

Reklamačný poriadok Blaváčik

Prevádzkovateľom služby je obchodná spoločnosť BLUE DANUBE TOURS s.r.o., Vajanského nábrežie 7, 811 02 Bratislava, IČO: 31407757, zápis v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.10041/B (ďalej len Prevádzkovateľ)

1. Prepravovaná osoba môže u prevádzkovateľa vláčika Blaváčika podať reklamáciu, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr do 3 dní od vykonania prepravy. Prepravovaná osoba má právo sa telefonicky alebo písomne informovať na priebeh vybavovania reklamácie.
2. Prepravovaná osoba je oprávnená reklamovať poskytnuté služby nasledovným spôsobom:
 - a) Doručením reklamácie na email info@blavacik.sk
 - b) Doručením písomnej reklamácie na adresu prevádzkovateľa
3. V reklamácií musí prepravovaná osoba uviesť detailne svoje požiadavky a stručne ich zdôvodniť. Ďalej musí pripojiť doklady osvedčujúce oprávnenosť jej reklamácie ako aj doklad preukazujúci uskutočnenie prepravy (cestovný lístok).
4. Ak reklamácia nemá všetky náležitosti, prevádzkovateľ ihneď vyzve reklamujúceho na jej doplnenie v stanovenej lehote. Ak sa reklamácia nedoplní a nezašle v stanovenej lehote nie kratšej ako 3 dni, považuje sa za nepodanú.
5. Prepravovaná osoba musí reklamáciu uplatniť u prevádzkovateľa písomne a to bez dlhého odkladu, najneskôr do 3 kalendárnych dní od skutočnosti, na ktorú sa sťažnosť vzťahuje.
6. Ak prepravovanej osobe vznikne počas prepravy škoda na zdraví alebo na veciach, ktoré mal pri sebe, zodpovedá za ňu prevádzkovateľ podľa ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník o zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou dopravných prostriedkov (§427 až 431).
7. Ak ide o právo na náhradu škody na zdraví alebo na batožinách prepravovaných spoločne s cestujúcimi alebo veciach, ktoré mal pri sebe; toto právo sa môže uplatniť cestou súdu.
8. Pokiaľ oprávnený uplatňuje škodu spôsobenú na zdraví a veciach, alebo škodu spôsobenú odcudzením alebo stratou vecí postupuje v zmysle § 106 Občianskeho zákonníka.
9. Právo na náhradu škody na batožinách cestujúceho prepravovaných spoločne s nim alebo veciach, ktoré mal cestujúci pri sebe, je cestujúci povinný písomne uplatniť najskôr u dopravcu, a to najneskôr do 30 dní odo dňa, kedy došlo ku škode, alebo do 15 dní odo dňa, keď sa poškodený dozvie o škode a o tom, kto za ňu zodpovedá.
10. Sťažnosti a reklamácie na plnenie záväzkov z prepravného poriadku a ich vybavovanie dopravcom podľa tohto článku môže preskúmať Slovenska obchodná inšpekcia.

Mimoriadna udalosť

11. Za mimoriadnu udalosť (ďalej v texte len „Mimoriadna udalosť“) pri výkone dopravy - jazda vyhlídkovým vláčikom Blaváčikom sa považuje:
 - a) dopravná nehoda vyhlídkového vláčika, prípadne ak je svedkom dopravnej nehody,

- b) požiar vozidla,
- c) úraz alebo náhle ochorenie prepravovaného alebo inej osoby.

12. Pri Mimoriadnej udalosti je vodič vyhlídkového vláčika povinný predovšetkým:

- a) bezodkladne zastaviť vozidlo,
- b) urobiť potrebné opatrenia na záchranu cestujúcich a majetku ohrozeného Mimoriadnou udalosťou,
- c) poskytnúť podľa svojich schopností a možnosti zranenej osobe potrebnú prvú pomoc a bezodkladne privolať odbornú zdravotnícku pomoc,
- d) urobiť vhodné opatrenia, aby nebola ohrozená bezpečnosť cestnej premávky a umožniť jej obnovenie,
- e) informovať o tejto skutočnosti prevádzkovateľa.

13. Ak pri Mimoriadnej udalosti došlo k zraneniu osoby alebo k jej usmrteniu, poškodeniu cesty alebo všeobecne prospešného zariadenia, alebo ak došlo k hmotnej škode prevyšujúcej desať násobok minimálnej mesačnej mzdy, je vodič vyhlídkového vláčika povinný:

- a) ohlásiť bezodkladne Mimoriadnu udalosť policajnému orgánu,
- b) zdržať sa konania, ktoré by bolo na ujmu vyšetrenia Mimoriadnej udalosti,
- c) zotrvať na mieste až do príchodu policajného orgánu, alebo na toto miesto sa bezodkladne vrátiť po poskytnutí a privolaní pomoci, alebo po ohlásení Mimoriadnej udalosti,
- e) informovať o tejto skutočnosti prevádzkovateľa.

V Bratislave 1. 3. 2014

za prevádzkovateľa: Mgr. Andrea Kráľovičová
konateľka