



**Slovenská autobusová doprava Lučenec,
akciová spoločnosť**

Reklamačný poriadok

V súlade so zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa
vydáva tento reklamačný poriadok.

1. Účel

Tento reklamačný poriadok upravuje postupy pri prijímaní reklamácií dopravných kariet a kvality poskytovania služieb v prepravnom procese od zákazníkov.

2. Oprávnenosť reklamácie

Za oprávnenú sa považuje reklamácia, ktorou zákazník reklamuje chyby kvality poskytnutých služieb, ktoré vyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi zákazníkom a Slovenskou autobusovou dopravou Lučenec, akciová spoločnosť (ďalej SAD Lučenec, a.s.), ak sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi a ak skutočnosti, ktoré zákazník vo svojej reklamacii uvádza sa zakladajú na pravde a reklamácia je podaná pred uplynutím lehoty na podanie reklamácie.

3. Zásady prijímania reklamácií

Reklamáciu môže zákazník podať písomne alebo prostredníctvom elektronickej pošty, s prihliadnutím na druh reklamácie.

a) Nefunkčnosť dopravnej karty

Reklamácia dopravnej karty môže byť prijatá v informačných kanceláriách SAD Lučenec a.s. alebo v pokladni na prevádzkarni Tornaľa. Zamestnanec informačnej kancelárie alebo pokladne vydá zákazníkovi písomné potvrdenie o reklamacii a spíše protokol o reklamacii. Potvrdenie o reklamacii vydá zamestnanec aj keď nevyhoví reklamacii v celom rozsahu už pri jej podaní.

V prípade, že reklamácia bude uznaná, prevedie sa zostatok vkladu z reklamovanej dopravnej karty na novo vydanú dopravnú kartu.

V prípade, že reklamácia nebude uznaná, bude zákazníkovi doporučené zakúpenie novej dopravnej karty. Ak zákazník odmietne zakúpiť si novú dopravnú kartu, zostatok vkladu sa vyplatí po odpočítaní manipulačného poplatku poukázaním na účet určený zákazníkom, alebo poštovou poukážkou, na základe žiadosti o vrátenie vkladu na DK.

b) Strata dopravnej karty

Pri strate dopravnej karty (ďalej aj DK), zákazník nahlási stratu v informačných kanceláriách SAD Lučenec a.s alebo v pokladni na prevádzkarni Tornaľa. Zamestnanec informačnej kancelárie alebo pokladne je povinný okamžite zablokovať dopravnú kartu. Za uvedenú službu SAD Lučenec, a.s. účtuje manipulačný poplatok. Manipulačný poplatok za vykonanie blokácie je stanovený podľa platného cenníka, ktorý sa nachádza v informačnej kancelárii alebo v pokladni. Zostatok zo zablokovanej karty sa po 30 dňoch pripíše na novú dopravnú kartu alebo vyplatí po odpočítaní manipulačného poplatku poukázaním na účet určený zákazníkom, alebo poštovou poukážkou, na základe žiadosti o vrátenie vkladu na DK.

c) Neukončenie prepravného procesu

Pri reklámii neukončeného prepravného procesu zasiela zákazník do sídla spoločnosti žiadosť o vrátenie cestovného s priloženým originálom cestovného lístka. Predpísané tlačivo Žiadosť o vrátenie cestovného sa nachádza v autobusoch diaľkovej a medzinárodnej dopravy, v informačných kanceláriách SAD Lučenec, a.s. a v pokladni na prevádzkarni Tornaľa, alebo v elektronickej podobe na www.sadlc.sk.

d) Strata alebo poškodenie batožiny

Stratu alebo poškodenie batožiny okamžite nahlási zákazník vodičovi autobusu, ktorý s ním vypíše reklamačný protokol, z ktorého kópiu dostane zákazník. Zákazník zašle písomnú žiadosť na náhradu škody do sídla spoločnosti s uvedením dátumu straty alebo poškodenia batožiny.

4. Kontakty pre podávanie reklamácií

písomne do sídla spoločnosti:

Slovenská autobusová doprava Lučenec, a.s.
Mikušovská cesta 17
984 01 Lučenec

e – mailom:

reklamacie@sadlc.sk

5. Lehota na uplatnenie reklamácie

Lehota na uplatnenie reklamácie pri nespokojnosti s kvalitou poskytovanej služby je najneskôr 3 (tri) mesiace od vzniku reklamovanej skutočnosti.

Lehota na uplatnenie reklamácie dopravnej karty je najneskôr 2 roky od jej vydania.

6. Lehota na vybavenie reklamácie

Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 kalendárnych dní odo dňa prijatia reklamácie.

7. Oboznámenie o vybavení reklamácie

SAD Lučenec, a.s. oboznámi zákazníka o vybavení reklamácie v prípade reklamácií dopravnej karty osobne v informačnej kancelárii alebo pokladni, v ktorej bola reklamácia prijatá a o vybavení reklamácie vydá zákazníkovi písomný doklad.

SAD Lučenec, a.s. oboznámi zákazníka o vybavení reklamácie v prípade reklamácie neukončeného prepravného procesu písomne na adrese uvedenej v Žiadosti o vrátenie cestovného.

V prípade ostatných reklamácií SAD Lučenec, a.s. oboznámi zákazníka o vybavení reklamácie písomne na zákazníkovi uvedenú adresu.

8. Záverečné ustanovenia

Slovenská autobusová doprava Lučenec, akciová spoločnosť je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych a interných predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok.

9. Platnosť

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.07.2018