

REKLAMATIONSORDNUNG DES SKIAREÁLS KLÍNOVEC

I. EINLEITENDE BESTIMMUNGEN

1. Diese Reklamationsordnung regelt die Voraussetzungen und Bedingungen für das Reklamationsmanagement für Fahrkarten, die beim Verkäufer erworben wurden, um Transporteinrichtungen, Skilifte, Sesselbahnen, Pisten und Skiverbindungswege der Interskiregion Fichtelberg - Klínovec (im Folgenden: Areal) zu nutzen.
2. Diese Reklamationsordnung regelt die Rechte und Pflichten des Verkäufers und des Käufers und legt die für beide Seiten verbindlichen Verfahren im Rahmen des Reklamationsmanagements fest.
3. Der Verkäufer der Fahrkarten ist das Unternehmen SKIAREÁL KLÍNOVEC s.r.o.
4. Der Verkäufer behält sich das Recht vor, die Reklamationsordnung durch einen Zusatz zu erweitern, der zum wesentlichen Bestandteil der Reklamationsordnung wird. Ein solcher Zusatz wird auf der Website des Betreibers veröffentlicht und ist immer als "ZUSATZ ZUR REKLAMATIONSORDNUNG DES SKIAREÁLS KLÍNOVEC" gekennzeichnet. Durch diese Bestimmung bleiben die Rechte und Pflichten, die zum Zeitpunkt der Wirksamkeit der vorangehenden Fassung der Reklamationsordnung entstanden sind, unberührt.

PERSONEN, DIE EINE REKLAMATION GELTEND MACHEN DÜRFEN

5. Der Käufer ist eine mündige natürliche Person über 18 Jahre oder eine juristische Person, die einen Kaufvertrag mit dem Verkäufer abgeschlossen hat, indem sie an der Verkaufsstelle des Verkäufers oder per Überweisung auf der Grundlage einer ausgestellten Rechnung eine Fahrkarte erworben hat.
6. Es kann nur eine Fahrkarte reklamiert werden, die beim Verkäufer erworben wurde.

WIE UND WO KANN MAN EINE REKLAMATION GELTEND MACHEN

7. Reklamiert werden können nur Fahrkarten, die an den Verkaufsstellen des Betreibers erworben wurden, nur direkt am Tag des Kaufs und nur, wenn sie durch das Passieren der Drehkreuze noch nicht in Anspruch genommen wurden. In anderen Fällen können Reklamationen schriftlich entweder per Mail an die E-Mail-Adresse info@klinovec.cz gerichtet werden.
8. Gutscheine, Voucher und Rabattcoupons können nur schriftlich reklamiert werden.

WAS BENÖTIGEN MAN, UM EINE REKLAMATION GELTEND ZU MACHEN?

9. Der Käufer ist verpflichtet, dem Verkäufer folgende Unterlagen vorzulegen, damit dieser die Berechtigung einer Reklamation überprüfen kann:
 - Nachweis der Zahlung des Fahrpreises (Quittung, Kassenbono oder Rechnung). Eine Quittung aus dem Zahlungsterminal wird nicht als Quittung angesehen.
 - die Chipkarte mit der darauf gespeicherten Fahrkarte, die reklamiert werden soll
 - wenn der Käufer einen Gutschein, einen Voucher und oder einen Rabattcode reklamieren möchte, dann legt er diesen dem Verkäufer zusammen mit einer Quittung vor
 - der Käufer gibt bei der Reklamation den Reklamationsgrund an
- Der Käufer wird gebeten, die fehlenden Unterlagen innerhalb einer angemessenen Frist nachzureichen (14 Tage), wenn sie nicht vorgelegt werden sollten.
- Der Käufer nimmt zur Kenntnis, dass der Verkäufer die Reklamation nicht überprüfen kann, wenn der Käufer die Unterlagen nicht einreicht (bis 14 Tagen)- was zur Ablehnung der Reklamation führt.

FRISTEN IM REKLAMATIONSMANAGEMENT

10. Fahrkarten, die noch nicht durch das Passieren des Drehkreuzes in Anspruch genommen wurden, können am Tag des Kaufs an allen Verkaufsstellen geltend gemacht werden. Nach Vorlage aller Dokumente wird dem Käufer unverzüglich der volle Betrag, den er für den Kauf der Fahrkarte bezahlt hat, zurückerstattet – bar in CZK.
11. Die Saisonkarte kann der Käufer jederzeit während der jeweiligen Winter- oder Sommersaison reklamieren. Nachdem dem Verkäufer alle erforderlichen Unterlagen vorgelegt wurden, hat dieser für die Beilegung der Reklamation eine Frist von 30 Tagen.
12. Andere Fahrkarten kann der Käufer spätestens 14 Tage nach dem Kauf schriftlich reklamieren. Nachdem dem Verkäufer alle erforderlichen Unterlagen vorgelegt wurden, hat dieser für die Beilegung der Reklamation eine Frist von 30 Tagen. Wenn der Verkäufer mit der Reklamation zustimmt, bekommt der Käufer proportional Teil des Geldes bis 30 Tage von der Beendigung der Reklamation. Wenn der Käufer gibt dem Verkäufer zum Reklamation schlechte Daten (z.B. IBAN, SWIFT) wird der Reklamationsantrags verlängern auf 30 Tagen.

WANN EINE REKLAMATION NICHT GELTEND GEMACHT WERDEN KANN

13. Eine Reklamation kann nicht geltend gemacht werden, wenn zumindest ein Teil des Areals in Betrieb ist.
14. Bei Wetterwechsel oder Verschlechterung der Wetter- oder klimatischen Bedingungen im Areal.
15. Bei unpassierbaren Zufahrtsstraßen zum Areal.
16. Bei Störungen im öffentlichen Personennahverkehr oder beim Betrieb des Skibusses.
17. Krankheit oder andere gesundheitliche oder persönliche Probleme des Käufers, die nicht als Unfall eingestuft werden.
18. Ausschluss eines Tickets von der Beförderung aufgrund von Verstößen gegen die staatlichen Vorschriften der Tschechischen Republik im Zusammenhang mit der aktuellen epidemiologischen Situation.

WANN EINE REKLAMATION GELTEND GEMACHT WERDEN KANN

19. Unvorhergesehene technische Umstände auf der Seite des Verkäufers, die den Betrieb des gesamten Areals verhindern (min. 2 Stunden).
20. Unterbrechung der Stromversorgung im gesamten Areal für mehr als 2 Stunden.
21. Verletzung des Käufers im Areal:
 - ein Teil des nicht in Anspruch genommenen Fahrpreises wird nur derjenigen Person erstattet, die den Unfall erlitten hat
 - zusätzlich zu den für die Reklamation benötigten Unterlagen muss der Käufer eine Bescheinigung des behandelnden Arztes, die eine Behandlung nachweist, vorlegen (Arztbrief/Unfallprotokoll)
 - die Rückerstattung des Fahrpreises für SAISONKARTEN kann nur dann erfolgen, wenn die anschließende Genesung des Käufers länger als 4 aufeinanderfolgende Wochen dauerte
 - der Käufer kann keine Rückerstattung der SAISONKARTE verlangen, wenn er das Ticket an mindestens 15 Betriebstagen für die Beförderung in Anspruch genommen hat, unter einem Betriebstag versteht man jeden Tag, an dem im Areal eine Fahrt mit den Transporteinrichtungen des Areals unternommen wurde.
 - die Berechnung der anteiligen Kosten für eine SAISONKARTE richtet sich nach den Zeiträumen, in denen der Käufer die Reklamation dem Verkäufer zukommen ließ - gemäß folgendem Schlüssel:

TERMIN DER ZUSTELLUNG DER REKLAMATION AN DER VERKÄUFER	BETRAG DER ERSTATTUNG IN %
November – Dezember (ab 1.11. bis 31.12.)	40%
Januar (ab 1.1. bis 31.1.)	30%
Februar (ab 1.2. bis 29.2.)	10%
März – bis zum Saisonende (ab 1.3. bis zum Saisonende)	0%

22 . Bei höherer Gewalt:

- höhere Gewalt bedeutet die Schließung des Areals auf der Grundlage einer Entscheidung der staatlichen Verwaltungsbehörden
- der Käufer kann keine Rückerstattung der SAISONKARTE verlangen, wenn er das Ticket an mindestens 15 Betriebstagen für die Beförderung in Anspruch genommen hat, unter einem Betriebstag versteht man jeden Tag, an dem im Areal eine Fahrt mit den Transporteinrichtungen des Areals unternommen wurde.
- die Berechnung der anteiligen Kosten für eine SAISONKARTE richtet sich nach den Zeiträumen, in denen der Käufer die Reklamation dem Verkäufer zukommen ließ - gemäß folgendem Schlüssel:

TERMIN DER ZUSTELLUNG DER REKLAMATION AN DER VERKÄUFER	BETRAG DER ERSTATTUNG IN %
November – Dezember (ab 1.11. bis 31.12.)	60%
Januar (ab 1.1. bis 31.1.)	40%
Februar (ab 1.2. bis 29.2.)	20%
März – bis zum Saisonende (ab 1.3. bis zum Saisonende)	0%

- falls das Areal durch höhere Gewalt geschlossen wurde - noch bevor mindestens ein Teil des Areals in der Saison eröffnet werden konnte und wenn der Käufer dadurch aufgrund höherer Gewalt nicht die Möglichkeit hatte, die Fahrkarte zu nutzen, dann wird dem Käufer der volle Betrag in Höhe von 100 % erstattet, den er beim Kauf der Fahrkarte gezahlt hat.
- Reklamationen wegen höherer Gewalt können nicht geltend gemacht werden, während das Areal oder ein Teil davon in Betrieb ist, und wenn der Käufer die Fahrkarte in Anspruch nehmen konnte.

23 . Bei der langfristiger Schliessung des Areals

- Die langfristige Schliessung des Areals ist die Schliessung des ganzen Areals auf minimal 29 aufeinanderfolgenden Tagen aus den technischen oder klimatischen Gründen nachdem das Areal schon geöffnet war.
- Die langfristige Schliessung ist nicht, wenn das Areal erstmal später als normal geöffnet ist.
- der Käufer kann keine Rückerstattung der SAISONKARTE verlangen, wenn er das Ticket an mindestens 10 Betriebstagen für die Beförderung in Anspruch genommen hat, unter einem Betriebstag versteht man jeden Tag, an dem im Areal eine Fahrt mit den Transporteinrichtungen des Areals unternommen wurde.
- der Käufer kann keine Rückerstattung der SAISONKARTE verlangen, wenn das Areal minimal 60 Tagen in der Saison geöffnet ist
- Die langfristige Schliessung des Areals kann der Käufer nach dem Ende der Saison reklamieren
- Wenn die Reklamation auf Grund die langfristige Schliessung des Areals zugehen ist, bekommt der Käufer 30 % aus der Preis der Saisonkarte zurück.

WIE WIRD DER FAHRPREIS ERSTATTET?

- 24 . Der Fahrpreis kann dem Käufer in Form eines Gutscheins erstattet werden, mit dem er eine Ersatzfahrkarte abholen kann, oder indem der nicht in Anspruch genommene Anteil des Fahrpreises in bar ausgezahlt (gilt nur für den Punkt 10) oder per Überweisung in der Landeswährung des Verkäufers auf das Konto des Käufers überwiesen wird.
- 25 . Für die Berechnung des anteiligen Teils des nicht in Anspruch genommenen Fahrpreises (mit Ausnahme der Saisonkarten) ist der für die Berechnung entscheidende Wert der Preis einer Ein-Tagesfahrkarte (nicht ermäßigt), der gemäß der Preisliste zum Zeitpunkt des Kaufs gültig war. Die Berechnung der anteiligen Entschädigung erfolgt folgendermaßen: Von dem Betrag den der Käufer gezahlt hat, wird ihm für jeden Tag, an dem er die Fahrkarte in Anspruch genommen hat, der Preis einer nicht ermäßigten 1-Tageskarte abgezogen.

II. GÜLTIGKEIT DES BESCHWERDEVERFAHRENS

- 26 . Diese Reklamationsordnung des Areals wurde von der Geschäftsleitung des SKIAREÁLS KLÍNOVEC s.r.o. am 01.11.2023 herausgegeben.
- 27 . Diese Reklamationsordnung des Areals gilt ab dem 01.11.2023.

Ing. Petr Zeman
Geschäftsführer SKIAREÁL KLÍNOVEC s.r.o.