





MESTO BANSKÁ BYSTRICA

Číslo
VP 37/2020-OPM-CR-TIC

Účinnosť od
01. 10. 2020

TURISTICKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM

REKLAMAČNÝ PORIADOK pre dočasné užívanie elektrobicyklov

Dátum účinnosti od: 01. 10. 2020			Výtlačok č.: 2	Vydanie: 1
	Funkcia	Meno	Dátum	Podpis
Vypracoval:	Vedúca OPM-CR-TIC	Akad. soch. Marta Mlíchová	08. 09. 2020	
Schválil:	Vedúca OPM	Mgr. Miroslava Jančová	08. 09. 2020	
Schválil:	Primátor mesta	Ján Nosko	30. 09. 2020	

REKLAMAČNÝ PORIADOK pre dočasné užívanie elektrobicyklov

Pravidlá vybavovania sťažností a reklamácií zákazníkov

Každý klient požičovne elektrobicyklov v **Turistickom informačnom centre** (v priestoroch Inovatívneho návštevníckeho centra), 29. augusta 37, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 00313271, DIČ: 2020451587, IČ DPH: SK2020451587 (ďalej aj ako TIC) má právo vyjadriť svoju nespokojnosť s poskytovanými službami a to formou reklamácie alebo sťažnosti. Reklamačný poriadok sa riadi aktuálnym Občianskym zákonníkom a Zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Článok 1 Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje miesto a postupy pri prijímaní a riešení reklamácií a sťažností klientov, týkajúcich sa kvality služieb vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
2. Pri reklamáciách a sťažnostiach sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov.
3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 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 „ZoOS“).

Článok 2 Základné údaje o Turistickom informačnom centre

Turistické informačné centrum, ktoré prevádzkuje aj požičovňu elektrobicyklov, je útvárom Mestského úradu v Banskej Bystrici v zmysle Organizačného poriadku Mestského úradu v Banskej Bystrici platného od 01. 12. 2018, ktorý bol v zmysle zákona o obecnom zriadení schválený 26. 11. 2018 Mestským zastupiteľstvom v Banskej Bystrici pod č. 06/2018.

Turistické informačné centrum vzniklo v priestoroch Autobusovej stanice v Banskej Bystrici v budove Nákupného centra Terminál-vlak-bus-shopping a svoje služby poskytuje od 5. 11. 2018.

1. Identifikačné údaje prevádzkovateľa TIC

Názov: Mesto Banská Bystrica
Sídlo: Československej armády 26, 974 01 Banská Bystrica
IČO: 00313271
DIČ: 2020451587
IČ DPH: SK2020451587



Prevádzka

Názov: Turistické informačné centrum
Adresa: 29. augusta 37 (Autobusová stanica), 974 01 Banská Bystrica
Tel. číslo: +421 48 43 30 626, mob.: +421 917 505 968
E-mail: tic@banskabystrica.sk
Web: www.visitbanskabystrica.sk, www.ticbb.sk

Článok 3 Vymedzenie pojmov

1. Termín „poskytovateľ“ používaný v tomto Reklamačnom poriadku označuje Turistické informačné centrum (ďalej aj ako TIC).
2. Termín „užívateľ“ označuje spotrebiteľa, ktorým je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá objednáva služby, t. j. dočasné užívanie elektrobicykla.
3. Reklamáciou sa rozumie požiadavka klienta, aby TIC napravilo, podľa názoru klienta, nesprávny postup TIC pri poskytovaní služieb požičovne elektrobicyklov, alebo závady na požičiavanom elektrobicykli.
4. Sťažnosťou sa rozumie prejav nespokojnosti klienta s konaním zamestnanca TIC, s postupom vybavenia reklamácie, s obchodnými podmienkami a pod.

Článok 4 Základné ustanovenia

1. V zmysle ustanovenia § 18 ods. 1 Zákona je poskytovateľ povinný užívateľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť. Za účelom splnenia dikcie citovaného zákonného ustanovenia je tento Reklamačný poriadok viditeľne umiestnený v prevádzke poskytovateľa, kde sa užívateľovi poskytuje služba užívania elektrobicykla.
2. Podpisom Preberacieho protokolu pre užívanie elektrobicykla užívateľ súhlasí s podmienkami uvedenými v tomto Reklamačnom poriadku.
3. Tento Reklamačný poriadok upravuje práva užívateľa ako spotrebiteľa tak, aby neboli dotknuté jeho práva garantované záväznými ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami ZoOS a Občianskeho zákonníka.
4. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na poskytovanie služieb zo strany poskytovateľa pre užívateľa, ktorý spĺňa definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov.

Článok 5 Obsah a postup reklamácie

1. Užívateľ je oprávnený vyjadriť svoju nespokojnosť s poskytnutými službami a to najmä:
 - a) s nedodržaním času alebo miesta dodania služby,
 - b) s nedodaním elektrobicykla požadovaných parametrov (objednaných a potvrdených TIC),



- c) s rozsahom poskytnutých služieb (napr. nedodané dohodnuté príslušenstvo),
 - d) so správaním zamestnancov TIC, a pod.
2. Poskytovateľ nezodpovedá za vady, chýbajúce príslušenstvo, alebo mechanické poškodenie elektrobicykla, o ktorých nebol urobený záznam do Preberacieho protokolu pri preberaní elektrobicykla, a ktoré reklamuje užívateľ neskôr.
 3. Poskytovateľ za takéto vady nezodpovedá ani vtedy, ak užívateľ nevyužil možnosť vykonať prehliadku elektrobicykla.
 4. Užívateľ zodpovedá za vady spôsobené na elektrobicykli a jeho príslušenstve počas doby nájmu a to najmä za:
 - a) vady a poškodenia spôsobené mechanickým poškodením elektrobicykla a jeho komponentov, vrátane náhodného poškodenia,
 - b) vady a poškodenia elektrobicykla spôsobené jeho používaním v podmienkach, ktoré svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia nezodpovedajú podmienkam, v ktorých sa bežne používa,
 - c) vady a poškodenia elektrobicykla spôsobené v dôsledku živeľnej udalosti, okrem prípadu, že ku škode došlo v dôsledku vyššej moci,
 - d) vady a poškodenia elektrobicykla spôsobené jeho násilným poškodením,
 - e) vady a poškodenia elektrobicykla spôsobené nedodrzaním zásad jeho používania,
 - f) vady a poškodenia spôsobené použitím iných komponentov, ako odporúčaných výrobcom alebo dodávateľom, rovnako ako aj osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom alebo dodávateľom,
 - g) vady a poškodenia elektrobicykla, ktoré užívateľ spôsobil sám, alebo iná osoba svojim konaním, alebo ktoré boli spôsobené neodbornou montážou.

Článok 6

Uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácia)

1. Práva zo zodpovednosti za vady si užívateľ môže uplatniť u poskytovateľa, v prevádzke, kde bol elektrobicykel odovzdaný do užívania, počas prevádzkovej doby alebo v inom čase, ak sa obe strany dohodli inak.
2. Pri reklamácií je potrebné doložiť Preberací protokol.
3. V zmysle ZoOS je poskytovateľ povinný pri uplatnení reklamácie vydať užívateľovi potvrdenie. Za účelom splnenia tejto zákonnej povinnosti osoba, ktorá uplatňuje nároky z vád (t. j. uplatňuje reklamáciu), vyplní spolu s povereným zamestnancom poskytovateľa reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob, akým sa vada prejavuje a odovzdá chybnú vec aj s prípadným príslušenstvom a dokumentáciou poskytovateľovi.
4. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu kontaktnú adresu (e-mail, telefónne číslo), na ktorú bude poskytovateľom vyzoomená o spôsobe vybavenia reklamácie. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyzoomenie doručiť.
5. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je poskytovateľ povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť užívateľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení



reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak užívateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

6. Poskytovateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Článok 7

Spôsob vybavenia reklamácie

1. Vybavením reklamácie sa v zmysle ust. § 2 písm. m/ZoOS rozumie: ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením ceny výrobku alebo požičovného, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku alebo požičovného, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
2. Ak užívateľ uplatní reklamáciu, poskytovateľ je povinný poučiť užívateľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka); na základe rozhodnutia užívateľa, ktoré z týchto práv užívateľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo na vrátenie plnej výšky požičovného uvedeného v Preberacom protokole.
3. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť chybnú vec za bezchybnú.
4. Ak sa po prijatí reklamácie zistí, že vec má vadu, ktorá je neodstrániteľná, a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci/spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od objednávky odstúpiť.
5. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z. z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení neskorších predpisov.

Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj, odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa.

6. Spotrebiteľ/užívateľ má právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva. Ak poskytovateľ odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z.

ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z. z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z. z.

Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO.



Článok 8

Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok je záväzný pre poskytovateľa aj užívateľa.
2. Za vypracovanie, pripomienkovanie, schválenie a aktualizáciu tohto reklamačného poriadku zodpovedá vedúci OPM-CR-TIC.
3. Vedúci OPM-CR-TIC je povinný kontrolovať dodržiavanie Reklamačného poriadku a prípadné nezrovnalosti alebo vzniknuté problémy v rámci svojich právomocí riešiť a odstraňovať.
4. Reklamačný poriadok bol vydaný v dvoch výtlačkoch, z toho jeden výtlačok pre potreby Turistického informačného centra, ktorý je dostupný spotrebiteľom/užívateľom v priestoroch TIC a jeden pre archív v Centrálnej evidencii. Manažér kvality zabezpečí zverejnenie reklamačného poriadku na intranete MsÚ Banská Bystrica.
5. Zrušuje sa Reklamačný poriadok pre dočasné užívanie elektrobicyklov č. VP 09/2019 z 01. 04. 20219
6. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť ku dňu 01. 10. 2020.

V Banskej Bystrici dňa 08. 09. 2020

