

## REKLAMAČNÝ PORIADOK up! city

Poskytovateľ služieb: **ALIANCIA STARÁ TRŽNICA – občianske združenie**  
so sídlom: Námestie SNP 25, 811 06 Bratislava  
IČO: 42 263 948,  
DIČ: 20 23 831 436, IČ DPH: SK20 23 831 436  
kontaktný e-mail: info@upcity.sk  
kontaktné telefónne číslo: +421 948 940 437  
web: www.upcity.sk

### 1. Rozsah uplatnenia

1.1. Týmto reklamačným poriadkom sa upravuje reklamačné konanie medzi poskytovateľom služieb (ďalej len „dodávateľ“) a konečným zákazníkom (ďalej len „zákazník“). Reklamačný poriadok upravuje reklamačné konanie v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Zb. (všetky menované zákony v znení neskorších právnych predpisov), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie. Reklamácie sa vybavujú počas otváraciej doby v prevádzke, kde bola služba poskytnutá. Reklamácie ďalej vybavuje zákaznícke centrum na horeuvedenej e-mailovej adrese a telefónnom čísle.

1.2 Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky služby dodávateľa poskytované zákazníkom.

### 2. Doklad o poskytnutí služby (nájme dopravného prostriedku)

2.1 Dodávateľ je povinný vydať zákazníkovi doklad o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené:

- a) názov, identifikačné číslo a sídlo dodávateľa
- b) adresa prevádzky
- c) dátum dodania služby
- d) identifikácia služby
- e) cena služby a celková cena, ktorú zákazník zaplatil.

2.2 Pri predaji služby s následnou dodávkou musí doklad obsahovať miesto určenia, dátum a čas dodávky.

### 3. Reklamačný proces

3.1 Dodávateľ je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

3.2 Dodávateľ je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzke, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na poskytované služby a zmluvné podmienky (sú súčasťou každej zmluvy o nájme a sú uverejnené na web stránke dodávateľa). Každý zákazník by sa mal oboznámiť s konkrétnymi zmluvnými podmienkami najneskôr pri podpise zmluvy o nájme, aby sa predišlo prípadným nedorozumeniam.

3.3 Dodávateľ alebo ním poverený zamestnanec, prípadne iná na to určená osoba, je povinná vybaviť reklamáciu ihneď, v prípade, že to ihneď nie je možné, vzhľadom na zložitosť reklamácie, najneskôr do 30 dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie nedostatku pri poskytnutí služby. Po uplynutí maximálnej lehoty na vybavenie reklamácie má zákazník rovnaké práva, akoby išlo o nedostatok, ktorý nemožno odstrániť.

3.4 Dodávateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie.

3.5 Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

3.6 Dodávateľ je povinný viesť evidenciu o reklamácií a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

#### **4. Uplatnenie reklamácie**

Práva zákazníka zo zodpovednosti za nedostatky pri poskytnutí služby dodávateľom sa môžu uplatniť len počas doby poskytnutia služby (nájom dopravného prostriedku), najneskôr však do troch pracovných dní po poskytnutí služby (uplynutí doby nájmu).

#### **5. Postup pri vybavovaní reklamácie**

5.1 Zákazník je povinný pri uplatňovaní reklamácie predložiť tieto doklady:

- doklad o poskytnutí služby (zmluvu o nájme)
- písomné uvedenie všetkých nedostatkov obsahujúce návrh na riešenie reklamácie a prípadný návrh na náhradu škody.

5.2 Dodávateľ vydá zákazníkovi doklad o uplatnení reklamácie. Doklad musí obsahovať:

- dátum uplatnenia reklamácie
- reklamované nedostatky
- návrh na riešenie reklamácie zo strany zákazníka.

5.3 Reklamáciu je možné uplatniť vždy, keď nenadobudla dodaná služba svoju podstatu (nebol zrealizovaný nájom dopravného prostriedku), respektíve sa počas dodania služby (realizácie nájmu) objavili nedostatky.

#### **6. Spôsob rozhodovania o reklámácii**

Na základe kvalifikovaného posúdenia nedostatku rozhodne poverený zamestnanec dodávateľa o spôsobe riešenia reklamácie.

#### **7. Vybavenie reklamácie**

7.1 Doba na vybavenie reklamácie môže trvať najviac 30 dní, pokiaľ sú splnené všetky podmienky vyplývajúce z tohto reklamačného poriadku.

7.2 Neúplnú alebo zle uplatnenú reklamáciu je dodávateľ oprávnený odmietnuť a vrátiť zákazníkovi na doplnenie. Odmietnutím nie je dotknutá lehota pre vybavenie reklamácie. Do opätovného uplatnenia reklamácie sa prerušuje lehota pre jej vybavenie.

7.3 Reklamácia môže byť vybavená:

- zľavou z ceny služby
- vrátením peňazí
- zamietnutím zo strany dodávateľa.

7.4 Ak zákazníkom uplatnená reklamácia nespĺňa podmienky reklamačného konania, bude reklamácia zo strany dodávateľa vybavená v súlade s týmto reklamačným poriadkom a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi tak, aby jeho zákonné práva neboli dotknuté.

7.5 Reklamácia nebude uznaná v prípade, že dodávateľ hodnoverne dokáže, že reklamovaný nedostatok nie je nim zavinený a dodávateľ mu nedokázal nijako predísť, vzhľadom na to, že nedostatok spôsobila iná nepredvídateľná skutočnosť.

20.05.2017

ALIANCIA STARÁ TRŽNICA – občianske združenie