

Reklamačný poriadok

1. Práva, ktoré má oprávnený cestujúci z prepravy alebo v súvislosti s prepravou, sa musia uplatniť u dopravcu, inak zanikajú. Ak ide o právo na náhradu škody na zdraví alebo na batožinách prepravovaných spoločne s cestujúcim alebo na veciach, ktoré mal pri sebe a cestujúci sa nedohodne s dopravcom, môže svoje právo uplatniť priamo na príslušnom súde.
2. Dopravca určuje nasledovné postupy pre riešenie sťažností, zistených porušení vinou dopravcu a ostatných okolností zmluvy o preprave vo vzťahu Cestujúci - Dopravca:
 - a) písomné oznámenie na adresu: Slovenská autobusová doprava, akciová spoločnosť, Wolkerova 466, 058 49 Poprad
 - b) elektronicky podané oznámenie na adresu: staznosti@sadpp.sk prostredníctvom prednastavených formulárov (sťažnosti a reklamácie)
 - c) osobne v sídle dopravnej spoločnosti, resp. u zmluvného predajcu, na predpísanom tlačive
3. Prijaté návrhy, pripomienky a sťažnosti od cestujúcich budú vybavené v lehote do 30 dní.
4. Ak sa žiada o vrátenie súm zaplatených dopravcovi, na podanie reklamácie je oprávnený ten, kto sumu zaplatil, resp. jeho zákonný zástupca. V ostatných prípadoch je oprávnený objednávateľ prepravy:
 - a) v pravidelnej preprave osôb cestujúcim,
 - b) v príležitostnej preprave osôb objednávateľ prepravy.
5. Ak reklamuje ten, kto nie je podľa predchádzajúcej vety na reklamáciu oprávnený, musí pripojiť písomný súhlas oprávnenej osoby.
6. Objednávateľ prepravy môže podať reklamáciu len písomne. Ak cestujúci uplatňuje právo ústnou reklamáciou, dopravca o nej vyhotoví zápisnicu. V reklamácií musí oprávnený vymedziť svoje požiadavky a stručne ich zdôvodniť. Ďalej musí pripojiť originálne doklady osvedčujúce oprávnenosť jeho nároku a správnosť výšky požadovanej sumy, najmä doklad o zaplatení sumy, vrátenie ktorej sa požaduje.
7. Oprávnený musí uplatniť právo na reklamáciu u dopravcu bez zbytočného odkladu najneskoršie do 30 kalendárnych dní,
 - a) ak ide o objednávateľa v príležitostnej doprave osôb, odo dňa, keď sa preprava vykonala alebo sa mala vykonať,
 - b) od udalosti zakladajúcej právo v ostatných prípadoch.
8. Ak reklamácia nemá náležitosti uvedené v odseku 6., dopravca ihneď vyzve reklamujúceho na jej doplnenie a určí primeranú lehotu, nie kratšiu ako 8 dní. Ak sa reklamácia doplní v určenej lehote, platí, že reklamácia sa riadne podala.

Neoprávnenosť a zamietnutie reklamácie

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,
 - 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 poškodenie 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 zaviniť 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.