

REKLAMAČNÝ PORIADOK

PRE KOLAJOVÉ PREVÁDZKY

Platí od 9. 12. 2018

Článok I - Základné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „RP“) je vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
2. Predávajúci je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť. RP musí byť na viditeľnom mieste dostupnom zákazníčkovi.
3. RP sa vydáva na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov:
 - ubytovacích a stravovacích služieb,
 - jedál a nápojov,
 - doplnkového tovaru.

Článok II - Uplatňovanie reklamácií

1. Ak sa u zakúpeného tovaru, jedla alebo v poskytovaní služieb vyskytne nedostatok, zákazník má právo uplatniť reklamáciu ústne u obsluhujúceho personálu reštauračného, lôžkového, resp. ležadlového vozňa.
2. Zákazník musí reklamovať nedostatky ihneď po zistení nedostatku.
3. Obsluhujúci personál zaeviduje prijatie ústnej reklamácie do „Evidencie reklamácií“ a rozhodne o spôsobe jej vybavenia na mieste, ktorú následne aj zaeviduje.
4. Ak nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď, obsluhujúci personál reštauračného, lôžkového, resp. ležadlového vozňa dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, vyznačí do tlačiva „Evidencia reklamácií - časť Opatrenia, ktoré urobilo vedenie podniku“ a jeho kópiu vydá zákazníkovi ako potvrdenie o reklamácií.
5. V prípade nespokojnosti zákazníka s vybavením reklamácie na mieste, môže reklamovať nedostatok písomne na riaditeľstve WAGON SLOVAKIA KOŠICE, a. s., Bencúrova 13, 040 01 Košice alebo elektronicky na e-mailovej adrese gr@wgske.sk.

6. O zaevidovaní písomnej reklamácie bude zákazník písomne vyzoomený do troch pracovných dní od jej doručenia.
7. Zákazník je povinný poskytnúť spoločnosti bezodkladne akúkoľvek súčinnosť k overeniu reklamácie.
8. O výsledku riešenia reklamácie bude zákazník písomne vyzoomený najneskôr do 30 kalendárnych dní.

Článok III - Špecifikácie reklamácie ubytovacích služieb

1. O reklamácií rozhodne obsluhujúci personál lôžkového, resp. ležadlového vozňa na mieste. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť ihneď na mieste, postupuje zákazník v zmysle článku II ods. 4 - 8 RP. K písomne uplatnenej reklamácií je nutné priložiť kópie cestovných dokladov (cestovného, lôžkového, resp. ležadlového lístka). Bez týchto dokladov nie je možné reklamáciu uplatniť. V prípade uplatnenia sťažnosti elektronickou poštou je nutné priložiť aj sken cestovných dokladov.
2. V prípade, ak cestujúci z viny obsluhujúceho personálu lôžkového, resp. ležadlového vozňa nemôže reklamáciu podložiť platnými cestovnými dokladmi, je potrebné doložiť aj vyjadrenie vlakového vlaku.
3. Reklamácie ubytovacích služieb je možné uplatniť len v prípade, ak nie sú dodržané ustanovenia Ubytovacieho poriadku.
4. Reklamácie na vrátenie zaplatenej čiastky za lôžkové, resp. ležadlové lístky sa zásadne podávajú u dopravcu, u ktorého boli tieto lístky zakúpené.
5. Nedostatok v kvalite ponúkaných potravín sa považuje za neodstrániteľný. Ak sa takýto nedostatok vyskytne, zákazník má právo ho reklamovať a požadovať:
 - výmenu tovaru za tovar bez nedostatkov,
 - zrušenie nákupu a vrátenie zaplatenej čiastky.

Článok IV - Špecifikácie reklamácie stravovacích služieb

1. Pri predaji výrobkov teplej a studenej kuchyne, nápojov a ostatného tovaru predávaného v reštauračných vozňoch si zákazník uplatňuje reklamáciu:

- mier, hmotností a vizuálnych nedostatkov - pred začiatkom konzumácie,
 - akosti tovaru - pri začiatku konzumácie,
 - nedodržania predpisov osobnej a prevádzkovej hygieny - ihneď po zistení nedostatku.
2. O reklamácií rozhodne obsluhujúci personál reštauračného vozňa na mieste. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť ihneď na mieste, postupuje zákazník v zmysle článku II ods. 4 - 8 RP.
 3. Zákazník je povinný uplatniť právo reklamácie bez zbytočného odkladu. Ak je jedlo, nápoj alebo tovar naďalej požívaný zákazníkom s nedostatkom, nebude reklamácia obsluhujúcim personálom uznaná.
 4. Ak zákazník jedlo, nápoj alebo tovar skonzumuje, reklamácia sa neuznáva vôbec.
 5. Ak ide o nedostatok, ktorý možno odstrániť, zákazník má právo, aby bol nedostatok bezplatne, včas a riadne odstránený a obsluhujúci personál je povinný ho bez zbytočného odkladu odstrániť.
 6. Za odstrániteľné nedostatky sa považujú nedostatky, ktorých odstránením neutrpí kvalita a vlastnosti jedla, nápoja alebo tovaru.
 7. Ak ide o nedostatok, ktorý nemožno odstrániť a bráni tomu, aby sa jedlo, nápoj a tovar mohli riadne užívať ako bez nedostatku, má spotrebiteľ právo od kúpy odstúpiť aj po jej zaplatení a finančné prostriedky mu budú vrátené.



WAGON SLOVAKIA KOŠICE, a. s.
Bencúrova 13, 040 01 KOŠICE
gr@wgske.sk
www.wgske.sk