

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

*Upravený v zmysle ustanovení Z.z. 250/2007 Zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.*

## Článok I. Všeobecné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na služby ponúkané a poskytované spoločnosťou TRANSSERVIS, a.s. Košice, so sídlom: Rozvojová 2, 040 11 Košice – mestská časť Juh, IČO: 31 723 438, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sa, vložka číslo: 757/V.

1. Reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa/Predávajúceho/Zhotoviteľa aj Užívateľa/Spotrebiteľa/Obstarávateľa.
2. Poskytovateľ/Predávajúci/Zhotoviteľ týmto reklamačným poriadkom informuje Užívateľa/Spotrebiteľa/Obstarávateľa o podmienkach, rozsahu a o spôsobe uplatnenia reklamácie, ako aj o údajoch, kde a za akých podmienok možno reklamáciu uplatniť.
3. Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke spoločnosti TRANSSERVIS, a.s. Košice, a v sídle Poskytovateľa/Predávajúceho/Zhotoviteľa je umiestnený na viditeľnom mieste.
4. Užívateľ/Spotrebiteľ/Obstarávateľ vyhlasuje, že momentom zaplatenia dohodnutej ceny za objednanú službu, bol oboznámený s reklamačným poriadkom spoločnosti TRANSSERVIS, a.s. Košice.

Reklamačný poriadok určuje postup reklamácie ak sa zmluvné strany na základe Zmluvy alebo Objednávky nedohodli inak.

## Článok II. Výklad Pojmov

1. **Poskytovateľ/Predávajúci/Zhotoviteľ** - spoločnosť TRANSSERVIS, a.s. Košice, so sídlom: Rozvojová 2, 040 11 Košice – mestská časť Juh, , IČO: 31 723 438, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sa, vložka číslo: 757/V.
2. **Užívateľ/Spotrebiteľ/Obstarávateľ** - právnická alebo fyzická osoba, ktorá používa alebo požaduje poskytovanie verejnej služby
3. **Služba** - nehmotný ekonomický statok, poskytovaná Používateľom/Predávajúcim/Zhotoviteľom podľa predmetu podnikania
4. **Reklamácia** – uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby
5. **Reklamačné konanie** – proces, ktorý sa začína podaním reklamácie a jej vybavením v zákonom stanovenej lehote
6. **Vybavenie reklamácie** – ukončenie reklamačného konania odstránením vady
7. **Záručná doba** – doba stanovená zákonom alebo určená Poskytovateľom/Predávajúcim/Zhotoviteľom, počas ktorej Poskytovateľ/Predávajúci/Zhotoviteľ zodpovedá za chyby tovaru alebo služby

Podľa § 646 odst. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov „Záručná doba je 24 mesiacov“.

Podľa § 646 odst. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov „Pri zhotovení stavby je záručná doba tri roky. Vykonávací predpis môže ustanoviť, že pri niektorých častiach stavieb môže byť záručná doba kratšia, najmenej však osemnásť mesiacov.“

Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

### Článok III. Reklamačné podmienky

#### 1. Uplatnenie reklamácie

Užívateľ/Spotrebiteľ/Obstarávateľ si môže uplatniť reklamáciu výrobku alebo poskytnutej služby:

- osobne v ktorejkoľvek prevádzkarni Poskytovateľa/Predávajúceho/Zhotoviteľa
- písomne na adresu: TRANSSERVIS, a.s. Košice, Rozvojová 2, 040 11 Košice
- elektronickou formou na e-mailovú adresu [transservis@transservis.sk](mailto:transservis@transservis.sk)

a to vypísaním **Reklamačného protokolu**, ktorý je verejne dostupný na internetovej stránke Poskytovateľa/Predávajúceho/Zhotoviteľa [www.transservis.sk](http://www.transservis.sk). V reklamačnom protokole je Užívateľ/Spotrebiteľ/Obstarávateľ povinný uviesť svoje identifikačné a kontaktné údaje, popíše vadu služby/tovaru a akým spôsobom sa prejavuje, kedy a za akých okolností ku obmedzeniu kvality došlo. V prípade, ak sa Užívateľ/Spotrebiteľ/Obstarávateľ rozhodne zvoliť elektronickú alebo písomnú formu uplatnenia reklamácie, bude spätne informovaný o prijatí a postupe jeho požiadavky na vybavenie reklamácie. Ak sa rozhodne pre osobnú formu, bude oboznámený so svojimi právami a povinnosťami v mieste prevádzkarnie Poskytovateľa/Predávajúceho/Zhotoviteľa. Zhodnotenie stavu výrobku alebo služby je najneskôr do **30 dní** odo dňa uplatnenia reklamácie. Pri písomnej forme podania bude spätne informovaný najneskôr 30 dní odo dňa obdržania reklamačného protokolu.

Užívateľ/Spotrebiteľ/Obstarávateľ je oprávnený si uplatniť reklamáciu:

- na kvalitu poskytovanej služby,
- na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu/tovar
- na zakúpený tovar, ktorý je v záručnej dobe a nejaví známky mechanického poškodenia

Vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy si musí Užívateľ/Spotrebiteľ/Obstarávateľ uplatniť najneskôr do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.

#### 2. Spôsob vybavenia reklamácie

Spôsoby vybavenia reklamácie sú nasledovné:

- výmena tovaru
- vrátenie kúpnej ceny
- vyplatenie zľavy z ceny služby/tovaru
- odstránenie väd
- zamietnutie reklamácie

Po obdržaní reklamačného protokolu zo strany Užívateľa/Spotrebiteľa/Obstarávateľa, Poskytovateľ/Predávajúci/Zhotoviteľ preskúma a vyhodnotí požiadavku na reklamáciu podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky alebo uzavretej Zmluvy medzi spoločnosťou TRANSSERVIS, a.s. Košice a Užívateľom/Spotrebiteľom/Obstarávateľom a O spôsobe vybavenia Reklamácie bude kontaktovať Užívateľa/Spotrebiteľa/Obstarávateľa najneskôr však do 30 dní od prijatia reklamácie. Záručná doba neplynie po dobu, po ktorú kupujúci nemôže užívať tovar pre jeho vady, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ/Predávajúci/Zhotoviteľ.

### **3. Dôvody na odstúpenie od zmluvy/objednávky zo strany Užívateľa/Spotrebiteľa/Obstarávateľa/Objednávateľa**

- Odstúpenie od Zmluvy upravujú podmienky podpísané v konkrétne uzavretej zmluve medzi spoločnosťou TRANSSERVIS, a. s. Košice a Užívateľom/Spotrebiteľom/Obstarávateľom/Objednávateľom.
- Odstúpenie od Objednávky upravujú Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti TRANSSERVIS, a.s. Košice, ktoré sú prílohou Objednávky.

### **4. Zamietnutie reklamácie**

Poskytovateľ/Predávajúci/Zhotoviteľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak ku zníženiu kvality tovaru/služby došlo následkom:

- neoprávnených a neodborných zásahov Užívateľa/Spotrebiteľa/Obstarávateľa/Objednávateľa
- okolností, ktoré vylučujú zodpovednosť Poskytovateľa/Predávajúceho/Zhotoviteľa
- uplatnenia reklamácie po uplynutí 30 dní odo dňa nesprávneho vyúčtovania

### **5. Alternatíva riešenia sporov**

Podľa § 11 ods. (1), Zákon č. 391/2015 Z. z. Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov má Užívateľ/Spotrebiteľ/Obstarávateľ/Objednávateľ právo obrátiť sa na Poskytovateľa/Predávajúceho/Zhotoviteľa/Objednávateľ so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ/Predávajúci/Zhotoviteľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ/Predávajúci/Zhotoviteľ porušil jeho práva.

Podľa § 11 ods. (2), Zákon č. 391/2015 Z. z. Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov má Užívateľ/Spotrebiteľ/Obstarávateľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Poskytovateľ/Predávajúci/Zhotoviteľ na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

## **Článok IV. Reklamačný proces**

1. Užívateľ/Spotrebiteľ/Obstarávateľ vyplní Reklamačný protokol, ktorý si zaobstará zo stránky [www.transservis.sk](http://www.transservis.sk), prípadne ho vyplní osobne na ktorejkoľvek prevádzkarni Poskytovateľa/Predávajúceho/Zhotoviteľa.

V reklamačnom protokole je Užívateľ/Spotrebiteľ/Obstarávateľ povinný uviesť svoje identifikačné a kontaktné údaje, popíše vadu služby/tovaru a akým spôsobom sa prejavuje, kedy a za akých okolností ku obmedzeniu kvality došlo.

2. Reklamácia uplatnená osobne – oprávnený zamestnanec vydá reklamačný protokol Užívateľovi/Spotrebiteľovi/Obstarávateľovi, oboznámi ho o podmienkach a spôsobe reklamácie.

Reklamácia uplatnená elektronicky - Užívateľ/Spotrebiteľ/Obstarávateľ zašle e-mail na [transservis@transservis.sk](mailto:transservis@transservis.sk). Následne bude spätne informovaný o prijatí a postupe jeho požiadavky na vybavenie reklamácie.

Reklamácia uplatnená písomne na adresu: TRANSSERVIS, a.s. Košice, Rozvojová 2, 040 11 Košice - Poskytovateľ/Predávajúci/Zhotoviteľ po obdržaní reklamácie bude Užívateľ/a/Spotrebiteľ/a/Obstarávateľ/a spätne informovať o prijatí a postupe jeho požiadavky na vybavenie reklamácie.

3. Po prijatí reklamačného protokolu Poskytovateľ/Predávajúci/Zhotoviteľ preskúma a vyhodnotí požiadavku na reklamáciu podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky. O spôsobe vybavenia reklamácie bude kontaktovať Užívateľ/a/Spotrebiteľ/a/Obstarávateľ/a, podľa ním zvoleného spôsobu (e-mailom, poštou) najneskôr však do 30 dní.
4. Ak sa na poskytovanej službe/tovare vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Užívateľ/Spotrebiteľ/Obstarávateľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ/Predávajúci/Zhotoviteľ rozhoduje o spôsobe odstránenia a zároveň je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
5. Poskytovateľ/Predávajúci/Zhotoviteľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. V súlade s § 18 ods. Z.z. 250/2007 Zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
6. Poskytovateľ/Predávajúci/Zhotoviteľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
7. Poskytovateľ/Predávajúci/Zhotoviteľ je povinný viesť si evidenciu o reklamáciách.

## **Článok V. Záverečné ustanovenia**

Poskytovateľ/Predávajúci/Zhotoviteľ si vyhradzuje právo zmeniť reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia Užívateľ/a/Spotrebiteľ/a/Obstarávateľ/a.