

## Reklamačný poriadok

### Článok I. Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob reklamácie, miesto reklamácie a postup pri riešení reklamácie týkajúcej sa:
  - a) dopravných kariet, ktorých emitentom je SAD Trenčín, a.s.
  - b) kvality poskytovania dopravných služieb zo strany dopravcu v prepravnom procese od klientov (cestujúcich).Pri reklamácií sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľa<sup>1)</sup>.
2. Reklamáciu môže podať klient (cestujúci, zákonný alebo poverený zástupca cestujúceho) osobne alebo písomne, s prihliadnutím na druh reklamácie.
3. Za oprávnenú sa považuje reklamácia, ktorou klient reklamuje chyby kvality alebo správnosti služieb vyplývajúce zo zmluvného vzťahu medzi klientom a dopravcom, pri splnení nasledovných kritérií:
  - a) sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi
  - b) je zachovaná lehota na podanie reklamácie.
4. Klient je povinný v rámci reklamácie uviesť: kontaktné údaje (meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, dátum narodenia), číslo dopravnej karty (ak sa reklamácia týka dopravnej karty), úplný a čo najpodrobnejší popis rozhodujúcich skutočností, ktoré majú byť predmetom reklamácie a čoho sa reklamáciou domáha. Ak je podkladom pre uplatnenie reklamácie doklad z elektronickej pokladne (papierový cestovný lístok), údaje musia byť čitateľné. Pre uchovanie údajov je potrebné dodržať nasledovné pokyny:
  - a) doklad archivovať pri teplote do 40 °C
  - b) doklad nesmie byť uložený v obale z mäkkého PVC alebo vo fólii, ktorá obsahuje prchavé látky
  - c) doklad nesmie byť dlhodobo vystavený slnečnému žiareniu.
5. Reklamáciu možno podať:
  - a) písomne: prostredníctvom poštového operátora alebo klientskych centier na adresu sídla spoločnosti  
  
: prostredníctvom elektronického formulára na webovej stránke spoločnosti: [prpomienky@sadtn.sk](mailto:prpomienky@sadtn.sk); pri reklamácií tovaru a služieb poskytovaných na diaľku: [prpomienky@sadtn.sk](mailto:prpomienky@sadtn.sk), [info@ubian.sk](mailto:info@ubian.sk)
  - b) osobne : v klientskych centrách a na oddelení operatívneho riadenia dopravy (dispečing).
6. Zoznam klientskych centier je dostupný na: <https://www.sadtn.sk/predajne-miesta/>.

### Článok II. Reklamácia dopravnej karty

1. Reklamáciu na funkčnosť plastovej dopravnej karty možno podať osobne v klientskom centre.
2. Pri preberaní reklamovanej dopravnej karty sa vyplní reklamačný list (Záznam o reklamácií dopravnej karty), ktorý podpíše zamestnanec dopravcu preberajúci reklamáciu a klient, ktorý dopravnú kartu reklamuje. Jedno vyhotovenie reklamačného listu obdrží klient, a to i v prípade, ak sa reklamácií nevyhovuje už pri jej podaní.

---

<sup>1)</sup> Zákon č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov

3. Počas reklamačnej doby poskytne dopravca v prípade záujmu klientovi – držiteľovi dopravnej karty ako náhradu reklamačnú dopravnú kartu s obmedzenou dobou platnosti. Pokiaľ to stav reklamovanej dopravnej karty umožní, zamestnanec klientskeho centra zrealizuje bezplatne prenos finančného zostatku z reklamovanej dopravnej karty na reklamačnú dopravnú kartu.
4. Počas reklamačnej doby poskytne dopravca v prípade záujmu klientovi – držiteľovi dopravnej karty so zapísaným časovým predplatným lístkom ako náhradu reklamačnú dopravnú kartu s obmedzenou dobou platnosti. Pokiaľ to stav reklamovanej dopravnej karty umožní, zamestnanec klientskeho centra zrealizuje bezplatne prenos zostávajúceho času platnosti časového predplatného lístka (maximálne 30 dní) z reklamovanej dopravnej karty na reklamačnú dopravnú kartu.
5. V prípade uznanej reklamácie dopravnej karty vystaví dopravca v klientskom centre, ktoré reklamáciu prijalo, bezplatne duplikát dopravnej karty vrátane prenosu finančného zostatku z reklamovanej, resp. reklamačnej dopravnej karty.
6. V prípade uznanej reklamácie dopravnej karty so zapísaným časovým predplatným lístkom vystaví dopravca klientovi v klientskom centre, ktoré reklamáciu prijalo, bezplatne duplikát dopravnej karty vrátane prenosu zostávajúceho času platnosti časového predplatného lístka (u 90, resp. 365-dňového časového predplatného lístka).
7. Reklamácia nebude uznaná, pokiaľ došlo k mechanickému, chemickému, tepelnému, elektrickému, elektromagnetickému poškodeniu čipu, resp. dopravnej karty ako takej alebo neboli dodržané zásady používania dopravnej karty<sup>2)</sup>. V prípade zjavného poškodenia dopravnej karty spôsobeného klientom má zamestnanec klientskeho centra oprávnenie bezodkladne rozhodnúť o zamietnutí reklamácie.
8. V prípade neuznanej reklamácie dopravnej karty zrealizuje zamestnanec klientskeho centra prenos finančného zostatku z poškodenej dopravnej karty na novo vydanú dopravnú kartu najskôr po 7 pracovných dňoch. Účtuje sa manipulačný poplatok za vydanie dopravnej karty a vyhotovenie duplikátu dopravnej karty. V prípade nezakúpenia novej dopravnej karty vyplatí zamestnanec klientskeho centra klientovi finančný zostatok z reklamovanej dopravnej karty v hotovosti s odpočítaným manipulačným poplatkom.
9. V prípade neuznanej reklamácie dopravnej karty so zapísaným časovým predplatným lístkom vystaví zamestnanec klientskeho centra klientovi novú dopravnú kartu. Účtuje sa manipulačný poplatok za vydanie dopravnej karty a vyhotovenie duplikátu dopravnej karty. V prípade nezakúpenia novej dopravnej karty vyplatí zamestnanec klientskeho centra klientovi finančný zostatok z reklamovanej dopravnej karty v hotovosti s odpočítaným manipulačným poplatkom.
10. Manipulačné poplatky sú uvedené v aktuálnom Cenníku manipulačných poplatkov tarifného tovaru a služieb, ktorý je dostupný na: <https://www.sadtn.sk/dokumenty/>. Cenník je súčasťou Tarify prímestskej autobusovej dopravy cestujúcich a batožiny a tarifných podmienok dopravcu.
11. Reklamáciu na funkčnosť virtuálnej dopravnej karty možno podať elektronicky.
12. Karta iného emitenta (doprovca, škola) sa reklamuje priamo u emitenta.

### **Článok III. Strata dopravnej karty**

1. Dopravca za stratenú dopravnú kartu náhradu neposkytuje. Zamestnanec klientskeho centra na základe žiadosti klienta (Potvrdenie o nahlásení straty dopravnej karty/časového predplatného lístka) dopravnú kartu zablokuje za manipulačný poplatok.
2. Finančný zostatok zo stratenej dopravnej karty presunie zamestnanec klientskeho centra na novo vydanú dopravnú kartu najskôr po 7 pracovných dňoch od nahlásenia straty. Pre stanovenie výšky finančného zostatku je určujúci stav elektronickej peňaženky pred jej zablokovaním. Účtuje sa manipulačný poplatok za vydanie dopravnej karty a vyhotovenie duplikátu dopravnej karty. V prípade nezakúpenia novej dopravnej karty vyplatí zamestnanec klientskeho centra klientovi finančný zostatok zo stratenej dopravnej karty v hotovosti s odpočítaným manipulačným poplatkom.

---

<sup>2)</sup> Podmienky používania elektronických peňažných prostriedkov sú dostupné v klientskych centrách a na: <https://www.sadtn.sk/dokumenty/>

3. V prípade straty dopravnej karty so zapísaným časovým predplatným lístkom zamestnanec klientskeho centra na základe žiadosti klienta (Potvrdenie o nahlásení straty dopravnej karty/časového predplatného lístka) dopravnú kartu so zapísaným časovým predplatným lístkom zablokuje za manipulačný poplatok.

4. Zostávajúci čas platnosti časového predplatného lístka presunie zamestnanec klientskeho centra na novo vydanú dopravnú kartu. Účtuje sa manipulačný poplatok za vydanie dopravnej karty a vyhotovenie duplikátu dopravnej karty. V prípade nezakúpenia novej dopravnej karty sa náhrada za časový predplatný lístok neposkytuje. Zamestnanec klientskeho centra vyplatí klientovi finančný zostatok zo stratenej dopravnej karty v hotovosti s odpočítaným manipulačným poplatkom.

#### **Článok IV. Reklamácia neúspešného použitia internetovej aplikácie na predaj dopravnej karty, predaj časového predplatného lístka a plnenie elektronickej peňaženky dopravnej karty**

Reklamáciu na neúspešné použitie internetovej aplikácie predaja dopravnej karty, predaja časového predplatného lístka a plnenia elektronickej peňaženky dopravnej karty možno podať elektronicky. O spôsobe vybavenia reklamácie bude klient písomne vyrozumený.

#### **Článok V. Reklamácia kvality poskytovanej dopravnej služby**

1. Reklamáciu na neuskutočnený (zrušený, neukončený, s meškaním viac ako 120 minút) prepravný proces (ak cestujúci nevyužije náhradný termín, prípadne bezplatnú prepravu do nástupného miesta) možno podať písomne. Súčasťou žiadosti o vrátenie vopred uhradeného cestovného musí byť originál cestovného lístka. O spôsobe vybavenia reklamácie bude klient písomne vyrozumený. Uvedené podmienky sa vzťahujú výlučne na prepravu linkami prímestskej, diaľkovej, medzinárodnej a nepravidelnej dopravy v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 181/2011.

2. Klientovi, ktorý sa prepravuje linkami mestskej hromadnej dopravy nevzniká nárok na vrátenie cestovného, má nárok na náhradnú prepravu do cieľovej zastávky tej istej, prípadne inej linky.

3. Cestujúci uplatňuje nárok na náhradu škody za stratenú alebo poškodenú batožinu prepravovanú oddelene od cestujúceho v batožinovom priestore na základe písomnej žiadosti, v ktorej uvedie nasledovné údaje: dátum straty alebo poškodenia batožiny, výšku škody. Súčasťou žiadosti musí byť prvopis batožinového lístka. O spôsobe vybavenia reklamácie bude klient písomne vyrozumený.

4. Z nároku na náhradu škody sú vylúčené batožiny s celkovou hodnotou nad 300,- € a veci, ktoré sa v batožine nesmú prepravovať (šperky, ceniny, elektronika nad 300,- €, peniaze).

5. V prípade reklamácie kvality poskytovanej dopravnej služby, ktorá nie je uvedená v bode 1. a bode 3. tohto článku, postupuje dopravca podľa interných predpisov na vybavovanie sťažností.

#### **Článok VI. Lehoty na uplatnenie a vybavenie reklamácie**

1. Lehota na uplatnenie reklamácie pri nespokojnosti s kvalitou poskytovanej služby je najneskôr 3 mesiace od vzniku reklamovanej skutočnosti, inak toto právo zaniká. V prípade nároku na náhradu škody na batožine si klient môže tento nárok uplatniť najneskôr do 6 mesiacov od vzniku škody, inak toto právo zaniká.

2. Lehota na uplatnenie reklamácie dopravnej karty je do 24 mesiacov od jej vydania. Nevyzdvihnuté reklamácie dopravných kariet budú po uplynutí lehoty 3 mesiacov vyradené z evidencie aktívnych kariet a následne fyzicky zlikvidované v súlade so Zákom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V prípade, ak si klient v uvedenej lehote dopravnú kartu nevyzdvihne, stráca nárok na akúkoľvek finančnú náhradu. Rovnako sa postupuje pri nájdených dopravných kartách, ktoré dopravca archivuje v klientskom centre, ktoré dopravnú kartu emitovalo.

3. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 kalendárnych dní odo dňa prijatia reklamácie. Ak prípadne posledný deň lehoty pre vybavenie reklamácie na sobotu, nedeľu alebo sviatok, je posledným dňom lehoty najbližší pracovný deň, ktorý nasleduje.

## **Článok VII. Alternatívne riešenie sporov**

1. V zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, klient ako spotrebiteľ má právo obrátiť sa na SAD Trenčín, a.s. so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým SAD Trenčín a.s. vybavila jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že SAD Trenčín a.s. porušila jeho práva.

2. Klient ako spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak SAD Trenčín, a.s. na žiadosť podľa bodu 1. tohto článku odpovedala zamietavo, alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania.

3. Návrh môže klient ako spotrebiteľ podať príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, prípadne iný orgán alternatívneho riešenia sporov zapísaný v zozname ministerstva podľa voľby klienta. Zoznam orgánov alternatívneho riešenia sporov je dostupný na: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>.

4. V zmysle článku 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2013/11/ES z 21.05.2013 o riešení spotrebiteľských sporov, klient ako spotrebiteľ má právo svoje práva a nároky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu (kúpnej zmluvy alebo zmluvy o službách online) so SAD Trenčín, a.s. uplatňovať v rámci alternatívneho riešenia sporov. Riešenie sporov online (ďalej len „RSO“) zabezpečuje platforma prevádzkovaná Európskou komisiou. Klient ako spotrebiteľ je oprávnený využiť platformu RSO na riešenie sporov v jazyku, ktorý si zvolí.

## **Článok VIII. Záverečné ustanovenia**

1. Dopravca je oprávnený v závislosti od zmien súvisiacich právnych a interných predpisov zmeniť, resp. úplne nahradiť tento reklamačný poriadok.

2. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.07.2024.



