

PRÍLOHA Č. 2

Všeobecných zmluvných podmienok pre užívanie zdieľaných bicyklov mesta Žilina v rámci služby BikeKIA:

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento Reklamačný poriadok (ďalej aj len „**Reklamačný poriadok**“) je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných zmluvných podmienok pre užívanie zdieľaných bicyklov mesta Žilina v rámci služby BikeKIA účinných od 01. februára 2019 (ďalej len „**Všeobecné podmienky**“), a je účinný od 01. februára 2019. Všetky pojmy použité v tomto Reklamačnom poriadku s veľkým začiatočným písmenom tak majú rovnaký význam a obsah ako vo Všeobecných podmienkach.

1. UPLATNENIE A PODÁVANIE REKLAMÁCIÍ, SŤAŽNOSTÍ A PODNETOV

- 1.1. Každú reklamáciu, sťažnosť alebo podnet môže Zaujemca o registráciu alebo Užívateľ uplatniť u Poskytovateľa na telefónnom čísle zákazníckej podpory: +421 905 073 073 (v čase dostupnosti zákazníckej podpory) alebo prostredníctvom kontaktného emailu Poskytovateľa: info@bikekia.sk, prípadne aj písomne v listinnej podobe na aktuálnej adrese sídla Poskytovateľa uvedenej v obchodnom registri: Štúrova 72, 949 44 Nitra, Slovenská republika.
- 1.2. Reklamácia, sťažnosť alebo podnet sa posudzuje podľa svojho obsahu. Poskytovateľ sa zaoberá reklamáciou, sťažnosťou alebo podnetom iba, ak z jej/jeho obsahu možno zistiť, kto taký úkon robí a ktorej veci (čoho) sa týka.
- 1.3. Uplatnenie zodpovednosti za vady Služby BikeKIA možno reklamáciou. Reklamácia sa vybavuje v reklamačnom konaní, teda spôsobom uvedeným v článku 2 Reklamačného poriadku. Ak nejde o reklamáciu, ostatné úkony, pokiaľ z ich obsahu nevyplýva inak, sa posudzujú ako podnety prípadne sťažnosti. Sťažnosti a podnety sa vybavujú priebežne v závislosti od aktuálnych možností Poskytovateľa a zväčšia neformálne.

2. REKLAMAČNÉ KONANIE

- 2.1. Poskytovateľ zodpovedá vady Služby BikeKIA (t. z. vady kvality poskytovanej služby) iba v rozsahu stanovenom príslušnými právnymi predpismi.
- 2.2. Užívateľ je povinný reklamáciu uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom čo mal možnosť príslušnú vadu zistiť, vždy však najneskôr do 30 dní od kedy k údajnej vade malo dôjsť.
- 2.3. Reklamácia musí spĺňať náležitosti tohto právneho úkonu, pričom by malo byť z nej zrejmé, (i) kto ju robí (aspoň s uvedením mena, priezviska, rodného priezviska, dátumu narodenia a bydliska, ak ide o fyzickú osobu alebo názvu/obchodného mena, IČO/IČ, a sídla, ak ide o právnickú osobu, a tiež telefónneho čísla zadaného pre Službu BikeKIA resp. Nextbike systém, a kontaktného emailu), (ii) čoho sa týka (presný popis údajnej vady a jej prejavov a čas a miesto jej zistenia), a (iii) prípadne, aj určiť navrhovaný spôsob vybavenia reklamácie. **V obsahu reklamácie musí byť jednoznačne uvedené, že ide o reklamáciu použitím podstatného mena „reklamácia“ alebo slovesa „reklamovať“, inak príslušný Užívateľ súhlasí s tým, aby jeho takýto úkon nebol považovaný Poskytovateľom za reklamáciu resp. za uplatnenie reklamácie.** K reklamácií Užívateľ priloží všetky jemu dostupné dôkazy, ktorými je možné overiť dôvodnosť príslušnej reklamácie. V prípade, reklamácie uskutočnenej na telefónnom čísle zákazníckej podpory, Užívateľ predloží Poskytovateľovi všetky jemu dostupné dôkazy, ktorými je možné overiť dôvodnosť príslušnej reklamácie najneskôr do troch dní od uplatnenia príslušnej reklamácie.
- 2.4. Uplatnením reklamácie zo strany Užívateľa začína reklamačné konanie.

- 2.5. Poskytovateľ po uplatnení reklamácie vydá príslušnému Užívateľovi potvrdenie o uplatnení (t. z. potvrdenie o obdržaní príslušnej reklamácie) príslušnej reklamácie v súlade s príslušnými právnymi predpismi (ak ide o spotrebiteľa v lehote podľa § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov), a to spravidla tak, že: (i) v prípade reklamácie uplatnenej na telefónnom čísle zákazníckej podpory, tak zaslaním takéhoto potvrdenia vo forme sms alebo mms správy na telefónne číslo, ktoré pre takýto účel (resp. pre doručovanie) uviedol príslušný Užívateľ, inak na telefónne číslo, z ktorého bola reklamácia uplatnená, (ii) v prípade reklamácie uplatnenej emailom, tak na emailovú adresu, ktorú pre takýto účel (resp. pre doručovanie) uviedol príslušný Užívateľ, inak na emailovú adresu, z ktorej bola reklamácia odoslaná, (iii) v prípade reklamácie uplatnenej doručením zásielky (reklamácie - listu) na adresu sídla Poskytovateľa, tak na korešpondenčnú adresu, ktorú pre takýto účel (resp. pre doručovanie) uviedol príslušný Užívateľ, inak na adresu, z ktorej bola zásielka (reklamácia – list) odoslaná, a ak ani taká nie je tak na akúkoľvek adresu uvedenú v takejto reklamácií inú ako adresu Poskytovateľa, alebo (iv) v prípade reklamácie uplatnenej Užívateľom osobne na adrese sídla Poskytovateľa, tak vydaním takéhoto potvrdenia priamo do rúk tohto Užívateľa, alebo (v) iným akýmkoľvek spôsobom.
- 2.6. Poskytovateľ v potvrdení o uplatnení príslušnej reklamácie poučí spotrebiteľa v súlade s § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov. Toto poučenie Poskytovateľ nemusí poskytnúť, ak príslušný Užívateľ nie je spotrebiteľ.
- 2.7. Ak Užívateľ je spotrebiteľom, tak Poskytovateľ bude postupovať podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov, pričom tak:
- 2.7.1. Poskytovateľ posúdi opodstatnenosť príslušnej reklamácie a určí spôsob vybavenia reklamácie, ak je to možné ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia príslušnej reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitú technické zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia príslušnej reklamácie;
- 2.7.2. po tom, ako Poskytovateľ určil spôsob vybavenia reklamácie sa príslušná reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno príslušnú reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie príslušnej reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia príslušnej reklamácie. Po márnom uplynutí 30-dňovej lehoty od uplatnenia príslušnej reklamácie na vybavenie príslušnej reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorej sa príslušná reklamácia týka odstúpiť (t. z. buď sa týka príslušnej Rámcovej zmluvy alebo sa týka konkrétnej príslušnej Čiastkovej zmluvy) alebo má právo na výmenu príslušnej služby za novú službu (t. z. na nové riadne poskytnutie príslušnej služby);
- 2.7.3. príslušná reklamácia sa vybaví niektorým zo spôsobov uvedených v § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z., teda (keďže ide o službu a nie výrobok):
- 2.7.3.1. ak bude Poskytovateľ považovať príslušnú reklamáciu za opodstatnenú tak písomnou výzvou na prevzatie plnenia, alebo
- 2.7.3.2. ak bude Poskytovateľ považovať príslušnú reklamáciu za neopodstatnenú tak odôvodneným zamietnutím príslušnej reklamácie.
- 2.7.4. Poskytovateľ o spôsobe vybavenia príslušnej reklamácie (bod 2.7.3 Reklamačného poriadku) vydá príslušnému Užívateľovi písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia príslušnej reklamácie, čím je príslušné reklamačné konanie ukončené. Písomný doklad v zmysle predchádzajúcej vety môže Poskytovateľ doručiť Užívateľovi aj nasledovným spôsobom: (i) v prípade reklamácie uplatnenej na telefónnom čísle zákazníckej podpory, tak odoslaním takéhoto písomného dokladu vo forme sms alebo mms správy na telefónne číslo, ktoré pre takýto účel (resp. pre doručovanie) uviedol príslušný Užívateľ, inak na telefónne číslo, z ktorého bola reklamácia uplatnená, pri zachovaní písomnej formy, (ii) v prípade reklamácie uplatnenej emailom, tak odoslaním takéhoto písomného dokladu na emailovú adresu, ktorú pre takýto účel (resp. pre doručovanie) uviedol príslušný Užívateľ, inak na emailovú adresu, z ktorej bola reklamácia odoslaná, pri zachovaní písomnej formy, (iii) v prípade reklamácie uplatnenej doručením zásielky

(reklamácie - listu), tak odoslaním takéhoto písomného dokladu na korešpondenčnú adresu, ktorú pre takýto účel (resp. pre doručovanie) uviedol príslušný Užívateľ, inak na adresu, z ktorej bola zásielka (reklamácia – list) odoslaná, a ak ani taká nie je tak na akúkoľvek adresu uvedenú v takejto reklamácií inú ako adresu Poskytovateľa, (iv) odoslaním emailu na emailovú adresu, ktorú Užívateľ v poradí ako poslednú zadal do systému Služby BikeKIA alebo do systému Nextbike systém, pri zachovaní písomnej formy, alebo (v) odoslaním písomného dokladu v listinnej podobe na adresu Užívateľa, ktorú Užívateľ uviedol v príslušnej reklamácií, alebo na akúkoľvek inú adresu príslušného Užívateľa.

- 2.8. Ak Užívateľ nie je spotrebiteľom, tak Poskytovateľ nemusí postupovať podľa bodu 2.7 Reklamačného poriadku, ale postačí, ak opodstatnenosť alebo neopodstatnenosť príslušnej reklamácie a stanovisko Poskytovateľa k príslušnej reklamácií oznámi príslušnému Užívateľovi, pokiaľ možno v čo najkratšom čase.
- 2.9. Poskytovateľ vedie evidenciu o reklamáciách v súlade s príslušnými právnymi predpismi.