

REKLAMAČNÝ PORIADOK AUTOPARKOVISKA

ÚČEL:

Na zabezpečenie jednotného, rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií väd tovaru a poskytovaných služieb na autoparkovisku u

Prevádzkovateľa parkoviska:	Nemocnica arm. generála L. Svobodu Svidník, a.s., [ďalej len „Prevádzkovateľ“ alebo „Nemocnica“]
Sídlo:	MUDr. Pribulu 412/4, 089 01 Svidník
IČO:	472490099
DIČ:	2023815398
IČ DPH:	SK 7020000669
Miesto prevádzky:	MUDr. Pribulu 412/4, 089 01 Svidník
Počet parkovacích miest:	75

V Prevádzkovej dobe: denne od 00:00 do 24:00

a v súlade s ustanoveniami Zákona č. 250/2007 Z. z. Zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a Občianskeho zákonníka sa vydáva tento reklamačný poriadok.

Popis:

Článok 1 – Špecifikácia služby

Parkovisko je určené na krátkodobé umiestnenie vozidiel bez prívěsu na vyznačených parkovacích miestach, konkrétne slúži pre zamestnancov a klientov Nemocnice prípadne návštevy klientov a pre dodávateľov Nemocnice.

Parkovisko nie je určené pre dlhodobé umiestnenie vozidiel.

Spôsob platenia:

Platba pred odjazdom z parkoviska *prostredníctvom platobného automatu.*

Cenník parkovania: *ceny sú uvedené vrátane DPH*

- Každá započatá hodina. 0,60 €
- V rámci 1. hodiny- 30 min. zdarma
- Pri strate dokladu o vjazde do areálu nemocnice zaplatí spotrebiteľ/zákazník parkoviska jednotný poplatok za vjazd vo výške 15,00 €

Článok 2 – Súvisiace náklady spotrebiteľa

V prípade umiestnenia vozidla na parkovisku po dobu viac ako 5 kalendárnych dní, a v prípade umiestnenia vozidla s prívěsom, je prevádzkovateľ parkoviska oprávnený na náklady spotrebiteľa/zákazníka nechať vozidlo/vozidlo s prívěsom odtiahnuť za asistencie odťahovej služby na záchytné parkovisko určené odťahovou službou.

Článok 3 - Právo na reklamáciu väd tovaru a služieb

Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Ak majiteľ zaparkovaného vozidla zistí, že služba, ktorá mu bola poskytnutá má vadu, uplatňuje svoje právo u prítomného pracovníka recepcie nemocnice Svidník, ktorá sa nachádza na pohotovostnom vstupe do lôžkovej časti nemocnice Svidník, resp. u vedúceho Prevádzky bez zbytočného odkladu.

Jeho právo zanikne, ak nebolo uplatnené do 6 mesiacov od poskytnutia služby. Majiteľ vozidla pri uplatňovaní reklamácie musí predložiť doklad o poskytnutých službách, doklad o zaplatení služieb, ktorých vadu reklamuje.

Článok 4 – Zodpovednosť prevádzkovateľa služieb

Prevádzkovateľ parkoviska zodpovedá za riadne poskytnutie služby.

Prevádzkovateľ parkoviska nezodpovedá za veci uložené vo vozidle umiestnenom na parkovisku ani za škody spôsobené tretími osobami.

V bežnej pracovnej dobe od pondelka do piatka (od 07:00 hod. – 15:30 hod.) Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu u prítomného pracovníka recepcie (ďalej ako Určená osoba) nemocnice Svidník, ktorá sa nachádza na pohotovostnom vstupe do lôžkovej časti nemocnice Svidník, resp. u vedúceho Prevádzky (ďalej ako Určená osoba), u ktorých je prijatie reklamácie možné s ohľadom na poskytované služby.

Mimo tejto doby Spotrebiteľ možné nahlásiť reklamáciu u pracovníka SBS (ďalej ako Určená osoba) nemocnice Svidník, ktorý sa nachádza na pohotovostnom vstupe do lôžkovej časti nemocnice Svidník.

Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba postúpením vedeniu nemocnice Svidník na vybavenie.

Ak majiteľ vozidla uplatní právo zo zodpovednosti za vady služieb, je určená osoba pre reklamačný poriadok autoparkoviska povinná po prvotnom posúdení rozhodnúť o prijatí reklamácie ihneď. Zároveň zapíše reklamáciu do knihy evidencie reklamácií, kde uvedie:

- dátum uplatnenia reklamácie,
- rozhodnutie spotrebiteľa, ktoré z práv podľa všeobecného predpisu uplatňuje,
- stručný popis reklamovanej služby,
- informáciu o tom, kedy a kde mu bola služba poskytnutá,
- cena, za ktorú bola služba poskytnutá,
- stručný popis vady, prípadne ako k vade došlo,
- podpis pracovníka, ktorý reklamáciu prijal,
- kontaktné údaje spotrebiteľa (meno, priezvisko, adresa, číslo EPZ motorového vozidla, telefonický prípadne e-mailový kontakt).

Určená osoba je povinná udalosť zaznamenať aj v systéme SIRS.

Ak sa jedná o zložitý prípad ako je poškodenie motorového vozidla v dôsledku prevádzkovania autoparkoviska v areáli nemocnice počas doby parkovania je potrebné na mieste spísať „zápis o škode vzniknutej na autoparkovisku nemocnice Svidník, v štyroch vyhotoveniach (1 ks majiteľ vozidla doručí na Obvodnému oddeleniu Policajného Zboru, 1 ks si majiteľ vozidla ponechá a 2 ks ostávajú v organizácii nemocnice Svidník). Pri zložitých prípadoch, resp. rozsiahlych škodách je potrebné zabezpečenie obrazovej dokumentácie určenou osobou.

Prevádzkovateľ služieb je povinný pri závažných škodách a po spísaní zápisu o škode rozhodnúť o reklamácií do troch pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Ak majiteľ vozidla nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže uplatniť svoje právo na súde.

Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, prevádzkovateľ parkoviska alebo ním poverený zamestnanec je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať

dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie bez jej vybavenia zo strany prevádzkovateľa parkoviska má spotrebiteľ právo na náhradu škody.

Ak spotrebiteľ reklamáciu uplatnil včas, môže prevádzkovateľ parkoviska vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Prevádzkovateľ parkoviska je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

Článok 5 - Osobitné ustanovenia

- Motorové vozidlá je povolené uvádzať do chodu len za bezprostredným účelom odjazdu z parkoviska. Vodiči sú povinní na požiadanie pracovníkov nemocnice Svidník a pracovníkov prevádzajúcich kontrolu parkoviska predložiť parkovací lístok.
- *Nepojazdné vozidlá a vozidlá, ktoré nedodržia „Prevádzkový poriadok platených parkovacích miest v areáli nemocnice Svidník“ budú odťahované odťahovou službou na náklady majiteľa. Opakované nedodržavanie (porušovanie) „Prevádzkového manuálu“ môže mať za následok vylúčenie možnosti parkovania v areáli nemocnice.*
- V rámci areálu nemocnice Svidník sú pre osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu s motorovými vozidlami vyhradené dve parkovacie miesta.

Článok 6 – Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom 01.10.2019

Umiestnenie dokumentu:

Dokument je umiestnený na recepcii nemocnice Svidník, u vedúcej Prevádzky, na sekretariáte nemocnice Svidník a na web stránke nemocnice Svidník.

Autorizácia:

Na vedomie Určeným zamestnancom a koordinátorovi kvality.

Vypracoval: Mgr. Beáta Matkobišová, koordinátor kvality, 30.09.2010, podpis.....

Schválil:

Ing. Slavko Rodák
riaditeľ nemocnice Svidník, 30.09.2019, podpis.....