

REKLAMAČNÍ ŘÁD SKIAREÁL KLÍNOVEC

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Účelem tohoto Reklamačního řádu je stanovit náležitosti a podmínky řešení reklamací jízdného, zakoupeného u prodávajícího pro využití dopravních zařízení a využití Trail Parku Klínovec (dále jen areál).
- Tento Reklamační řád ustanovuje práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího a upravuje postupy, kterými se obě smluvní strany budou v rámci reklamace řídit.
- Prodávajícím je společnost SKIAREÁL KLÍNOVEC s.r.o.
Prodávající si vyhrazuje právo upravovat tento Reklamační řád dodatkem, který je nedílnou součástí Reklamačního řádu. Takový dodatek bude zveřejněn na webových stránkách prodávajícího a je vždy označen textem „DODATEK REKLAMAČNÍHO ŘÁDU E-SHOP SKIAREÁL KLÍNOVEC“. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění tohoto Reklamačního řádu.

OSOBY OPRÁVNĚNÉ K UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- Reklamujícím je plně svéprávná fyzická osoba starší 18 let, nebo právnická osoba, která uzavřela s prodávajícím kupní smlouvu, a to formou nákupu jízdného na e-shopu prodávajícího, uhrazeného bezhotovostním převodem platební kartou.
- Uplatnit reklamaci je možné pouze na jízdné, které reklamujícím prodal prodávající.

MÍSTO A ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- Reklamace jsou přijímány na prodejních místech provozovatele v den nákupu jízdného, které bylo na prodejním místě zakoupeno a pouze v případě, že ještě nebylo započato čerpání jízdného průchodem turniketem. V ostatních případech jsou reklamace přijímány písemnou formou na emailové adrese info@klinovec.cz.
- Poukazy, vouchery a slevové kupony lze reklamovat pouze písemnou formou.

NÁLEŽITOSTI REKLAMACE

- Kupující je povinen pro ověření oprávněnosti reklamace prodávajícímu předložit tyto doklady:
 - doklad o zaplacení jízdného (účtenka, stvrzenka nákupu nebo faktura). Dokladem o zaplacení není stvrzenka z platebního terminálu
 - nosič jízdného, na které je reklamovaná jízdenka nahrána
 - v případě, že kupující reklamuje poukaz, voucher a nebo slevový kupón, předloží jej prodávajícímu včetně dokladu o zaplacení
 - kupující při podání reklamace uvede důvod, pro který reklamaci uplatňuje

Pokud nebude podání obsahovat potřebné náležitosti, bude kupující vyzván k jeho doplnění v přiměřené lhůtě (14 dní).

Kupující bere na vědomí, že pokud není schopen doklady předložit v přiměřené lhůtě (14 dní), není možné prodávajícím oprávněnost reklamace ověřit a bude zamítnuta.

LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- Jízdné, u něhož nebylo započato čerpání jízdného průchodem turniketem, lze reklamovat v den nákupu jízdného na všech prodejních místech prodávajícího. Po předložení všech dokladů bude kupujícímu vrácena ihned celá částka, kterou za jízdné při nákupu zaplatil. Částka bude kupujícímu vrácena v hotovosti v domácí měně prodávajícího – CZK.
- Sezonní jízdné reklamuje kupující kdykoli v průběhu příslušné zimní sezony. Po předložení všech náležitostí prodávajícímu je pro vyřízení reklamace stanovena lhůta 30 dnů.**
- Ostatní jízdné reklamuje kupující nejpozději do 14 dnů od jeho zakoupení písemnou formou. Po předložení všech náležitostí prodávajícímu je pro vyřízení reklamace stanovena lhůta 30 dnů. V případě uznání reklamace uskuteční prodávající náhradu poměrné části jízdného do 30 dnů od ukončení přezkoumání reklamace. Jestliže kupující nedodá prodávajícímu korektní údaje pro dokončení reklamace (např. chybné číslo účtu / IBAN), dojde k prodloužení lhůty na dobu 30 dní od dodání korektních údajů prodávajícím.

PŘÍPADY V NICHŽ NENÍ MOŽNÉ UPLATNIT NÁHRADU JÍZDNÉHO

- Za důvod k uplatnění náhrady jízdného se nepovažuje takový stav, kdy je alespoň dílčí část areálu v provozu.
- V případě změny počasí nebo zhoršení povětrnostních či klimatických podmínek v areálu.
- Nesjízdné příjezdové komunikace do areálu.
- Výluka provozu hromadné dopravy.
- Nemoc či jiné zdravotní nebo osobní obtíže kupujícího, jež nejsou klasifikovány jako úraz.
- V případě sezonní jízdenky se za důvod k reklamaci nepovažuje krátkodobé uzavření areálu, a to jak z důvodů technických, tak z důvodů klimatických či povětrnostních podmínek v areálu. Krátkodobým uzavřením areálu se rozumí uzavření ne delší než 28 dní po sobě jdoucích.

PŘÍPADY V NICHŽ JE MOŽNÉ UPLATNIT NÁHRADU JÍZDNÉHO

- V případě nepředvídatelných technických okolností na straně prodávajícího, které znemožní provoz celého areálu na více než 2 hodiny.
 - Přerušení dodávek elektrické energie trvající déle než 2 hodiny v celém areálu.
 - Úraz kupujícího v areálu:
 - poměrná část nevyužitého jízdného je nahrazena pouze osobě, která úraz utrpěla
 - kupující k náležitostem reklamace navíc doloží potvrzení ošetřujícího lékaře o ošetření (záznam o úrazu)
 - pro případ uplatnění náhrady jízdného pro SEZONNÍ jízdenky musí být délka následné rekonvalescence kupujícího v trvání delším, než 4 po sobě jdoucí týdny
- náhradu SEZONNÍHO jízdného nemůže kupující uplatnit, pokud jízdenku využil v dopravě alespoň v 15 dnech provozu. Dnem provozu se ve smyslu tohoto článku rozumí každý den, v němž byla provedena jízda na dopravním zařízení areálu
- výpočet poměrné části nahrazovaného SEZONNÍHO jízdného se řídí časovými obdobími, v nichž byla reklamace kupujícím doručena prodávajícímu podle následujícího klíče:

TERMÍN DORUČENÍ REKLAMACE PRODÁVÁJÍCÍMU	VÝŠE NÁHRADY KUPUJÍCÍMU V %
Duben – Červen (od 01.04. do 30.06.)	40%
Červenec (od 01.07. do 31.07.)	30%
Srpen (od 01.8. do 31.08.)	10%
Září – do konce sezony (od 01.09. do konce letní sezony)	0%

- V případě zásahu vyšší moci:
 - zásahem vyšší moci se rozumí uzavření areálu na základě rozhodnutí orgánů státní správy

- náhradu SEZONNÍHO jízdného nemůže kupující uplatnit, pokud jízdenku využil v dopravě alespoň v 15 dnech provozu. Dnem provozu se ve smyslu tohoto článku rozumí každý den, v němž byla provedena jízda na dopravním zařízení areálu

- výpočet poměrné části nahrazovaného SEZONNÍHO jízdného se řídí časovými obdobími, v nichž byla reklamáce kupujícím doručena prodávajícímu podle následujícího klíče:

TERMÍN DORUČENÍ REKLAMACE PRODÁVÁJÍCÍMU	VÝŠE NÁHRADY KUPUJÍCÍMU V %
Duben – Červen (od 01.04. do 30.06.)	60%
Červenec (od 01.07. do 31.07.)	40%
Srpen (od 01.8. do 31.08.)	20%
Září – do konce sezony (od 01.09. do konce letní sezony)	0%

- v případě, kdy byl areál uzavřen zásahem vyšší moci ještě před prvním otevřením alespoň dílčí části areálu v sezoně a tedy kupující neměl z důvodu zásahu vyšší moci možnost jízdné využít, bude kupujícímu vrácena celá částka ve výši 100 %, kterou při nákupu jízdného uhradil

- reklamaci z důvodu zásahu vyšší moci nelze uplatnit v době, kdy je areál nebo jeho dílčí část v provozu a tedy kupující může jízdné využít.

23 . V případě dlouhodobého uzavření areálu:

- dlouhodobým uzavřením areálu se rozumí uzavření celého areálu na dobu min. 29 dní po sobě jdoucích či delší z důvodu technických, povětrnostních či klimatických, poté co byl již areál uveden do provozu.
- za dlouhodobé uzavření se nepovažuje případ, kdy je areál poprvé uveden do provozu v pozdějším termínu, než je termín pro danou sezonu obvyklý
- náhradu SEZONNÍHO jízdného nemůže kupující uplatnit, pokud jízdenku využil v dopravě alespoň v 10 dnech provozu. Dnem provozu se ve smyslu tohoto článku rozumí každý den, v němž byla provedena jízda na dopravním zařízení areálu
- náhradu SEZONNÍHO jízdného nemůže kupující uplatnit, jestliže byl areál během dané sezony otevřen minimálně 60 dní
- reklamaci SEZONNÍHO jízdného z důvodu dlouhodobého uzavření areálu může kupující nárokovat po ukončení dané sezony.
- v případě uznání nároku reklamace SEZONNÍHO jízdného z důvodu dlouhodobého uzavření areálu bude kupujícímu vráceno 30 % z hodnoty zakoupené sezonní jízdenky

ZPŮSOBY NÁHRADY JÍZDNÉHO

- 24 . Jízdné může být kupujícímu nahrazeno formou voucheru na vyzvednutí náhradní jízdenky, náhradou poměrné části nevyčerpaného jízdného bezhotovostním převodem na účet kupujícího v domácí měně prodávajícího, nebo zpětným převodem celé uhrazené částky na platební kartu, ze které bylo jízdné uhrazeno.

- 25 . Pro výpočet poměrné části nevyčerpaného jízdného (vyjma sezonního), je směrodatnou hodnotou cena jednodenního nezlevněného jízdného platného dle ceníku v době nákupu. Výpočet poměrné části náhrady bude proveden tak, že se z uhrazené částky za každý den využitého jízdného odečte hodnota jednodenního nezlevněného jízdného.

V případě jízdenek na 1 den a kratších, není možné po jejich aktivaci v turniketu uplatnit nárok na náhradu jízdného, protože došlo k čerpání jízdenky, která se tímto stala využitou a pozbyla minimální hodnotu nutnou pro možnost náhrady jízdného.

II. PLATNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

- 26 . Tento reklamační řád vydává jednatel společnosti SKIAREÁL KLÍNOVEC s.r.o. dne 20.04.2023.

- 27 . Tento reklamační řád je platný od 20.04.2023

Ing. Petr Zeman
Jednatel společnosti SKIAREÁL KLÍNOVEC, s.r.o.