

## Reklamační řád společnosti Jindřichohradecké místní dráhy a.s.

### **Článek 1**

#### **Úvodní ustanovení**

1. Reklamační řád společnosti Jindřichohradecké místní dráhy a.s. (dále jen „**JHMD**“ nebo „**prodávající**“) je zpracován v souladu s platnou legislativou, tj. zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a dále na základě Smluvních přepravních podmínek JHMD a.s. účinných od 1. 5. 2016.
2. Tento reklamační řád představuje kodex postupu prodávajícího při vyřizování reklamací, který podrobněji specifikuje nároky z odpovědnosti za vady a reklamační postupy kupujícího resp. spotřebitele vyplývající ze zákona.
3. Proávající není zodpovědný za vady na službě či zboží v těchto případech:
  - existuje-li vada na zboží či službě již v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
  - vznikla-li vada na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li vada z povahy věci či služby (např. uplynutí životnosti z důvodu stáří vozů - nižší komfort přepravy),
  - je-li způsobena kupujícím a vznikla-li nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
  - vznikla-li vada v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

### **Článek 2**

#### **Uplatnění reklamace**

1. Reklamace se uplatňuje vyplněním reklamačního protokolu a jeho předáním kontaktní osobě se všemi přílohami. Kontaktní osobou je ve vlaku průvodčí; ve stanici je jí pověřený staniční pracovník. Kontaktní osoba vydá prázdný reklamační protokol na požádání kupujícímu a je povinna jej od něj následně vyplněný převzít a postoupit příslušnému odpovědnému pracovníkovi společnosti JHMD.
2. Reklamaci je dále možné uplatnit na podatelně v sídle společnosti **Jindřichohradecké místní dráhy a.s., Nádražní 203/II, 377 01 Jindřichův Hradec**, případně elektronickou poštou na adrese [office@jhmd.cz](mailto:office@jhmd.cz). Pro případ uplatnění reklamace elektronickou poštou je reklamační protokol dostupný ke stažení na webových stránkách prodávajícího ([www.jhmd.cz](http://www.jhmd.cz)). V takovém případě je potvrzení o přijetí reklamace zasláno elektronickou poštou na adresu, z níž byla reklamace uplatněna.
3. Pro úspěšné uplatnění reklamace je nutno vyplnit reklamační protokol ve všech předepsaných náležitostech, zejména v něm musí být uvedeno, kdy kupující uplatnil právo na reklamaci, co je obsahem reklamace, jak je vada charakterizována a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje. K vyplněnému reklamačnímu protokolu je potřebné přiložit také příslušný jízdní doklad či doklad o koupi (tj. paragon, fakturu apod.).
4. V případě reklamace zboží je nezbytné, aby kupující předložil reklamované zboží s veškerým příslušenstvím. V takovém případě musí kupující zboží prodávajícímu předat a uplatnit právo z vad bez

zbytečného odkladu jakmile vadu zjistí. Je-li vada na zboží odstranitelná, může se kupující domáhat buď opravy, doplnění toho, co chybí, anebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět řádně užívat, může kupující buď odstoupit od smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny. Veškeré tyto nároky uplatňuje kupující výhradně u prodávajícího.

5. Prodávající je povinen kupujícímu vydat potvrzenou kopii reklamačního protokolu a dále potvrzení o přijetí reklamace k vyřízení.

### **Článek 3**

#### **Lhůta pro uplatnění a vyřízení reklamace**

1. Ve vlaku či ve staniční budově je přítomna kontaktní osoba, tj. pracovník pověřený vyřizovat reklamace, po celou provozní dobu. Kupující má právo uplatnit reklamaci na zboží bez zbytečného odkladu poté, co mohl při dostatečné péči zjistit na zboží předmětnou vadu, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci. V případě reklamace služeb je kupující povinen vytknout vadu služby bez zbytečného odkladu.
2. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o přijetí reklamace ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.
3. O vyřízení reklamace prodávající kupujícího vhodným způsobem vyrozumí.

### **Článek 4**

#### **Náklady reklamace a řešení sporů**

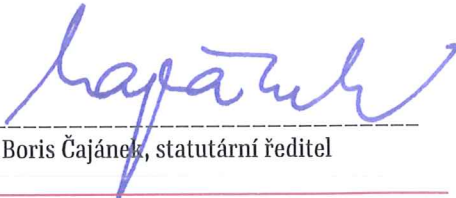
1. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
2. Pokud kupující není s vyřízením reklamace spokojen po obsahové stránce, tj. zejména se zamítnutím reklamace, popř. s nedostatečným uspokojením nároků z reklamace, která byla uznána, jsou rozpory řešeny buď mimosoudně prostřednictvím České obchodní inspekce, anebo prostřednictvím příslušného soudu. Kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, se mohou také kdykoli obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

### **Článek 5**

#### **Závěrečná ustanovení**

1. Tento reklamační řád je platný od 1.7. 2016.
2. Reklamační řád je součástí reklamačního protokolu a je k dispozici na internetových stránkách společnosti [www.jhmd.cz](http://www.jhmd.cz).

V Jindřichově Hradci, dne 1.7.2016

  
-----  
Ing. Boris Čajánek, statutární ředitel