



REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Předmět

Reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami zájezdů pořadatele zájezdu dále jen („cestovní kancelář“), které jsou jeho nedílnou součástí, ve smyslu zák.č.159/1999 Sb. v platném znění, občanského zákoníku a zák.č.634/1992 Sb. v platném znění, upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu (dále jen „reklamační“) a jejich vyřizování.

2. Reklamační

- 2.1. Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi ve smyslu §852i odst.1) občanského zákoníku za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy.
- 2.2. Zákazník poskytuje součinnost při řešení reklamační, zejména podání informací, předložení dokladů prokazujících skutkový stav, umožnění zástupci cestovní kanceláře či zástupcům dodavatele služby přístupu do prostoru, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamační.

3. Uplatňování reklamací

- 3.1. Zákazník musí uplatnit reklamační ve smyslu §852i odst.2) občanského zákoníku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle Cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.
- 3.2. Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou je lhůta dle §852i odst.2) občanského zákoníku zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.
- 3.3. Reklamační může zákazník uplatnit ústně či písemně, přičemž uplatnění reklamační na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamační uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamační, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamační průkazně skutkově doloží. Současně předloží doklad o poskytnuté službě.

4. Vyřizování reklamací

- 4.1. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena dle zák.634/1992 Sb. v platném znění bez zbytečného odkladu ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů; do této lhůty se nezapočítává doba přiměřeně podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne prokazatelného uplatnění reklamační, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.
- 4.2. Pokud není reklamační v plném rozsahu vyhověno ihned, sepíše zástupce cestovní kanceláře se zákazníkem protokol / potvrzení o přijetí reklamační. V protokolu / potvrzení o přijetí reklamační či písemném reklamačním podání musí být uvedeno, kdy zákazník reklamační uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem a předmětem reklamační, datum podání reklamační. Pokud zákazník předá zástupci cestovní kanceláře písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamační, musí být tato skutečnost v protokolu / potvrzení o přijetí reklamační výslovně uvedena. Protokol / potvrzení o přijetí reklamační musí podepsat obě strany.

5. Způsoby vyřízení reklamační

- 5.1. V případech, kdy je reklamační posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamační zejména v bezplatném odstranění vady služby nebo doplněním služby cestovního ruchu. Podle charakteru reklamační je možné poskytnout zákazníkovi náhradní služby cestovního ruchu, po dohodě případně poskytnout přiměřenou slevu z ceny, případně jiný vhodný způsob.
- 5.2. V případech, kdy je reklamační posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamační ve smyslu §19, odst.3) zák.634/1992 Sb. v platném znění.
- 5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.
- 6.2. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem