednosť za to, že sa na reklamujúcim uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané písomné potvrdenie doručiť.

### Čl. III

#### **Zodpovednosť za vady poskytnutých služieb**

1. Dopravná spoločnosť zodpovedá reklamujúcemu za rozsah a kvalitu poskytovaných služieb garantovaných reklamujúcemu v zmluvách, cestovných poriadkoch, prepravnom poriadku, resp. iných právnych predpisoch vzťahujúcich sa na služby poskytované dopravnou spoločnosťou.
2. Nároky z väd poskytovaných služieb sú uvedené v Prepravnom poriadku dopravnej spoločnosti.

## Čl. IV

### Náležitosti reklamácie

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 dopravnej spoločnosti uplatňuje a ktoré nie je oprávnený neskôr meniť bez súhlasu dopravnej spoločnosti.
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 otláčok pečiatky ( ak zápis v registri takúto formu podpisovania vyžaduje) reklamujúceho. Tento údaj sa nevyžaduje v prípade elektronickej formy podania reklamácie.
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 reklamujúceho, aby konal v ich mene. Táto povinnosť neplatí, ak ide o blízke príbuzenské vzťahy

## Čl. V

### Neoprávnenosť a zamietnutie reklamácie

1. Neoprávnenou reklamáciou sa v zmysle tohoto Reklamačného poriadku rozumie reklamácia reklamujúceho, ktorý v čase udalosti
  - bol pod vplyvom alkoholu alebo iných návykových látok,
  - ohrozoval cestujúcich vo vozidle,
  - fajčil v priestoroch vozidla,
  - poškodzoval vozidlo,
  - prepravoval vo svojej batožine veci/zvieratá, ktoré sú zakázané ,alebo odmietol preskúmanie batožiny,
  - prepravoval vo vozidle batožinu, na ktorej pre jej závadnosť resp. osobitnú povahu vznikla škoda a reklamujúci na tieto skutočnosti dopredu neupozornil,

- bol pre akékoľvek opodstatnené dôvody vylúčený z prepravy,
  - porušil predpisy alebo zákony SR, tranzitných alebo cieľových štátov,
  - vadnosť poskytovanej služby dopravnou spoločnosťou si zavinil sám,
  - nerešpektoval pokyny oprávnenej osoby.
2. Dopravná spoločnosť ma právo bez ďalšieho odmietnuť vybavenie reklamácie v prípade, ak:
    - nebola podaná oprávnenou osobou,
    - reklamácia nebola podaná v čase a v súlade s týmto Reklamačným poriadkom,
    - vo veci bolo začaté súdne, resp. rozhodcovské konanie ,alebo vo veci príslušným orgánom už právoplatne rozhodnuté
  3. Zamietnutie reklamácie oznámi dopravná spoločnosť reklamujúcemu písomne na adresu uvedenú v jeho písomnej reklamacii.
  4. V prípade nesúhlasu reklamujúceho s vybavením reklamácie má právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde.

## Čl. VI

### Záverečné ustanovenia

1. Ostatné právne vzťahy medzi dopravnou spoločnosťou a reklamujúcim výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami právnych predpisov platných na území SR.
2. Dopravná spoločnosť zverejní Reklamačný poriadok na internetovej web stránke [www.eurobus.sk](http://www.eurobus.sk) a v priestoroch dopravnej spoločnosti prístupných verejnosti.
3. Dopravná spoločnosť si vyhradzuje právo na zmeny tohoto Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
4. Pri zmenách a doplnkoch dopravná spoločnosť zverejní Reklamačný poriadok v plnom znení.
5. Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Prepravného poriadku dopravnej spoločnosti.
6. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.1.2008.

Košice, 1.1.2008

Ing. Ľubomír Gerši  
generálny riaditeľ

**Identifikačné údaje adresáta**

**PRÍLOHA č. 1**

Meno a priezvisko \_\_\_\_\_  
Adresa \_\_\_\_\_ Tel. číslo \_\_\_\_\_  
E-mail \_\_\_\_\_  
Prípadnú peňažnú náhradu žiadam zaslať na účet č.: \_\_\_\_\_

miesto pre evidenčnú

pečiatku



a. s.  
Staničné námestie 9  
042 04 Košice

**Žiadosť o vrátenie cestovného / Reklamácia / Sťažnosť**

referuje ku dňu \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, linka \_\_\_\_\_  
trasa z \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_

**Popis problému:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Požadovaná náhrada** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Priložené doklady** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Košice dňa** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_

**podpis**

Prevzal(a): \_\_\_\_\_