REKLAMAČNÍ ŘÁD CESTOVNÍ KANCELÁŘE JOSEF SKLENÁŘ
Sídlo: Tlustice 186, 268 01 Hořovice IČO: 10261940

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.89/2012 Sb. v platném znění, upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu (dále jen „reklamace“) a jejich vyřizování.

2. Reklamace

2.1. Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi ve smyslu §2542 Občanského zákoníku za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu.
2.2. Zákazník poskytuje součinnost při řešení reklamace, zejména podáním informací, předložením dokladů prokazujících skutkový stav, umožněním zástupci cestovní kanceláře či zástupcům dodavatele služby přístup do prostoru, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

3. Uplatňování reklamací

3.1. Zákazník musí uplatnit reklamaci ve smyslu §2540 Občanského zákoníku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle Smlouvy o zájezdu, jinak právo zaniká.
3.2. Je-li uzavření Smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou je lhůta dle §2540 Občanského zákoníku zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.
3.3. Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, přičemž uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. nalézt okamžitě vhodná řešení. Uplatněním reklamace až s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Současně předloží doklad o poskytnuté službě.
3.4. Uplatnění reklamace v místě poskytované služby může zákazník provést ústně do protokolu nebo písemně a je povinen poskytnout součinnost při jejím uplatnění a vyřízení.
3.5. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce cestovní kanceláře a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

4. Vyřizování reklamací

4.1. Reklamace 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. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne prokazatelného uplatnění reklamace, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.
4.2. Pokud není reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, sepíše zástupce cestovní kanceláře se zákazníkem protokol / potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu / potvrzení o přijetí reklamace či písemném reklamačním podání musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem a předmětem reklamace, datum podání reklamace. Pokud zákazník předá zástupci cestovní kanceláře písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu /potvrzení o přijetí reklamace výslovně uvedena. Protokol / potvrzení o přijetí reklamace musí podepsat obě strany.

5. Způsoby vyřízení reklamace

5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace zejména v bezplatném odstranění vady služby nebo doplněním služby cestovního ruchu. Podle charakteru reklamace 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 reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace 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. Tento reklamační řád vstupuje v platnost dne 1.1.2014.