REKLAMAČNÍ ŘÁD

BLUE SKY TRAVEL, s. r. o.
zapsaná v obch. rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 69488, se sídlem Chodská 11, 120 00 Praha 2
IČO: 25779281, DIČ: CZ25779281
Provozovna Praha: Opletalova 57, 110 00 Praha 1
Organizační složka Bratislava: Rajská 15, Bratislava 1

Čl. 1. PŘEDMĚT

1.1. Tento reklamační řád upravuje blíže vztahy a podmínky vznikající z titulu odpovědnosti za vady poskytnuté služby nebo věci.

1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na prodej zájezdů, stravovací služby, ubytovací služby, přepravní služby a na doplňkový prodej.

1.3. Tento reklamační řád se nevztahuje na vyřizování reklamací týkajících se tuzemských nebo zahraničních dopravních cenin. Jejich vyřizování podléhá úpravě podle platných tarifních a přepravních předpisů dopravních organizacích.

Čl. 2. SLUŽBY BLUE SKY TRAVEL, s.r.o.

2.1. Blue Sky Travel, s.r.o. odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Blue Sky Travel, s.r.o. je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

Čl. 3. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA REKLAMACI VADNÝCH SLUŽEB

3.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných Blue Sky Travel, s.r.o., uplatňuje zákazník vždy u té provozovny Blue Sky Travel, s.r.o., která reklamované služby přímo poskytla nebo obstarala u dalších organizacích (dodavatelů), případně v místě poskytované služby u průvodce zájezdů nebo jiného Blue Sky Travel, s.r.o. pověřeného pracovníka, popř. u obchodního zástupce, jehož prostřednictvím zákazník uzavřel smlouvu o zájezdu.

Čl. 4. UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

4.1. Je v zájmu zákazníka, aby se náležitě seznámil a právní úpravou reklamačního řízení a aby případná reklamace byla včas uplatněna, řádně zdůvodněna a podle možností i průkazně skutkově podložena.

4.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně. Práva z odpovědnosti za vady poskytovaných služeb zaniknou, nebyla-li uplatněna do 1 měsíce od skončení zájezdu.

4.3. Je v zájmu zákazníka, aby pro urychlení vyřízení reklamace při uplatňování reklamace předložil doklad o poskytnuté službě, stejnopis smlouvy o zájezdu, případně rovněž věc, jejíž vadu reklamuje.

Čl. 5. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO NĚKTERÉ DRUHY SLUŽEB

5. 1. Stravovací služby

5.1.1. Vady jakosti pokrmů a nápojů určených k okamžité spotřebě zákazník reklamuje ihned po ochutnání. V případě, že vady pokrmů a nápojů se týkají množství a hmotnosti, musí být reklamovány ještě před započetím konzumace.

5.1.2. Není-li na úseku služeb veřejného stravování dodržena správná jakost, hmotnost, míra nebo teplota pokrmu nebo nápoje, má zákazník právo požadovat bezplatné, řádné a okamžité odstranění vady.

5.1.3. Vady potravin se považují za neodstranitelné. Vyskytne-li se vada potravin má zákazník právo požadovat výměnu potravin nebo zrušení smlouvy na tuto službu a navrácení peněz, bylo-li již zaplaceno.

5.2. Ubytovací služby

5.2.1. Jestliže zákazník zjistí, že ubytovací služba, která mu byla poskytnuta, má vadu, reklamuje ji bez zbytečného odkladu.

5.2.2. Na úseku ubytovacích služeb má zákazník právo požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění vad a to:
a) výměnu vadného nebo drobného vybavení pokoje
b) pokud není možno odstranit vady technického charakteru v přiděleném pokoji (porucha topného systému, špatný příkon teplé vody, porucha příkonu el. proudu apod.,) a nemůže-li provozovna zákazníkovi nabídnout jiné náhradní ubytování a bude-li pokoj i přes uznané reklamované vady po vzájemné dohodě zákazníkovi přidělen, má zákazník právo na:
– přiměřenou slevu ze základní smluvní ceny pokoje, jinak má právo na:
– zrušení smlouvy na tuto službu, zpravidla před přenocováním, a navrácení peněz, bylo-li již zaplaceno

5.3. Přepravní služby

5.3.1. Jestliže zákazník zjistí, že přepravní služba poskytnutá Blue Sky Travel, s.r.o. neodpovídá svým rozsahem a kvalitou objednané a zaplacené službě, reklamuje ji bez zbytečného odkladu.

5.3.2. Na úseku přepravních služeb má zákazník právo požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění vady.

5.3.3. Jedná-li se o vadu, která nebrání realizovat vlastní přepravu (např. nefunkční mikrofon, vnitřní osvětlení apod.) a jejíž odstranění by narušilo podmínky, harmonogram, rozsah a kvalitu navazujících služeb Blue Sky Travel, s.r.o. má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny přepravní služby.

5.3.4. Jedná-li se o vadu neodstranitelnou, která nebrání realizovat vlastní přepravu, má zákazník právo:
– na náhradní přepravní službu ve stejné kvalitě a rozsahu přepravní služby objednané a zaplacené
– v případě, že nelze náhradní přepravní službu zajistit ve stejné kvalitě a rozsahu služby objednané a zaplacené, má zákazník právo vedle náhradní dopravy na přiměřenou slevu z ceny přepravní služby
– na zrušení smlouvy o přepravě před započetím přepravy a navrácení peněz za tuto službu, bylo-li již zaplaceno

Čl. 6. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

6.1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny Blue Sky Travel, s.r.o. poskytující služby nebo jiný Blue Sky Travel, s. r. o. pověřený pracovník povinen pro potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem.

6.2. Není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo jiný Blue Sky Travel, s.r.o. pověřený pracovník sepsat se zákazníkem reklamační protokol. V tomto protokolu uvede osobní údaje zákazníka, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu, vedoucímu provozovny nebo Blue Sky Travel, s.r.o. pověřenému pracovníkovi písemnosti popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo Blue Sky Travel, s.r.o. pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu.

6.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení bodu 6.2.

Čl. 7. SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

7.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci, pracovníkům provozovny, či jinému Blue Sky Travel,
s. r.o. pověřenému pracovníkovi a pracovníkům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se mohl přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

7.2. V případech, kdy zákazník čerpá službu bez přítomnosti průvodce Blue Sky Travel, s.r.o. či jiného Blue Sky Travel, s.r.o. pověřeného pracovníka a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku i zahraničí.

Čl. 8. ZPUSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

8.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služeb. Jinak Blue Sky Travel, s.r.o. poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka, v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s Blue Sky Travel, s.r.o. od smlouvy odstoupit. Musí však Blue Sky Travel, s.r.o. nahradit účelně vynaložené náklady a jinou újmu, která tím vznikne, pokud ji nemohl zabránit.

8.2. Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace ze strany průvodce, vedoucího provozovny nebo jiného Blue Sky Travel, s.r.o. pověřeného pracovníka za uspokojující, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu, popř. o přehodnocení věcného vyřízení reklamace funkčně nadřízeného pracovníka. Tento rozhodne o námitkách zákazníka nejpozději v termínu do 30 dnů od jejich obdržení.

Čl. 9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných předpisů, zejména občanského zákoníku, obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

9.2. Reklamační řád Blue Sky Travel, s.r.o. nabývá účinnosti dnem.

V Praze dne 18. 6. 2018

BLUE SKY TRAVEL s.r.o.
Chodská 11, 120 00 Praha 2
IČO: 25779281
DIČ: CZ25779281

podpis odpovědného vedoucího