

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro přepravu na lince „Raškovice – Lysá hora“

I. Úvodní ustanovení

1. Tento Reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv cestujících z vadného plnění v souvislosti s přepravou osob na lince „Raškovice – Lysá hora“ a při prodeji jízdenek prostřednictvím internetového obchodu nebo na pobočkách.
2. Reklamační řád je vydán v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

II. Co lze reklamovat

Cestující je oprávněn reklamovat zejména:

- a) neuskutečnění přepravy ze strany dopravce,
- b) podstatné zpoždění odjezdu způsobené dopravcem,
- c) neposkytnutí předem zaplacené služby,
- d) nesprávně účtovanou cenu,
- e) jiné porušení smlouvy o přepravě ze strany dopravce.

Za vadu služby se nepovažuje zejména:

- zpoždění způsobené vyšší mocí (např. extrémní počasí, uzavírky, dopravní nehody),
- skutečnosti způsobené třetí osobou nebo cestujícím,
- nedostavení se cestujícího k odjezdu.

III. Způsob uplatnění reklamace

1. Reklamací může cestující uplatnit:
 - e-mailem na adresu: lysahora@transdev.com
 - písemně na adrese sídla provozovatele
 - osobně na pobočkách CK JadranLevne.cz
2. Reklamáce by měla obsahovat:
 - jméno a kontaktní údaje cestujícího,
 - číslo objednávky nebo jízdenky,
 - datum přepravy,
 - popis reklamované skutečnosti,
 - požadovaný způsob vyřízení.
3. Dopravce může požadovat doložení jízdenky nebo potvrzení o úhradě.

IV. Lhůty pro uplatnění reklamace

1. Reklamací je zapotřebí uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady.
2. Nejpozději lze reklamací uplatnit do 30 dnů ode dne, kdy měla být přeprava uskutečněna.

V. Vyřízení reklamace

1. Dopravce vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění.
2. O výsledku reklamace bude cestující informován stejným způsobem, jakým reklamaci podal, pokud se strany nedohodnou jinak.
3. Je-li reklamace shledána oprávněnou, může být vyřízena zejména:
 - vrácením jízdného (zcela nebo zčásti),
 - nabídnutím náhradního termínu přepravy,
 - jinou přiměřenou kompenzací.

VI. Zrušení přepravy ze strany dopravce

1. Pokud je přeprava zrušena ze strany dopravce, vzniká cestujícímu nárok na vrácení zaplaceného jízdného v plné výši.
2. Vrácení platby bude provedeno stejným způsobem, jakým byla přijata, není-li dohodnuto jinak.

VII. Mimosoudní řešení sporů

1. V případě, že dojde mezi dopravcem a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu.
2. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

Česká obchodní inspekce,

Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2,

www.coi.cz

VIII. Závěrečná ustanovení

1. Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1.4.2026.
2. Dopravce si vyhrazuje právo Reklamační řád přiměřeně měnit. Aktuální znění je vždy zveřejněno na internetových stránkách.