PREPRAVNÝ PORIADOK CESTNEJ NÁKLADNEJ DOPRAVY

vydaný podľa §4 a nasl. Zákona č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon o cestnej doprave“)

Odťahová služba
(ďalej len ako „prepravný poriadok“)

ČI. I

Úvodné ustanovenia

- Tento prepravný poriadok upravuje druh a rozsah prevádzkovaných dopravných služieb, podmienky uzavretia a plnenia zmluvy o preprave veci, práva a povinnosti dopravcu, objednávateľa, odosielateľa a príjemcu, zodpovednosť, podmienky odťahu a prepravy motorových vozidiel, postup pri prekážkach prepravy a reklamačný postup pri vnútroštátnej cestnej nákladnej doprave.
- Dopravcom je:

Ľudovít Šálka - LADEL,
so sídlom Čimhová 145, 027 12 Čimhová,
IČO: 33242763,
DIČ: 1020471518,
IČDPH: SK1020471518,
e-mail: ladel@ladel.sk,
tel. č.:0911 790 086;
0905 415 233
(ďalej len ako „dopravca“).

- Dopravca podľa tohto prepravného poriadku vykonáva iba vnútroštátnu cestnú nákladnú dopravu, pri ktorej sa miesto prevzatia zásielky aj miesto jej dodania nachádzajú na území Slovenskej republiky.
- Prepravný poriadok je vypracovaný najmä podľa zákona č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave, zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len ako „Obchodný zákonník“), zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len ako „Občiansky zákonník“) a pri spotrebiteľských vzťahoch podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“).
- Ak je objednávateľom podnikateľ a preprava súvisí s jeho podnikateľskou činnosťou, zmluvný vzťah sa spravuje § 610 až 629 Obchodného zákonníka. Ak je objednávateľom spotrebiteľ, použijú sa prednostne ustanovenia §765 až §773 Občianskeho zákonníka a predpisov na ochranu spotrebiteľa.
- Objednávateľom je osoba, ktorá si u dopravcu objedná prepravu zásielky alebo odťah či prepravu motorového vozidla. Odosielateľom je osoba, ktorá odovzdáva zásielku dopravcovi. Príjemcom je osoba určená na jej prevzatie.
- Zásielkou je vec alebo súbor vecí prevzatý dopravcom na prepravu vrátane motorového vozidla, bezmotorového vozidla alebo pracovného stroja prepravovaného na ložnej ploche.

- Odťahom alebo prepravou vozidla sa na účely tohto poriadku rozumie premiestnenie vozidla odťahovým vozidlom alebo jeho preprava na ložnej ploche z miesta nakládky do miesta určenia.
- Zverejnený prepravný poriadok tvorí súčasť návrhu dopravcu na uzavretie prepravnej zmluvy a po jej uzavretí je súčasťou zmluvných práv a povinností v rozsahu, v akom sa s ním mohol objednávateľ pred uzavretím zmluvy oboznámiť.

ČL. II

Charakter, rozsah a druhy poskytovaných dopravných služieb

- Dopravca vykonáva nepravidelnú vnútroštátnu cestnú nákladnú dopravu na území Slovenskej republiky v rozsahu svojho oprávnenia a technickej základne.
- Dopravca zabezpečuje najmä prepravu motorových a bezmotorových vozidiel, havarovaných alebo nepojazdných vozidiel, pracovných strojov a po dohode aj iných vozových alebo kusových zásielok.
- Dopravca vykonáva prepravu len vozidlami, ktorých technický stav, nosnosť, rozmery a vybavenie umožňujú bezpečné a zákonné vykonanie objednanej prepravy.
- Dopravca nevykonáva prepravu osôb v priestore určenom na prepravu zásielky ani v prepravovanom alebo odťahovanom vozidle.
- Preprava nebezpečných vecí sa môže vykonať len vtedy, ak je výslovne dohodnutá a dopravca, vodič, vozidlo, zásielka a dokumentácia spĺňajú všetky podmienky Dohody ADR a zákona o cestnej doprave.
- Konkrétny rozsah služby, trasa, termín, spôsob nakládky a vykládky a osobitné požiadavky sa určia v objednávke, prepravnej zmluve alebo prepravnom doklade.

ČL. III

Objednávka a uzavretie zmluvy o preprave

- Zmluva o preprave sa uzatvára na základe objednávky objednávateľa a jej prijatia dopravcom. Objednávka môže byť podaná osobne, telefonicky, e-mailom, prostredníctvom webového formulára alebo iným preukázateľným spôsobom.
- Zmluva o preprave sa podľa povahy zmluvného vzťahu spravuje najmä:
  - § 610 až § 629 Obchodného zákonníka,
  - § 765 až § 773 Občianskeho zákonníka
  - ustanoveniami Občianskeho zákonníka o spotrebiteľských zmluvách a zákonom o ochrane spotrebiteľa,
  - ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi a priamo uplatniteľnými právnymi aktmi Európskej únie
- Ak je niektoré ustanovenie tohto prepravného poriadku v rozpore s kogentným ustanovením právneho predpisu, alebo právne záväzného aktu Európskej únie, použije sa príslušné kogentné ustanovenie.
- Objednávka má podľa povahy prepravy obsahovať najmä:
  - identifikačné a kontaktné údaje objednávateľa, odosielateľa a príjemcu,
  - miesto, dátum a čas nakládky,
  - miesto, dátum a čas vykládky,
  - druh, značku, model a evidenčné číslo prepravovaného vozidla, ak sú známe,

    - približnú hmotnosť a rozmery prepravovaného vozidla alebo stroja,
    - opis technického stavu, najmä informáciu, či je vozidlo pojazdné, či má funkčné riadenie a brzdy, či sa otáčajú kolesá a či nedochádza k úniku prevádzkových kvapalín,
    - informáciu o druhu pohonu, najmä či ide o elektrické, hybridné, LPG, CNG alebo vodíkové vozidlo,
    - informáciu o havárii, požiari, ponorení, poškodení trakčnej batérie alebo inom osobitnom nebezpečenstve,
    - požadované doplnkové úkony,
    - ďalšie okolnosti, ktoré môžu ovplyvniť bezpečnosť, cenu alebo spôsob prepravy.
- Zmluva je uzavretá okamihom, keď dopravca objednávku výslovne prijme, alebo keď podľa dohody začne s jej plnením. Mlčanie alebo nečinnosť dopravcu samé osebe neznamenajú prijatie objednávky.
- Dopravca môže pred prijatím objednávky požadovať doplnenie údajov, fotografie vozidla alebo zásielky, doklad o oprávnení nakladať s vozidlom alebo iné podklady potrebné na posúdenie uskutočniteľnosti a ceny prepravy.
- Dopravca nie je povinný objednávku prijať, ak nemá voľnú technickú kapacitu, preprava presahuje jeho oprávnenie alebo technické možnosti, údaje nie sú dostatočné alebo existuje právna či bezpečnostná prekážka.
- Ak je zmluva uzatvorená so spotrebiteľom na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, dopravca splní predzmluvné informačné povinnosti a vyžiada si potrebnú výslovnú žiadosť alebo súhlas na začatie poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie.
- Individuálna dohoda v objednávke alebo zmluve má prednosť pred týmto prepravným poriadkom, ak nie je v rozpore s kogentným právnym predpisom.

ČL. IV

Cena, platobné podmienky a súvisiace náklady

- Cena prepravy sa určuje dohodou, podľa cenovej ponuky alebo podľa cenníka dopravcu platného v čase uzavretia zmluvy.
- Cena môže zohľadňovať najmä počet kilometrov, čas výjazdu, druh použitého vozidla, hmotnosť a rozmery zásielky, náročnosť nakládky a vykládky, čakanie, použitie osobitných pomôcok, mýto, parkovné, uskladnenie a ďalšie dohodnuté náklady.
- Ak presnú cenu nemožno vzhľadom na okolnosti určiť vopred, dopravca oznámi spôsob jej výpočtu a podľa možnosti predbežný odhad.
- Objednávateľ je povinný zaplatiť cenu pri prevzatí alebo vydaní zásielky, na základe faktúry alebo v inom dohodnutom termíne. Dopravca vydá doklad o úhrade.
- Ak sa strany dohodnú, že cenu uhradí príjemca, objednávateľ zostáva povinný ju zaplatiť, ak ju príjemca neuhradí, pokiaľ nebolo výslovne dohodnuté prevzatie dlhu alebo iný právny následok.
- Pri omeškaní s peňažným záväzkom má dopravca právo na zákonný úrok z omeškania a pri obchodnom vzťahu aj na paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky, pri splnení zákonných podmienok.
- Dopravca má na zabezpečenie svojich nárokov zo zmluvy zádržné právo k zásielke v rozsahu a za podmienok ustanovených príslušným právnym predpisom.

- Dodatočné náklady spôsobené nepravdivými alebo neúplnými údajmi, nepripravenosťou zásielky, neprístupnosťou miesta alebo neposkytnutím súčinnosti znáša objednávateľ, ak mu boli vopred oznámené alebo ich nebolo možné rozumne predvídať.

ČI. V

Práva, povinnosti a zodpovednosť účastníkov prepravy

- Dopravca je povinný vykonať prepravu s odbornou starostlivosťou, v dohodnutom čase alebo bez zbytočného odkladu, vhodným vozidlom a pri dodržaní právnych a bezpečnostných požiadaviek.
- Odosielateľ je povinný odovzdať zásielku v stave spôsobilom na prepravu, riadne zabalenú a označenú, poskytnúť správne údaje a doklady a upozorniť na vlastnosti zásielky vyžadujúce osobitnú starostlivosť.
- Objednávateľ zodpovedá za škodu a účelné náklady spôsobené nesprávnosťou alebo neúplnosťou ním poskytnutých údajov, vadným obalom, zatajenou nebezpečnou povahou zásielky alebo chýbajúcimi dokladmi, ak právny predpis neustanovuje inak.
- Dopravca zodpovedá za škodu na zásielke, ktorá vznikla po jej prevzatí až do jej vydania príjemcovi, ibaže preukáže okolnosť vylučujúcu jeho zodpovednosť.
- Podľa Obchodného zákonníka sa dopravca môže zodpovednosti zbaviť, ak preukáže, že škodu nemohol odvrátiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti.
- Za škodu spôsobenú odosielateľom, príjemcom, vlastníkom zásielky, vadou alebo prirodzenou povahou zásielky alebo vadným obalom zodpovedá v rozsahu ustanovenom zákonom.
- Pri strate alebo zničení zásielky sa náhrada určí podľa hodnoty, ktorú mala zásielka v čase jej prevzatia dopravcom. Pri poškodení alebo znehodnotení sa náhrada určí podľa rozdielu medzi hodnotou zásielky pri prevzatí a hodnotou poškodenej zásielky.
- Dopravca zodpovedá za škodu spôsobenú nedodržaním dohodnutého času prepravy iba v prípade ak omeškaniu nemohol zabrániť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti.
- Primerané a účelne vynaložené náklady na opravu môžu slúžiť na preukázanie výšky škody, najviac však v rozsahu dovolenej náhrady.
- Ustanovenia tohto prepravného poriadku nemožno vykladať ako vylúčenie alebo obmedzenie zodpovednosti dopravcu tam, kde to zákon nepripúšťa.
- Objednávateľ pred naložením upozorní na známe poškodenia a technické vady vozidla. Stav vozidla sa podľa možností zaznamená v prepravnom alebo zákazkovom liste a fotograficky.
- Dopravca nezodpovedá za neoznámené osobné veci, doklady, hotovosť, ceniny alebo iné predmety ponechané vo vozidle, ak ich prítomnosť nebola pri prevzatí oznámená a zaznamenaná; tým nie je dotknutá zodpovednosť, ktorú nemožno zákonne vylúčiť.
- Objednávateľ je povinný odstrániť z vozidla voľne uložené predmety, ktoré by sa mohli pohybovať, poškodiť vozidlo alebo ohroziť bezpečnosť.

ČI. VI

Vymedzenie prepravovaných vecí a osobitné podmienky odťahu

- Dopravca vzhľadom na svoju technickú základňu prednostne prepravuje vozové zásielky, najmä motorové vozidlá, bezmotorové vozidlá a pracovné stroje, ktorých rozmery a hmotnosť neprekračujú technické a zákonné limity použitého odťahového vozidla.

- Prepravu iných zásielok vykoná na základe dohody, ak to umožňuje jeho technická základňa.
- Dopravca pred naložením podľa možností vykoná vonkajšiu obhliadku vozidla; zjavné poškodenia, chýbajúce časti a významné skutočnosti zaznamená v doklade alebo fotograficky.
- Objednávateľ pravdivo oznámi najmä pojazdnosť vozidla, funkčnosť riadenia, bŕzd a prevodovky, voľné otáčanie kolies, únik kvapalín, haváriu, požiar či ponorenie, druh pohonu, riziko trakčnej batérie a prítomnosť nebezpečných alebo cenných vecí.
- Dopravca môže odťah odmietnuť alebo prerušiť najmä pri prekročení technických limitov, neprístupnom alebo nebezpečnom mieste, riziku požiaru, výbuchu, úniku látok či tepelného úniku batérie, neposkytnutí súčinnosti, nepreukázaní oprávnenia nakladať s vozidlom alebo rozpore s právnym predpisom či pokynom orgánu.
- Ak bezpečné vykonanie vyžaduje zásah polície, hasičov, správcu komunikácie alebo odborne spôsobilej osoby, dopravca môže prepravu podmieniť takým zásahom.
- V prepravovanom alebo odťahovanom vozidle sa počas nakládky, prepravy a vykládky nesmú nachádzať osoby ani zvieratá.
- Objednávateľ odovzdá kľúče, ak sú dostupné a potrebné; ich počet a odovzdané doklady sa podľa možnosti zaznamenajú.
- Odovzdanie servisu alebo inému príjemcovi mimo prevádzkových hodín musí byť vopred dohodnuté. Ak bezpečné odovzdanie nie je možné, dopravca môže vozidlo primerane uložiť na náklady osoby, na ktorej strane vznikla prekážka.
- Vozidlo sa vydá vlastníkovi, objednávateľovi, určenému príjemcovi alebo osobe, ktorá preukáže oprávnenie na prevzatie.

ČL. VII

Veci vylúčené z prepravy

- Z prepravy sú vylúčené:
  - veci, ktorých preprava je zakázaná;
  - nebezpečné veci, ak preprava nebola výslovne dohodnutá a nie sú splnené podmienky ADR;
  - veci nevyhovujúce technickým možnostiam vozidla;
  - veci bezprostredne ohrozujúce život, zdravie, majetok, premávku alebo životné prostredie;
  - veci mimoriadnej alebo ťažko vyčísliteľnej hodnoty bez osobitnej písomnej dohody.
- Dopravca neprepravuje živé zvieratá.
- Dopravca nevykonáva nadrozmernú alebo nadmernú prepravu vyžadujúcu osobitné povolenie alebo špecializovanú techniku, ak nimi nedisponuje.
- Havarované elektrické alebo hybridné vozidlo s poškodenou, nestabilnou alebo prehrievajúcou sa trakčnou batériou sa môže prepraviť len po odbornom posúdení a pri splnení všetkých podmienok.
- Osoba, ktorá bez upozornenia odovzdá vylúčenú alebo osobitne regulovanú vec, zodpovedá za vzniknutú škodu a účelné náklady; dopravca môže prepravu odmietnuť alebo prerušiť.

ČL. VIII

Zmena zmluvy, odstúpenie a prekážky pri preprave

- Až do vydania zásielky môže odosielateľ požadovať prerušenie prepravy, vrátenie zásielky alebo iný postup; pričom však uhradí účelné dodatočné náklady.
- Ak bol vydaný náložný list podľa § 612 až 616 Obchodného zákonníka, právo udeľovať dodatočné pokyny sa spravuje týmito ustanoveniami.
- Príjemca môže po dohode navrhnúť iné miesto vydania; náklady znáša osoba požadujúca zmenu.
- Ak zanikne potreba prepravy, objednávateľ to oznámi bez zbytočného odkladu.
- Ak bola preprava odvolaná po výjazde alebo pristavení a zásielka nebola prevzatá z príčiny na strane objednávateľa, dopravcovi patrí náhrada účelných nákladov a vopred oznámená cena márneho výjazdu alebo prestoja.
- Ak dopravca nemôže vykonať prepravu za dohodnutých podmienok, oznámi to objednávateľovi a podľa možností navrhne riešenie vzniknutej situácie.
- Ak objednávateľ nesúhlasí s podstatnou zmenou, môže od zmluvy odstúpiť; nárok na úhradu už účelne vykonaných úkonov zostáva zachovaný, ak prekážku nespôsobil dopravca.
- Pri prekážke po prevzatí zásielky si dopravca bez zbytočného odkladu vyžiada pokyny oprávnenej osoby, ak ďalší postup nebol dohodnutý.
- Pokyn nemusí vyžiadať pri krátkodobej prekážke, ak je čakanie neúčelné a zvolený postup neohrozí zásielku ani oprávnené záujmy.
- Ak prekážka pominie pred doručením pokynu, dopravca pokračuje podľa pôvodnej dohody, ak je to možné a účelné.
- Ak zásielku nemožno vydať ani vrátiť, dopravca zabezpečí primerané uloženie a informuje objednávateľa. Účelné náklady znáša osoba, na ktorej strane prekážka vznikla, ak zákon neustanovuje inak.
- Ak zo zmluvy nevyplýva inak, zmluva zaniká, ak odosielateľ nepožiada o prevzatie zásielky v určenom čase, inak do šiestich mesiacov od uzavretia zmluvy.
- Od zmluvy možno odstúpiť pri podstatnom porušení práv a povinností, dodatočnej nemožnosti plnenia, v zákonných prípadoch alebo pri neodstrániteľnej bezpečnostnej či právnej prekážke.
- Podstatným porušením objednávateľa môže byť najmä:
  - nepravdivý údaj;
  - zatajenie nebezpečnej povahy zásielky;
  - chýbajúce oprávnenie;
  - neuhradenie splatnej ceny;
  - neposkytnutie dokladov či súčinnosti;
  - nezabezpečenie prístupu alebo nerešpektovanie bezpečnostných pokynov.

ČI. IX

Balenie, označovanie, nakládka, upevnenie a vykládka

- Zásielku vyžadujúcu ochranu odovzdá odosielateľ v primeranom a riadnom obale; zabalí ju aj vtedy, ak by bez obalu mohla spôsobiť škodu.
- Zjavnú vadu obalu alebo označenia, dopravca oznámi a uvedie výhradu v doklade; zásielku môže odmietnuť, ak hrozí škoda alebo bezpečnostné riziko.

- Odosielateľ upozorní na osobitný spôsob manipulácie alebo uloženia a zásielku primerane označí.
- Pri nebezpečných veciach sa postupuje podľa Dohody ADR v aktuálnom znení a podľa zákona o cestnej doprave; preprava sa vykoná len pri splnení právnych, technických a bezpečnostných podmienok.
- Dopravca môže preskúmať súlad zásielky s údajmi v dokladoch. Otvorenie obalu alebo iný zásah sa podľa možností vykoná za prítomnosti odosielateľa alebo nezávislej osoby a zaznamená sa.
- Ak sa vylúčená alebo nebezpečná povaha zistí pred výjazdom, zásielka sa podľa možností bezpečne vráti; ak sa zistí počas prepravy, jazda sa preruší a postupuje sa ako pri prekážke.
- Hmotnosť zásielky zahŕňa palety, kontajnery a pomôcky prevzaté spolu so zásielkou. Objednávateľ oznámi správnu hmotnosť a rozmery a dopravca ich môže overiť.
- Náklady na úradné váženie alebo overenie znáša objednávateľ, ak oň požiadal, oznámený údaj bol nesprávny alebo potrebu vyvolali neúplné či nedôveryhodné údaje.
- Pri bežnom tovare zabezpečuje nakládku odosielateľ a vykládku príjemca, ak nebolo dohodnuté inak. Pri preprave vozidla zabezpečuje jeho naloženie, rozmiestnenie a upevnenie dopravca.
- Vodič pred jazdou skontroluje rozloženie hmotnosti, zaťaženie vozidla a náprav, upevnenie, zaistenie pohyblivých častí a bezpečnosť ložnej plochy a upevňovacích prostriedkov. Vodič odmietne začatie alebo pokračovanie jazdy, ak náklad nemožno bezpečne uložiť alebo upevniť alebo by boli prekročené zákonné limity.
- Objednávateľ zabezpečí bezpečný a dostatočne pevný prístup na miesto nakládky a vykládky; ak to nie je možné, dohodne sa náhradné miesto alebo spôsob.
- Osoba vykonávajúca nakládku alebo vykládku zodpovedá za škodu spôsobenú svojím nesprávnym postupom; vodič môže manipuláciu usmerniť alebo zastaviť.
- Objednávateľ uhradí účelné náklady na mimoriadne čistenie alebo dezinfekciu v prípade ak dôjde počas prepravy k znečisteniu, ak toto nespôsobil dopravca.
- Príjemca pri vydaní, podľa možností skontroluje stav zásielky a zjavné poškodenie zaznamená. Zápis neznamená uznanie zodpovednosti ani vzdanie sa práv.

Čl. X

Prepravné listiny

- Prepravnú listinu odovzdá odosielateľ alebo ju na základe poskytnutých údajov vyhotoví dopravca.
- Prepravnou listinou môže byť najmä:
  - prepravný list;
  - nákladný list;
  - zákazkový list;
  - odťahový protokol;
  - dodací list s potrebnými údajmi;
  - elektronický prepravný doklad.
- Náložný list podľa § 612 až 616 Obchodného zákonníka sa vystavuje len na základe dohody; nie je totožný s bežným nákladným, zákazkovým alebo dodacím listom.
- Doklad má podľa povahy obsahovať identifikačné a kontaktné údaje strán, označenie príjemcu, opis, počet a hmotnosť zásielky, miesta nakládky a vykládky, dátum a čas prevzatia a vydania, cenu alebo

spôsob výpočtu, výhrady a podpisy či iné preukázateľné potvrdenie.

- Pri vozidle sa podľa možností zaznamená najmä značka, model, farba, evidenčné číslo a VIN, druh pohonu, stav odometra, počet kľúčov a dokladov, zjavné poškodenia a chýbajúce časti, známy stav kolies, riadenia a bŕzd, únik kvapalín, osobitné riziká, oznámené veci vo vozidle a fotodokumentácia.
- Pri viacerých miestach nakládky alebo vykládky sa strany dohodnú na samostatných dokladoch alebo spoločnom doklade s rozlíšením jednotlivých miest a častí.
- Každá osoba zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov, ktoré uviedla alebo potvrdila.

ČL. XI

Reklamačný poriadok

- Objednávateľ, odosielateľ, príjemca môže u dopravcu uplatniť reklamáciu, vytknúť nedostatok služby alebo uplatniť nárok na náhradu škody.
- Podanie možno doručiť písomne na adresu Čimhová 145, 027 12 Čimhová, elektronicky na e-mailovú adresu ladel@ladel.sk, osobne alebo po dohode.
- Podanie má obsahovať identifikáciu a kontakt uplatňujúcej osoby, označenie prepravy, opis skutočností, uplatnený nárok a dostupné doklady preukazujúce jeho dôvod a výšku.
- Vhodnými prílohami sú najmä prepravný alebo zákazkový list, faktúra, fotografie, odborné vyjadrenie, rozpočet či faktúra za opravu. Chýbajúci doklad nebráni podaniu, ak možno vec posúdiť aj bez neho.
- Dopravca na požiadanie vydá potvrdenie o prijatí podania.
- Zjavné poškodenie sa má zaznamenať pri vydaní zásielky. Nezjavné poškodenie a iné nároky sa uplatnia bez zbytočného odkladu po zistení. Tým nie sú dotknuté zákonné lehoty, premlčanie ani dôkazné následky oneskoreného oznámenia.
- Právo na náhradu škody musí odosielateľ uplatniť u dopravcu do šiestich mesiacov od vydania zásielky príjemcovi, alebo ak k vydaniu zásielky nedošlo, do šiestich mesiacov od prevzatia zásielky na prepravu; inak právo zanikne.
- Dopravca podanie preskúma a vybaví bez zbytočného odkladu; pri spotrebiteľovi postupuje spôsobom a v lehotách podľa platných spotrebiteľských predpisov.
- Výsledok oznámi písomne alebo elektronicky s uvedením spôsobu vybavenia alebo dôvodov zamietnutia.
- Uplatnením reklamácie nie je dotknuté právo obrátiť sa na súd alebo príslušný orgán. Slovenská obchodná inšpekcia môže vykonávať dohľad v rozsahu svojej zákonnej pôsobnosti, nerozhoduje však namiesto súdu o individuálnom súkromnoprávnom nároku na náhradu škody.

ČL. XII

Osobitné ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách

- Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci podnikateľskej činnosti alebo povolania.
- Na spotrebiteľský vzťah sa prednostne použijú kogentné ustanovenia Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa.
- Pred uzavretím zmluvy dopravca jasne oznámi najmä svoje údaje, hlavné vlastnosti služby, cenu alebo spôsob výpočtu, predvídateľné poplatky, platobné podmienky, čas alebo spôsob plnenia a

postup uplatnenia práv.

- Pri zmluve uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov dopravca poskytne informácie a potvrdenie zmluvy na trvanlivom médiu v zákonom požadovanom rozsahu.
- Ak spotrebiteľ žiada začať poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie, dopravca si vyžiada výslovnú žiadosť a poskytne zákonné poučenie. Právo odstúpiť môže zaniknúť po úplnom poskytnutí služby len pri splnení všetkých zákonných podmienok.
- Spotrebiteľ sa nemôže vopred vzdať zákonných práv a žiadne ustanovenie nemožno vykladať v jeho neprospech v rozpore s kogentným právom.
- Spotrebiteľ môže po neúspešnej žiadosti o nápravu podať návrh na alternatívne riešenie sporu subjektu príslušnému podľa §3, ods. 2, písm. c) Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, najmä Slovenskej obchodnej inšpekcii, ak sú splnené zákonné podmienky.

ČI. XIII

Ochrana osobných údajov

- Dopravca spracúva osobné údaje v rozsahu potrebnom na prijatie objednávky, uzavretie a plnenie zmluvy, vedenie účtovných a daňových dokladov, riešenie škôd a právnych nárokov a plnenie zákonných povinností, pričom tieto uchováva po dobu určenú podľa právnych predpisov na účely archivácie.
- Spracúvať môže najmä údaje ako:
  - Meno a priezvisko,
  - adresu,
  - kontakt,
  - fakturačné údaje,
  - údaje o vozidle vrátane evidenčného čísla a VIN,
  - údaje v prepravných dokladoch,
  - fotografie dokumentujúce stav vozidla.
- Fotografie sa vyhotovujú najmä na preukázanie stavu pri prevzatí, nakládke, preprave, vykládke a vydaní a nesmú sa používať na nezlučiteľné účely.