

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Předmět reklamačního řádu

1. Tento reklamační řád obsahuje informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění nároků zákazníka z odpovědnosti INTERTRANS PLZEŇ spol. s r.o. (dále jen „DO“) za vady poskytnutých služeb dopravy, včetně postupu vyřízení uplatněné reklamace.
2. Reklamační řád se vztahuje na reklamace služeb dopravy poskytovaných nebo zprostředkovaných DO.

II. Uplatňování reklamací

1. Práva z odpovědnosti za vady služeb dopravy musí zákazník uplatnit u DO, a to v místě poskytované služby u řidiče, sídle nebo místě podnikání DO, kde reklamované služby koupil. 2. Zákazník reklamaci uplatňuje ústně nebo písemně.
3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být vyřízena, pokud možno, již na místě vzniku práva z odpovědnosti za vady. Neuplatnění reklamace v průběhu dopravy zbavuje DO možnosti okamžitého vyřízení reklamace a případného zamezení vzniku škody, případně dalších škod, které by včasným uplatněním reklamace nemusely vůbec vzniknout. Tato škoda, včetně případných dalších škod tak půjde z důvodu neváčasného uplatnění k tíži zákazníka. DO však neodpovídá za vady těch služeb, které nejsou poskytovány DO v rámci dopravy a které si zakoupil zákazník sám u třetí osoby.
4. Práva z odpovědnosti za vady poskytnuté dopravy zaniknou, nebyla-li řádně uplatněna do jednoho měsíce od skončení dopravy nebo v případě, že se doprava neuskutečnila, ode dne, kdy měla být doprava uskutečněna podle smlouvy.
6. Reklamaci vad je zákazník povinen řádně popsat, odůvodnit a důkazně doložit.

III. Vyřizování reklamací

1. Na základě řádné a včasné reklamace zákazníka je DO povinen po nezbytném prošetření skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci. Reklamace, včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud nebude se zákazníkem dohodnuta lhůta delší. Po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
2. V případě zákazníkem ústní formou uplatněné reklamace, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, sepíše řidič, pověřený zaměstnanec DO reklamační protokol, kde uvede osobní údaje zákazníka, předmět reklamace, včetně popisu a zdůvodnění, a rovněž požadavek na způsob jejího vyřízení a dále údaj o případném převzetí písemných dokladů vztahujících se k reklamaci. Reklamační protokol podepíše řidič nebo zaměstnanec DO, který jej sepsal, a zákazník, který rovněž obdrží jedno vyhotovení reklamačního protokolu.
4. V případě písemnou formou uplatněné reklamace se na její obsahové náležitosti užije předchozího ustanovení přiměřeně.
5. Zákazník je povinen poskytnout v rámci vyřizování reklamace nezbytnou součinnost.

IV. Reklamační nároky

1. DO je povinen poskytnout zákazníkovi řádně a včas veškeré služby, k jejichž poskytnutí se v rámci dopravy zavázal, jinak je povinen bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohla doprava pokračovat. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna, je DO povinen v případě, že je tato doprava uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.
2. DO se však může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit, prokáže-li, že škodu nezavinil on ani jiní dodavatelé služeb poskytovaných v rámci dopravy a škoda byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním dopravy, pokud tuto skutečnost nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná, anebo byla škoda způsobena neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případný následek není závislý na činnosti, vůli a postupu DO nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané a DO zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny dopravy.
4. V případech, kdy vyhlášená mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, umožňuje omezení výše náhrady škody vzniklé z porušení závazku ze smlouvy, není DO povinen nahradit škodu, za kterou odpovídá, ve výši přesahující omezení.
5. Má-li vozidlo v prostoru pro cestující vadu, kterou lze odstranit, má zákazník právo na její bezplatné odstranění. Jde-li o vady neodstranitelné, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny dopravy uskutečněné s vadou.

V. Námitky a řešení sporů

1. Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace ze strany řidiče za dostatečnou, je oprávněn písemně požádat o přezkoumání postupu vyřízení reklamace přímo DO.
2. DO rozhodne o námitkách zákazníka nejdéle do 30-ti dnů po jejich obdržení.
3. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů: Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontakt: ČOI, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 PRAHA 2, email: adr@coi.cz, www: adr.coi.cz.

VI. Ostatní

1. V ostatním se práva a povinnosti DO a zákazníka řídí obecně závaznými právními předpisy, zj. Občanským zákoníkem 89/2012 Sb. a zákonem o ochraně spotřebitele č. 634/1992Sb. v platném znění.