

Reklamační řád

1. Jestliže zjistí zákazník, že služba, poskytnutá společností má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu /dále jen reklamaci/.
2. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně dopisem na adresu sídla naší společnosti, či ji sdělit do písemného protokolu sepsaného se zástupcem naší společnosti. Zákazník reklamaci může uplatnit pouze za svoji osobu a za osoby, za které reklamované služby objednal.
3. Zákazník je povinen v reklamaci uvést své osobní údaje, označení objednaných a předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení.
4. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady, aby mohla být vada odstraněna v průběhu poskytování služby a zabráněno vzniku škody. Vyskytnou-li se vady objednané služby, nabídne naše společnost zákazníkovi odpovídající náhradní řešení, je-li to možné. Zákazník má povinnost ve smyslu ust. §§2900až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva ihned či bez zbytečného odkladu nevznikla škoda. Nelze-li vadu odstranit a zákazník nevyužije nabídnuté náhradní řešení, vzniká zákazníkovi nárok na přiměřenou slevu.
5. Po ukončení poskytování služeb zákazník může uplatnit reklamaci výlučně písemnou formou a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 let jinak právo zákazníka zaniká.
6. Společnost reklamaci vyřídí nejpozději do 30 dnů de dne doručení řádné reklamace. V případě složitějších reklamací, zejména pokud je nutné vyžádat stanoviska třetích osob nebo vyjádření ze zahraničí, prodlužuje se uvedená lhůta o dalších 30 dnů.
7. Pro vyřizování reklamací týkajících se zahraničních nebo tuzemských dopravních cenin, platí příslušné tarifní předpisy dopravních organizací.