
REKLAMAČNÝ PORIADOK

Vzťahuje sa na služby spoločností DuVal trans, spol. s r.o. a Duval.z.trans s.r.o.



DUVAL TRANS

vydaný podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

DuVal trans, spol. s r.o. · Duval.z.trans s.r.o.

Nové Mesto nad Váhom

Dátum účinnosti: 17.06.2026

0904 460 890 · www.duvaltrans.sk

IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE DOPRAVCOV**Dopravca č. 1 – taxislužba, preprava osôb a preprava tovaru:**

Obchodné meno	DuVal trans, spol. s r.o.
Sídlo	Čulenova 1511/2, 915 01 Nové Mesto nad Váhom
IČO	36 321 222
DIČ / IČ DPH	2021608490 / SK2021608490
Obchodný register	Okresný súd Trenčín, oddiel Sro, vložka č. 12970/R
Telefón	0904 460 890
E-mail	info@duvaltrans.sk
Webové sídlo	www.duvaltrans.sk

Dopravca č. 2 – autobusová doprava:

Obchodné meno	Duval.z.trans s.r.o.
Sídlo	Čulenova 1511/2, 915 01 Nové Mesto nad Váhom
IČO	36 348 368
DIČ / IČ DPH	2022073460 / SK2022073460
Obchodný register	Okresný súd Trenčín, oddiel Sro, vložka č. 16103/R
Telefón	0904 460 890
E-mail	info@duvaltrans.sk
Webové sídlo	www.duvaltrans.sk

Tento spoločný reklamačný poriadok je vydaný podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákona č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave, všetky v znení neskorších predpisov.

Článok 1 – Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky uplatňovania a vybavovania reklamácií služieb poskytovaných spoločnosťami DuVal trans, spol. s r.o. a Duval.z.trans s.r.o. (ďalej jednotlivo aj „dopravca“), ktoré pôsobia pod spoločnou značkou DUVAL TRANS.
2. Spoločnosť DuVal trans, spol. s r.o. poskytuje najmä taxislužbu, prepravu osôb a prepravu tovaru. Spoločnosť Duval.z.trans s.r.o. poskytuje najmä autobusovú dopravu.
3. Reklamácia sa uplatňuje u toho dopravcu, ktorý reklamovanú prepravu alebo službu vykonal. Dopravcom je spoločnosť uvedená na doklade o zaplatení, v objednávke alebo v zmluve o preprave. Ak zákazník uplatní reklamáciu u nesprávneho dopravcu, tento ju bezodkladne postúpi príslušnému dopravcovi a informuje o tom zákazníka; lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť dňom doručenia reklamácie príslušnému dopravcovi.
4. Reklamačný poriadok je záväzný pre oboch dopravcov, ich vodičov a zákazníkov, ktorí využívajú ich služby.
5. Aktuálne znenie reklamačného poriadku je zverejnené na www.duvaltrans.sk.

Článok 2 – Právo na reklamáciu

1. Zákazník má právo reklamovať najmä kvalitu poskytnutej prepravy, nesprávne účtované cestovné alebo prepravné, správanie vodiča, nedodržanie dohodnutých podmienok prepravy, omeškanie spoja, vozidla alebo inej objednanej prepravy alebo poškodenie batožiny či prepravovaného tovaru spôsobené dopravcom.
2. Reklamovať nemožno okolnosti spôsobené vyššou mocou alebo inými udalosťami, ktoré dopravca nemohol predvídať ani odvrátiť.

Článok 3 – Uplatnenie reklamácie

1. Reklamáciu možno uplatniť osobne v sídle príslušného dopravcu, písomne alebo elektronicky na spoločných kontaktných údajoch zverejnených na webovom sídle www.duvaltrans.sk.
2. Reklamácia má obsahovať identifikáciu zákazníka, dátum a trasu prepravy alebo označenie spoja, opis reklamovaného nedostatku a požadovaný spôsob vybavenia. Ak je to možné, zákazník uvedie aj dopravcu, ktorý prepravu vykonal, alebo priloží doklad o zaplatení.
3. Dopravca vydá zákazníkovi pri uplatnení reklamácie potvrdenie o jej prijatí; ak nie je možné potvrdenie vydať ihneď, doručí mu ho bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

Článok 4 – Lehoty a vybavenie reklamácie

1. Reklamáciu odporúčame uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od vykonania prepravy, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
2. Dopravca vybaví reklamáciu ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ak sa so zákazníkom nedohodne na dlhšej lehote.

3. O vybavení reklamácie vydá dopravca zákazníkovi písomný doklad, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Článok 5 – Náhrada škody

1. Dopravca zodpovedá za škodu spôsobenú zákazníkovi v rozsahu ustanovenom všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Zákazník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí na vozidle alebo jeho vybavení porušením svojich povinností.

Článok 6 – Alternatívne riešenie sporov

1. Ak zákazník – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, akým dopravca vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že dopravca porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na dopravcu so žiadosťou o nápravu.
2. Ak dopravca na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Návrh možno podať Slovenskej obchodnej inšpekcii (www.soi.sk) alebo inému príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov zapísanému v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva SR.

Článok 7 – Ochrana osobných údajov

1. Osobné údaje zákazníka sa pri vybavovaní reklamácie spracúvajú výlučne na tento účel, v súlade so všeobecným nariadením o ochrane údajov (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.
2. Podrobnosti o spracúvaní osobných údajov upravuje samostatný dokument Zásady spracúvania osobných údajov, zverejnený na www.duvaltrans.sk.

Článok 8 – Záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle www.duvaltrans.sk a na požiadanie je k nahliadnutiu v sídle každého z dopravcov.
2. Dopravcovia môžu vydať nové znenie reklamačného poriadku. Nové znenie je účinné odo dňa, ktorý je v ňom uvedený.
3. Právne vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, Občianskym zákonníkom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
4. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom uvedeným na titulnej strane.