

Reklamačný poriadok

Čl. I

Všeobecné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi cestujúcim, alebo iným odberateľom poskytovaných služieb (ďalej len reklamujúci) a spoločnosťou PM TRANS – PB TEL s.r.o. (ďalej len dopravná spoločnosť), na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií reklamujúcich voči dopravnej spoločnosti, ktoré súvisia so správnosťou služieb a kvalitou, 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. Na základe tohoto Reklamačného poriadku reklamujúcim sa 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.
3. Pre účely tohoto Reklamačného poriadku, reklamáciou sa rozumie reklamujúcim uplatnené právo zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných dopravnou spoločnosťou v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom.

Čl. II

Postupy a lehoty vybavovania reklamácií

1. Reklamujúci je povinný uplatniť reklamáciu v sídle dopravnej spoločnosti.
2. Reklamujúci je oprávnený reklamáciu uplatniť:
 - písomne
 - osobne v sídle dopravnej spoločnosti, na predpísanom tlačive (príl. č. 1)
 - elektronickou poštou na adrese: info@pmtransk.sk
4. Reklamujúci je povinný uplatniť reklamáciu najneskôr do 1 mesiaca 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.
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. Ak reklamácia neobsahuje predpísané náležitosti, dopravná spoločnosť vyzve reklamujúceho, aby v ňou určenej lehote reklamáciu opravil, resp. doplnil. Pokiaľ 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.
8. Dopravná spoločnosť je oprávnená v rámci svojej právomoci vykonať ďalšie preverenie reklamácie v prípade, že nie je možné ihneď, resp. do troch pracovných dní po uplatnení reklamácie, rozhodnúť o oprávnenosti 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.

9. Dopravná spoločnosť vydá reklamujúcemu písomné potvrdenie o spôsobe vybavenia reklamácie, aj vtedy, ak reklamácií nevyhoví, resp. vyhoví len čiastočne. Za nespravne uvedenú kontaktnú adresu dopravná spoločnosť nenesie zodpovednosť za to, že sa na nepodarilo reklamajúcemu doručiť písomné potvrdenie.

ČI. III

Náležitosti reklamácie

1. Každá reklamácia musí obsahovať:

- identifikačné údaje reklamujúceho, adresu, na ktorú žiada zaslať vybavenie reklamácie, telefónne číslo, uvedenie čísla účtu a názov peňažného ústavu
- predmet reklamácie,
- dátum podania,
- popis dokladov priložených k reklamácií a fotokópie dokladov
- stručné zdôvodnenie práva,
- podpis a otláčok pečiatky (ak zápis v registri takúto formu podpisovania vyžaduje) reklamujúceho.

2. 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. Uviesť právo, ktoré týmto spôsobom voči dopravnej spoločnosti uplatňuje.

3. Reklamáciu, ktorú podáva jedna osoba v mene viacerých, je potrebné:

- aby reklamáciu podali všetky osoby osobitne, alebo
- aby osoby, ktoré oprávňujú reklamujúceho, aby konal v ich mene sa doložilo splnomocnenie, v ktorom osoby oprávňujú reklamujúceho, aby konal v ich mene.

ČI. IV

Zodpovednosť za vady poskytnutých služieb

1. Za rozsah a kvalitu poskytovaných služieb zodpovedá dopravná spoločnosť garantovaných reklamujúcemu v zmluvách, cestovných poriadkoch, prepravnom poriadku, resp. iných právnych predpisoch vzťahujúcich sa na služby poskytované dopravnou spoločnosťou

ČI. V

Neoprávnenosť a zamietnutie reklamácie

1. V zmysle tohoto Reklamačného poriadku sa rozumie neoprávnenou reklamáciou reklamujúceho, ktorý v čase udalosti

- bol pod vplyvom alkoholu alebo iných návykových látok,
- ohrozoval cestujúcich vo vozidle,
- poškodzoval vozidlo,

- fajčil v priestoroch vozidla,
- 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,
 - nerešpektoval pokyny oprávnenej osoby.
2. Právo podať reklamáciu iba oprávnená osoba.
 3. Dopravná spoločnosť oznámi zamietnutie reklamácie písomne na adresu reklamujúceho.

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. Reklamačný poriadok dopravná spoločnosť zverejní na internetovej web stránke www.pmtrans.sk a v priestoroch dopravnej spoločnosti prístupných verejnosti.
3. Dopravná spoločnosť si vyhradzuje právo na zmeny tohoto Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia a ich zverejnení v plnom znení.
4. Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Prepravného poriadku dopravnej spoločnosti.
5. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.11.2014.

PB TEL s.r.o.

konateľ – Balcar Miroslav

Identifikačné údaje adresáta PRÍLOHA č. 1

Meno a priezvisko

Adresa

Tel. číslo

E-mail

Prípadnú peňažnú náhradu žiadam zaslať na účet č.:

Žiadosť o vrátenie cestovného / Reklamácia / Sťažnosť

referuje ku dňu / /, linka

trasa z do

Popis problému:
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Požadovaná náhrada
.....
.....

Priložené doklady
.....
.....

V Brezne dňa / /

Prevzal(a):