
REKLAMAČNÍ ŘÁD Cestovní kanceláře Zájezd, s.r.o.

1. Předmět

Reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami zájezdů pořadatele zájezdů (dále jen „CK Zájezd“), které jsou nedílnou součástí potvrzení zájezdu/smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti CK Zájezd za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamac“e) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zák. o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zák. o ochraně spotřebitele“).

2. Vady zájezdu

2.1 CK Zájezd odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu.

2.2 Má-li zájezd vadu a byla-li tato vytčena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a CK Zájezd toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná.

3. Reklamac

3.1 Při řešení reklamac je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému CK Zájezd (dále jen „pověřený zástupce CK Zájezd“), jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamac, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci.

3.2 Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u pověřeného zástupce CK Zájezd během trvání zájezdu, či v kanceláři CK Zájezd. Uplatnění reklamac na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamac uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamac, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamac průkazně skutkově doloží. CK Zájezd zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Za zákazníka se pro účely reklamac považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ.

3.3 K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamac a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá pověřenému zástupci CK Zájezd v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamac, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

4. Vyřizování reklamací

4.1 CK Zájezd nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.

4.2 Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se CK Zájezd se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

4.3 Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamacie v bezplatném odstranění vady nebo v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne CK Zájezd zákazníkovi po dohodě přiměřenou slevu z ceny, popř. při splnění stanovených podmínek kompenzaci podle článku 5. tohoto reklamačního řádu. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

5. Poskytnutí kompenzace

5.1 Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CK Zájezd neodpovídá za škodu, která byla způsobena zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo byla způsobena v důsledku neodvratitelné události (vis maior).

5.2 V případě vzniku vad týkajících se kvality ubytování je zákazník povinen neprodleně oznámit příslušnou vadu pověřenému zástupci CK Zájezd přímo v místě pobytu. Zákazník je povinen poskytnout pověřenému zástupci CK Zájezd veškerou nutnou součinnost pro sepsání písemného protokolu o vadě, který je nezbytným předpokladem poskytnutí slevy. Odmítne-li zákazník tuto součinnost poskytnout (např. neumožní vstup do jeho pokoje), nebude možné poskytnutí slevy. Vznik vady může zákazník doložit fotodokumentací, kterou spolu s potvrzením poskytovatele odevzdá po skončení zájezdu pověřenému zástupci CK Zájezd.

5.3 U vad ve službách průvodce je zákazník povinen neprodleně kontaktovat průvodce CK Zájezd v místě pobytu a oznámit mu příslušnou vadu. Vady spočívající v činnosti průvodce mohou být prokazovány rovněž svědeckými výpověďmi.

5.4 V případě vzniku vad ve službách dopravy je zákazník povinen požádat pověřeného zástupce CK Zájezd o písemné potvrzení vzniku příslušné vady nebo o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci. Zjištěná vada musí být jasně a určitě popsána. Potvrzení je zákazník povinen odevzdat po skončení zájezdu CK pověřenému zástupci CK Zájezd.

5.5 Zákazníkovi bude ze strany pověřeného zástupce CK Zájezd poskytnuta sleva, pokud bude existence vady zákazníkem nade vší pochybnost prokázána dle výše uvedených pravidel. Pokud se určitá vada nevyskytuje během celé doby trvání zájezdu, výše kompenzace se vydělí celkovým počtem dní zájezdu a vynásobí počtem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala. Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí CK Zájezd jako pořadatel zákazníkovi vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen, a to za předpokladu, že byl nárok na náhradu újmy za narušení dovolené oprávněně vznesen. Přijme-li zákazník nabízenou slevu či náhradu za narušení dovolené, je tímto uplatněná reklamacie považována za definitivně vyřízenou.

6. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

6.1 Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

6.2 Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

7. Společná ustanovení

7.1 Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž CK Zájezd zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí CK Zájezd nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.

7.2 Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li CK Zájezd opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí CK Zájezd na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži CK Zájezd.

7.3 CK Zájezd se odpovědnosti k náhradě škody způsobené porušením smluvní povinnosti zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí CK Zájezd škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení.

8. Závěrečná ustanovení

Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 30.8. 2018.