

REKLAMAČNÍ ŘÁD SKIAREÁL KLÍNOVEC

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Účelem tohoto Reklamačního řádu je stanovit náležitosti a podmínky řešení reklamací jízdného, zakoupeného u prodávajícího pro využití dopravních zařízení, lyžařských vleků, lanových drah a využití sjezdových tratí a spojovacích lyžařských cest areálu Interski-region Fichtelberg – Klínovec
2. Tento Reklamační řád ustanovuje práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího a upravuje postupy, kterými se obě smluvní strany budou v rámci reklamace řídit.
3. Prodávajícím je společnost SKIAREÁL KLÍNOVEC s.r.o.
4. 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 SKIAREÁL KLÍNOVEC“. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění tohoto Reklamačního řádu.

OSOBY OPRÁVNĚNÉ K UPLATNĚNÍ REKLAMACE

5. Reklamujícím je plně svéprávná fyzická osoba starší 18 let, nebo právnická osoba, která uzavřela s prodávajícím kupní smlouvu, a to formou nákupu jízdného na prodejních místech prodávajícího nebo bezhotovostním převodem na základě vystavené faktury.
6. Uplatnit reklamaci je možné pouze na jízdné, které reklamujícím prodal prodávající.

MÍSTO A ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

7. Reklamacie 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 reklamacie přijímány písemnou formou na emailové adrese info@klinovec.cz.
8. Poukazy, vouchery a slevové kupóny lze reklamovat pouze písemnou formou.

NÁLEŽITOSTI REKLAMACE

9. 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

10. 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.
11. **Sezonní jízdné reklamuje kupující kdykoli v průběhu příslušné zimní sezony. Po předložení všech náležitostí prodávajícímu je pro vyřízení reklamace stanovena lhůta 30 dnů.**
12. 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 dnů od dodání korektních údajů prodávajícím.

PŘÍPADY V NICHŽ NENÍ MOŽNÉ UPLATNIT NÁHRADU JÍZDNÉHO

13. Za důvod k uplatnění náhrady jízdného se nepovažuje takový stav, kdy je alespoň dílčí část areálu v provozu.
14. V případě změny počasí nebo zhoršení povětrnostních či klimatických podmínek v areálu.
15. Nesjízdné příjezdové komunikace do areálu.
16. Vyluka provozu hromadné dopravy nebo dopravy skibusem.
17. Nemoc či jiné zdravotní nebo osobní obtíže kupujícího, jež nejsou klasifikovány jako úraz.
18. Vyloučení jízdenky z přepravy z důvodů porušení nařízení vlády ČR souvisejících s aktuální epidemiologickou situací.

PŘÍPADY V NICHŽ JE MOŽNÉ UPLATNIT NÁHRADU JÍZDNÉHO

19. V případě nepředvídatelných technických okolností na straně prodávajícího, které znemožní provoz celého areálu na více než 2 hodiny.
20. Přerušení dodávek elektrické energie trvající déle než 2 hodiny v celém areálu.
21. 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 %
Listopad – Prosinec (od 1.11. do 31.12.)	40%
Leden (od 1.1. do 31.1.)	30%
Únor (od 1.2. do 29.2.)	10%
Březen – do konce sezony (od 1.3. do konce zimní sezony)	0%

22 . 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 reklamační kupujícímu doručena prodávajícímu podle následujícího klíče:

TERMÍN DORUČENÍ REKLAMACE PRODÁVÁJÍCÍMU	VÝŠE NÁHRADY KUPUJÍCÍMU V %
Listopad – Prosinec (od 1.11. do 31.12.)	60%
Leden (od 1.1. do 31.1.)	40%
Únor (od 1.2. do 29.2.)	20%
Březen – do konce sezony (od 1.3. do konce zimní 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 reklamační 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 vouchery 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.

II. PLATNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

26 . Tento reklamační řád vydává jednatel společnosti SKIAREÁL KLÍNOVEC s.r.o. dne 01.11.2023

27 . Tento reklamační řád je platný od 01.11.2023.

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