

Reklamačný poriadok spoločnosti HALOtransfer s.r.o.

Storno.

1. Storno zakúpeného cestovného lístka je nutné nahlásiť písomnou formou (emailom), alebo cez web formulár na stránke www.halotransfer.sk, alebo osobne v čase otváracích hodín pokladne ,

Zodpovednosť

1. Za porušenie povinnosti taxislužby prepraviť podľa prepravného poriadku cestujúceho riadne a včas zodpovedá dopravca podľa § 763 ods. 2 Občianskeho zákonníka,
2. nároky pre nedostatok poskytovaných služieb sú uvedené v tomto prepravnom poriadku dopravcu,
3. uplatnený nárok nemôže reklamujúci meniť bez súhlasu dopravcu,
4. v prípade, že došlo k neodôvodnenému meškaniu alebo neuskutočneniu prepravy z viny dopravcu alebo vodiča taxislužby, je dopravca povinný nahradiť škodu vzniknutú cestujúcemu tým, že preprava nebola vykonaná včas, nasledovne:
 - a) náhrada škody za omeškanie bude riešená pomernou zľavou na zaplatenom cestovnom,
 - b) náhrada škody za neuskutočnenie prepravy bude riešená úhradou cestovného podľa cenníka taxislužby,
 - c) svojej zodpovednosti sa dopravca zbaví ak preukáže, že škode nemohol zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré od neho možno požadovať.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Všeobecné ustanovenia:

Tento Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi cestujúcim, resp. iným odberateľom poskytovaných služieb (ďalej len „reklamujúci“) a spoločnosťou HALOtransfer s.r.o. (ďalej len „doprovca“), v súvislosti s uplatňovaním reklamácií voči dopravcovi, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou poskytovaných služieb podľa tohto prevádzkového poriadku

Na účely tohto prepravného poriadku sa reklamáciou rozumie reklamujúcim uplatňované právo zo zodpovednosti za nedostatky služieb poskytovaných dopravcom v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom. Na účely tohto prepravného poriadku sa reklamujúcim rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá má postavenie spotrebiteľa podľa zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Postup pri uplatňovaní reklamácie: Reklamujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v

pracovnej dobe osobne v prevádzke dopravcu, alebo poštou, prípadne na **e-mail: info@halotransfer.sk**

a) Reklamujúci je povinný uplatniť práva a nároky vyplývajúce z tohto prepravného poriadku spôsobom uvedeným v naslednom bode bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od vykonania prepravy. Cestujúci má právo sa telefonicky alebo písomne informovať na priebeh vybavovania reklamácie,

b) ak reklamujúci v lehote podľa predchádzajúceho bodu nevytkne dopravcovi túto zistenú skutočnosť, reklamujúcemu právo zo zodpovednosti za vady zaniká,

c) reklamujúci je povinný dopravcovi poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti. Pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, dopravca nie je povinný vykonať ďalšie preverenie reklamácie a nie je povinný ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie,

d) pokiaľ nie je možné ihneď, v zložitom prípade najneskôr do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie, dopravca je oprávnený v rámci svojej právomoci vykonať ďalšie preverenie reklamácie a odborne ju posúdiť, pričom celkové vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Čas potrebný na opravu, resp. doplnenie náležitosti reklamácie reklamujúcim sa nezapočítava do lehoty potrebnej na rozhodnutie o vybavení reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má reklamujúci rovnaké práva ako pri neodstrániteľnej vade, t.j. reklamujúci má právo od zmluvy odstúpiť,

e) pri uplatnení reklamácie vydá dopravca reklamujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, dopravca doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie reklamujúcemu ihneď po prijatí reklamácie,

f) dopravca o vybavení reklamácie vydá písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Písomný doklad vydá dopravca reklamujúcemu aj vtedy, ak reklamácii nevyhovie, resp. vyhovie len čiastočne. Dopravca nenesie zodpovednosť za to, že sa na reklamujúcim uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslaný písomný doklad doručiť,

g) reklamáciu údajov na vydanom cestovnom lístku si reklamujúci môže uplatniť ihneď po vydaní cestovného lístka a následnom skontrolovaní lístka cestujúcim, t.j. po overení správnosti údajov na vydanom cestovnom lístku. Na neskoršiu reklamáciu údajov uvedených na cestovnom lístku dopravca nebude brať zreteľ.

2. Náležitosti reklamácie:

Reklamujúci je povinný uplatniť reklamáciu písomne v lehote 30 dní odo dňa ukončenia prepravy. Reklamujúci je povinný v reklamácií určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať predložením právne relevantných dokladov (dôkazov), ktoré je reklamujúci povinný obstaráť na vlastné náklady. Reklamujúci je ďalej povinný uviesť aj právo, ktoré týmto spôsobom voči dopravcovi uplatňuje, a ktoré nie je oprávnený neskôr meniť bez súhlasu dopravcu.

3. Reklamácia musí obsahovať:

a) Identifikačné údaje reklamujúceho, presnú poštovú adresu, na ktorú žiada zaslať vybavenie reklamácie, telefónne číslo, bankové spojenie a čísla účtu pre prípad vyplatenia finančnej náhrady,

b) predmet reklamácie,

c) popis čoho sa reklamácia týka a čo si voči dopravcovi uplatňuje,

d) súpis a fotokópie dokladov pripojených k reklamáci, nevyhnutne doklad o poskytnutí služby (cestovný lístok, batožinový lístok, faktúra, pokladničný blok a pod.),

e) dátum podania reklamácie,

f) podpis a prípadne odtlačok pečiatky (ak zápis v registri takúto formu vyžaduje) reklamujúceho, tento údaj sa pri podaní reklamácie elektronickou formou nevyžaduje. Ak reklamáciu, z ktorej by vyplynuli možné finančné náhrady podáva jedna osoba v mene viacerých je potrebné, doložilo splnomocnenie, ktoré reklamujúceho oprávňuje v ich mene. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v predchádzajúcich bodoch, dopravca vyzve reklamujúceho, aby reklamáciu doplnil, v lehote nie kratšej ako 7 pracovných dní od doručenia výzvy na doplnenie alebo odstránenie nedostatkov. Kým reklamujúci neodstráni nedostatky svojej reklamácie, dopravca nie je povinný sa jeho reklamáciou zaoberať a skúmať jej oprávnenosť. Ak reklamujúci v lehote určenej dopravcom odstráni nedostatky svojej reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť 30 dňová lehota na vybavenie reklamácie. Ak reklamujúci reklamáciu nedoplní, dopravca nie ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie.

4. Neoprávnenosť, zamietnutie reklamácie

Neoprávnenou reklamáciou sa v zmysle tohto prepravného poriadku pri preprave rozumie reklamácia reklamujúceho, ktorý v čase udalosti:

a) Ak neobsahuje potrebné náležitosti alebo nebola podaná v lehote podľa tohto PP,

b) Porušil predpisy dopravcu alebo všeobecne záväzné právne predpisy SR, alebo cieľového štátu,

c) bol pod vplyvom alkoholu alebo iných návykových látok,

d) nedostatky dopravcom poskytovanej služby si zaviniť sám,

e) ohrozoval cestujúcich vo vozidle,

f) fajčil, príp. požíval alkoholické nápoje v priestore vozidla,

g) poškodzoval vozidlo,

h) prepravoval vo svojej batožine veci/zvieratá, ktoré sú zakázané alebo odmietol preskúmanie batožiny,

i) prepravoval vo vozidle batožinu, na ktorej pre jej nespôsobilosť resp. osobitnú povahu vznikla škoda a reklamujúci na tieto skutočnosti dopredu neupozornil,

- j) bol pre akékoľvek opodstatnené dôvody vylúčený z prepravy,
- k) nerešpektoval pokyny oprávnenej osoby dopravcu.

5. Dopravca má právo odmietnuť vybavenie reklamácie v prípade ak:

- a) Nebola podaná oprávnenou osobou,
- b) reklamácia nebola podaná v čase a v súlade s týmto prepravným poriadkom,
- c) vo veci bolo začaté súdne, resp. rozhodcovské konanie, alebo vo veci príslušným orgánom už bolo právoplatne rozhodnuté,
- d) škoda vznikla následkom živeľnej pohromy alebo mimoriadnej udalosti, za ktorú dopravca nenesie zodpovednosť,
- e) nákup služby nebol preukázaný,
- f) reklamáciu na službu reklamujúci uplatňuje po uplynutí lehôt stanovených v tomto reklamačnom poriadku.
- g) Zamietnutie reklamácie oznámi dopravca reklamujúcemu písomne na adresu uvedenú v jeho písomnej reklamáci. V prípade nesúhlasu reklamujúceho s vybavením reklamácie má reklamujúci právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde.

Mimoriadna udalosť

Za mimoriadnu udalosť pri výkone osobnej dopravy – taxislužby sa považuje :

- a) dopravná nehoda vozidla taxislužby prípadne, ak je svedkom dopravnej nehody,
- b) požiar vozidla,
- c) porucha vozidla,
- d) úraz alebo náhle ochorenie cestujúceho alebo inej osoby,
- e) neprispôsobivé chovanie sa cestujúceho, ktoré si vyžaduje zásah vodiča

Pri Mimoriadnej udalosti je vodič vozidla taxi povinný predovšetkým:

- a) bezodkladne zastaviť vozidlo
- b) urobiť potrebné opatrenia na záchranu cestujúcich a majetku ohrozeného Mimoriadnou udalosťou
- c) poskytnúť podľa svojich schopností a možností zranenej osobe potrebnú prvú pomoc a bezodkladne privolať odbornú zdravotnícku pomoc

d) urobiť vhodné opatrenia, aby nebola ohrozená bezpečnosť cestnej premávky a umožniť jej obnovenie

e) informovať o tejto skutočnosti dopravcu.

Ak pri Mimoriadnej udalosti došlo k zraneniu osoby alebo k jej usmrteniu, poškodeniu cesty alebo všeobecne prospešného zariadenia, alebo ak došlo k hmotnej škode prevyšujúcej desať násobok minimálnej mesačnej mzdy zamestnanca, je vodič vozidla taxislužby povinný:

a) ohlásiť bezodkladne Mimoriadnu udalosť policajnému orgánu,

b) zdržať sa konania, ktoré by bolo na ujmu vyšetrenia Mimoriadnej udalosti,

c) zotrvať na mieste až do príchodu policajného orgánu alebo sa na toto miesto bezodkladne vrátiť po privolaní pomoci, alebo po ohlásení Mimoriadnej udalosti,

d) informovať o tejto skutočnosti dopravcu.