



Slovenská autobusová doprava Trenčín, akciová spoločnosť

IČO: 36323977, so sídlom Zlatovská cesta 29, 911 37 Trenčín, reg.

v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel Sa, vložka č. 10291/R, IČ DPH: SK2020179403

tel.: +421 42 4326 321, e- mail: pripomienky@sadtn.sk

Reklamačný poriadok

Článok I. Úvodné ustanovenia

1. Cestujúci ma právo na podanie reklamácie pri nedodržaní podmienok vyplývajúcich z uzatvorenia prepravnej zmluvy, napr. neposkytnutím stanovenej kvality alebo služby, kvality prepravného procesu. Cestujúci musí podať svoju reklamáciu pred uplynutím lehoty na podanie reklamácie.
2. Reklamáciu cestovného lístka alebo bezkontaktnéj čipovej karty (ďalej len „BČK“) si cestujúci uplatňuje u toho predajcu, u ktorého bol zakúpený, v prípade reklamácie podanej po nákupe cestovného lístka môže reklamovať vo vozidle Dopravcu.
3. Pri riešení reklamácie platia tieto pravidlá:
 - a. cestujúci je zodpovedný za okamžitú kontrolu prevedenej transakcie napr. nákup platného cestovného lístka, nabitie bezkontaktnéj čipovej karty, odbavenie pri prestupe a podobne, je povinný sa presvedčiť, či mu bola vydaná správna finančná čiastka, ďalej musí skontrolovať, či bol doklad vydaný podľa jeho požiadaviek (trasa, tarifná skupina a pod.), ak sa údaje z predaného cestovného lístka nezhodujú s požadovanými údajmi cestujúceho, cestujúci je povinný reklamovať správnosť údajov bezodkladne u predávajúceho, na reklamácie po uplynutí lehoty reklamačnej doby sa nebude prihliadať,
 - b. pri reklamačných prácach s elektronickými peniazmi je vždy smerodajný údaj z clearingového centra.
4. Oprávnená osoba na vykonanie reklamácie cestovného lístka je cestujúci, zákonný alebo poverený zástupca cestujúceho (ďalej len „oprávnený“).
5. Reklamácia môže byť uplatnená aj v prípadoch, ak:
 - a. na BČK bola nahratá/strhnutá iná suma ako bolo požadované,
 - b. na BČK nebola nahratá požadovaná suma na akú odbavovací systém vytlačil doklad o nabití BČK,
 - c. z BČK bola viackrát strhnutá cena platného cestovného lístka (nesedia zostatky na BČK za sebou idúcich transakcií),
 - d. z BČK bola strhnutá čiastka za nákup cestovného dokladu, ale cestovný doklad nebol na BČK zapísaný,
 - e. na BČK bola nahratá nesprávna hodnota cestovného lístka,
 - f. na BČK nebol nahratý zakúpený cestovný lístok,
 - g. na BČK bol nahratý nesprávny cestovný lístok,
 - h. karta nebola načítaná na odbavovacom zariadení.

6. Oprávnený pri podaní reklamácie musí písomne vymedziť svoje požiadavky, stručne ich zdôvodniť a predložiť doklady dokazujúce oprávnenosť jeho nárokov.
7. Pri reklamacii sú požadované doklady:
- doklad o zaplatení cestovného, ak ide o reklamáciu cestovného lístka v papierovej podobe, elektronického cestovného lístka, ku ktorému bol vydaný doklad o zaplatení cestovného z EP,
 - doklad o plnení EP, ak ide o reklamáciu plnenia EP,
 - BČK, ak ide o reklamáciu cestovného lístka v elektronickej podobe alebo reklamáciu plnenia EP (ak ide o reklamáciu podanú e-mailom, je potrebné uviesť SNR číslo BČK).
8. 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:
- doklad archivovať pri teplote do 40 °C
 - doklad nesmie byť uložený v obale z mäčkeneho PVC alebo vo fólii, ktorá obsahuje prchavé látky
 - doklad nesmie byť dlhodobo vystavený slnečnému žiareniu.
9. Reklamáciu možno podať písomne prostredníctvom poštového operátora alebo klientskych centier na adresu sídla spoločnosti, resp. prostredníctvom elektronického formulára na webovej stránke spoločnosti: pripomienky@sadtn.sk; pri reklamacii tovaru a služieb poskytovaných na diaľku: pripomienky@sadtn.sk, info@ubian.sk, prípadne osobne v klientskych centrách¹⁾ a na oddelení operatívneho riadenia dopravy (v závislosti od druhu reklamácie).

Článok II. Reklamácia bezkontaktnéj čipovej karty

- Reklamáciu na funkčnosť fyzickej BČK možno podať osobne v klientskom centre SAD Trenčín, a.s..
- Pri preberaní reklamovanej fyzickej BČK sa vyplní reklamačný list (Záznam o reklamacii bezkontaktnéj čipovej karty), ktorý podpíše zamestnanec dopravcu preberajúci reklamáciu a klient, ktorý BČK reklamuje. Jedno vyhotovenie reklamačného listu obdrží klient, a to i v prípade, ak sa reklamacii nevyhovuje už pri jej podaní.²⁾
- Počas reklamačnej doby poskytne dopravca v prípade záujmu klientovi – držiteľovi fyzickej BČK ako náhradu reklamačnú fyzickú BČK s obmedzenou dobou platnosti. Pokiaľ to stav reklamovanej fyzickej BČK umožní, zamestnanec klientskeho centra zrealizuje bezplatne prenos finančného zostatku z reklamovanej fyzickej BČK na reklamačnú fyzickú BČK.
- Počas reklamačnej doby poskytne dopravca v prípade záujmu klientovi – držiteľovi fyzickej BČK so zapísaným predplátným cestovným lístkom (ďalej len „PCL“) ako náhradu reklamačnú fyzickú BČK s obmedzenou dobou platnosti. Pokiaľ to stav reklamovanej fyzickej BČK umožní, zamestnanec klientskeho centra zrealizuje bezplatne prenos zostávajúceho času platnosti PCL (maximálne 30 dní) z reklamovanej fyzickej BČK na reklamačnú fyzickú BČK.
- V prípade uznanej reklamácie fyzickej BČK vystaví dopravca v klientskom centre, ktoré reklamáciu prijalo, bezplatne duplikát fyzickej BČK vrátane prenosu finančného zostatku z reklamovanej, resp. reklamačnej fyzickej BČK.

¹⁾ Zoznam klientskych centier je dostupný na: <https://www.sadtn.sk/klientske-centra/>

²⁾ Zákon č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov

6. V prípade uznanej reklamácie fyzickej BČK so zapísaným PCL vystaví dopravca klientovi v klientskom centre, ktoré reklamáciu prijalo, bezplatne duplikát fyzickej BČK vrátane prenosu zostávajúceho času platnosti PCL.
7. Reklamácia nebude uznaná, pokiaľ došlo k mechanickému, chemickému, tepelnému, elektrickému, elektromagnetickému poškodeniu čipu, resp. fyzickej BČK ako takej alebo neboli dodržané zásady používania BČK³⁾. V prípade zjavného poškodenia fyzickej BČK spôsobeného klientom má zamestnanec klientskeho centra oprávnenie bezodkladne rozhodnúť o zamietnutí reklamácie.
8. V prípade neuznanej reklamácie fyzickej BČK zrealizuje zamestnanec klientskeho centra prenos finančného zostatku z poškodenej fyzickej BČK na novo vydanú fyzickú BČK najskôr po 7 pracovných dňoch. Účtuje sa manipulačný poplatok za vydanie fyzickej BČK a vyhotovenie duplikátu fyzickej BČK. V prípade nezakúpenia novej fyzickej BČK vyplatí zamestnanec klientskeho centra klientovi finančný zostatok z reklamovanej fyzickej BČK v hotovosti s odpočítaným manipulačným poplatkom.⁴⁾
9. V prípade neuznanej reklamácie fyzickej BČK so zapísaným PCL vystaví dopravca klientovi v klientskom centre, ktoré reklamáciu prijalo, novú fyzickú BČK vrátane prenosu zostávajúceho času platnosti PCL. Účtuje sa manipulačný poplatok za vydanie fyzickej BČK a vyhotovenie duplikátu fyzickej BČK. V prípade nezakúpenia novej fyzickej BČK vyplatí zamestnanec klientskeho centra klientovi finančný zostatok z reklamovanej fyzickej BČK v hotovosti s odpočítaným manipulačným poplatkom.
10. V prípade straty alebo odcudzenia fyzickej BČK sa postupuje obdobným spôsobom ako pri neuznanej reklámácii fyzickej BČK.
11. Reklamáciu na funkčnosť virtuálnej BČK možno podať elektronicky.

Článok III. Reklamácia neúspešného použitia internetovej aplikácie (e-Shop)

1. Reklamáciu na neúspešné použitie internetovej aplikácie pre predaj BČK, predaj PCL, plnenie elektronickej peňaženky BČK a/alebo prolongáciu zľavy na BČK možno podať elektronicky. O spôsobe vybavenia reklamácie bude klient písomne vyzoomený.

Článok IV. Reklamácia kvality poskytovanej prepravnej služby

1. Pri neuskutočnení alebo nedokončení prepravy z dôvodov na strane Dopravcu, má cestujúci nárok na náhradnú prepravu do zastávky, po ktorú zaplatil cestovné, a to bez ďalšej úhrady cestovného, bez nároku na náhradu škody vzniknutej použitím náhradnej prepravy. Na náhradu škody vzniknutej tým, že preprava nebol vykonaná včas (s oneskorením viac ako 60 minút, zavinenie spôsobené zo strany Dopravcu) alebo nebola uskutočnená, má cestujúci nárok na náhradu najviac do výšky ceny zaplatenej Dopravcovi za prepravný výkon. Reklamáciu možno podať písomne. Súčasťou žiadosti o vrátenie vopred uhradeného cestovného musí byť prvopis cestovného lístka. O spôsobe vybavenia reklamácie bude klient písomne vyzoomený. Uvedené podmienky sa vzťahujú na prepravu linkami regionálnej, diaľkovej, medzinárodnej a nepravidelnej dopravy v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 181/2011.

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

4) Manipulačné poplatky sú uvedené Cenníku manipulačných poplatkov tarifného tovaru a služieb, ktorý je dostupný v klientských centrách a na: <https://www.sadtn.sk/dokumenty/> ako súčasť Prepravného poriadku pre regionálnu autobusovú dopravu TSK

2. Klientovi, ktorý sa prepravuje linkami mestskej hromadnej dopravy v meste Nové Mesto nad Váhom, 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 dovozného 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, ceny, elektronika nad 300,- €, peniaze).
5. V prípade reklamácie kvality poskytovanej prepravnej služby, ktorá nie je uvedená v bode 1. a bode 3. tohto článku, postupuje dopravca podľa interných predpisov na vybavovanie sťažností.

Článok V. Lehoty na uplatnenie a vybavenie reklamácie

1. Lehota na uplatnenie reklamácie pri nespokojnosti s kvalitou poskytovanej prepravnej 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 fyzickej BČK je do 24 mesiacov od jej vydania. Nevzdvihnuté reklamácie fyzických BČK budú po uplynutí lehoty 3 mesiacov vyradené z evidencie aktívnych kariet a následne fyzicky zlikvidované v súlade so Zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V prípade, ak si klient v uvedenej lehote fyzickú BČK nevzdvihne, stráca nárok na akúkoľvek finančnú náhradu. Rovnako sa postupuje pri nájdených fyzických BČK, ktoré dopravca archivuje v klientskom centre, ktoré fyzickú BČK 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.
4. Ak reklámia podaná oprávneným nespĺňa náležitosti uvedené vyššie, predajca vyzve oprávnenú osobu na reklámie na jej doplnenie a určí primeranú lehotu, nie kratšiu ako 8 dní. Ak oprávnená osoba na reklámie doplní reklamáciu v určenej lehote, platí, že bola riadne podaná.

Článok VI. 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-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-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 VII. 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 01.01.2025.