

## Reklamačný poriadok spoločnosti Organizátor IDS BBSK, a.s.

### (ďalej len „reklamačný poriadok“)

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postupy pri prijímaní a vybavení reklamácií jednorazových a predplatných cestovných lístkov, dopravných kariet a kvality poskytovania služieb v prepravnom procese od cestujúcich.
2. Osobou oprávnenou uplatniť reklamáciu je cestujúci, prípadne zákonný alebo splnomocnený zástupca cestujúceho (ďalej len „reklamujúci“).
3. V reklamacii je potrebné vymedziť požiadavky reklamujúceho a stručne ich zdôvodniť. Taktiež je potrebné pripojiť doklady dokazujúce oprávnenosť jeho nárokov.
4. Reklamujúci môže podať reklamáciu :
  - a) spoločnosti Organizátor IDS BBSK, a.s., ak išlo o nákup jednorazového cestovného lístka (JCL) v hotovosti alebo platobnou kartou u vodiča. Ďalej pri platbe platobnou kartou alebo hotovosťou na zákazníckom centre spoločnosti Organizátor IDS BBSK, a.s., e-shope spoločnosti Organizátor IDS BBSK, a.s., aplikácii spravovanej spoločnosťou Organizátor IDS BBSK, a.s.;
  - b) spoločnosti Organizátor IDS BBSK, a.s., ak išlo o nákup predplatného cestovného lístka (PCL) platobnou kartou alebo v hotovosti na zákazníckom centre spoločnosti Organizátor IDS BBSK, a.s., e-shope spoločnosti Organizátor IDS BBSK, a.s., aplikácii spravovanej spoločnosťou Organizátor IDS BBSK, a.s.;
  - c) spoločnosti Organizátor IDS BBSK, a.s., ak išlo o kredit zakúpený na dopravnú kartu vydávanú spoločnosťou Organizátor IDS BBSK, a.s. (fyzická a virtuálna), alebo kartu dopravcu platobnou kartou, alebo v hotovosti na zákazníckom centre spoločnosti Organizátor IDS BBSK, a.s., e-shope spoločnosti Organizátor IDS BBSK, a.s., aplikácii spravovanej spoločnosťou Organizátor IDS BBSK, a.s.;
  - d) spoločnosti Organizátor IDS BBSK, a.s., ak ide o kvalitu poskytovania služieb v prepravnom procese;
  - e) spoločnosti Organizátor IDS BBSK, a.s., ak ide o dopravnú kartu vydanú spoločnosťou Organizátor IDS BBSK, a.s. (fyzická) a došlo k jej nefunkčnosti;
5. Kontakt a forma pre podávanie reklamácií u spoločnosti Organizátor IDS BBSK, a.s. :

písomne na korešpondenčnú adresu: Sládkovičova 6014/29, 974 03 Banská Bystrica, elektronickou formou prostredníctvom formulára na webovej stránke [www.IDSBBSK.sk](http://www.IDSBBSK.sk), alebo osobne na zákazníckych centrách;
6. Lehota na uplatnenie reklamácie pri nespokojnosti s kvalitou poskytovanej služby je najneskôr 3 (tri) mesiace od vzniku reklamovanej skutočnosti. Lehota na uplatnenie reklamácie dopravnej karty je najneskôr 2 roky od jej vydania.

7. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 kalendárnych dní odo dňa prijatia reklamácie.
8. Ak reklamácia nemá potrebné náležitosti podľa bodov 3 a 4, tohto reklamačného poriadku, spoločnosť Organizátor IDS BBSK, a.s., vyzve reklamujúceho na jej doplnenie v lehote 10 pracovných dní. Ak sa reklamácia náležite doplní v určenej lehote, platí, že reklamácia je riadne podaná, v opačnom prípade bude reklamácia zamietnutá
9. Spoločnosť Organizátor IDS BBSK, a.s je povinná o vybavení reklamácie rozhodnúť najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Spoločnosť Organizátor IDS BBSK, a.s nenesie zodpovednosť za to, že na reklamujúcim uvedenú kontaktnú adresu sa nepodarilo písomný doklad doručiť.
10. Spoločnosť Organizátor IDS BBSK, a.s. má právo odmietnuť vybavenie reklamácie, ak v predmetnej veci bolo začaté súdne alebo rozhodcovské konanie, alebo už bolo vo veci príslušným orgánom právoplatne rozhodnuté.
11. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 13.11.2023.