

REKLAMAČNÍ ŘÁD cestovní kanceláře Natour s. r. o. (dále jen cestovní kancelář)

1. Předmět

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře Natour s. r. o. se sídlem v Brně, Rooseveltova 6/8, zapsané v OR vedeném u KOS v Brně, oddíl C, vložka 13905 za vady poskytnuté služby (reklamace) vč. podmínek uplatnění rozporu s cestovní smlouvou a jejich vyřizování v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.
- 1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované cestovní kanceláří s výjimkou nároků vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraniční dopravních cenin, jejichž uplatňování a vyřizování se řídí platnými tarifními a přepravními předpisy dopravních společností.

2. Uplatňování reklamací

- 2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných cestovní kanceláří zákazník uplatňuje v provozovně cestovní kanceláře, v sídle nebo u zprostředkovatele služeb cestovní kanceláře, kde reklamované služby zakoupil, případně v místě poskytované služby u cestovní kanceláří pověřeného zástupce.
- 2.2. Práva z odpovědnosti za vady doplňkově prodáváného zboží zákazník uplatňuje v kterékoli provozovně cestovní kanceláře, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží, tj. v provozovně cestovní kanceláře, kde reklamované doplňkově prodávané zboží zakoupil, případně i v sídle cestovní kanceláře.
- 2.3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. 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 v místě poskytované služby může zákazník provést buď ústně do protokolu, nebo písemně a je povinen prokázat součinnost při jejím uplatnění a vyřízení.
- 2.4. Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, cestovní kancelář mu slevu z ceny nepřizná.
- 2.5. Práva z odpovědnosti za vady ubytování je třeba rovněž uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 6 měsíců. Práva z odpovědnosti za doplňkově prodávané zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.
- 2.6. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodnit a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově doložit; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, např. stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.

3. Vyřizování reklamací

- 3.1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je vedoucí provozovny cestovní kanceláře poskytující předmětné služby nebo jiný cestovní kanceláří pověřený zástupce povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 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, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.
- 3.2. V případě ústního reklamačního podání v místě poskytované služby, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen cestovní kanceláří pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník předá vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému zástupci cestovní kanceláře písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující vedoucí provozovny/jiný pověřený zástupce cestovní kanceláře. Zákazník obdrží 1 vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.
- 3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.2.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

- 4.1. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení 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 cestovní kanceláří pověřenému zástupci jakož i zástupcům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
- 4.2. 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.

5. Způsoby vyřízení reklamace

- 5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady, v poskytnutí náhradní služby, a po dohodě případným poskytnutím přiměřené slevy z ceny.
- 5.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech jejího zamítnutí. Zákazník má právo se obrátit na Českou obchodní inspekci s návrhem mimosoudního řešení sporu, www.coi.cz.
- 5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře (vis maior) 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. Ostatní ustanovení

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku, obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele v platném znění.

7. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. 1. 2022.

NATOUR spol. s r.o.
Rooseveltova 6/8, 602 00 Brno, CZ
tel./fax: +420 542 215 713 - 5
IČO: 49974769 / DIČ: CZ49974769
-8-

V Brně, dne 1. 1. 2022

Ing. Andrea Uhrová
jednatelka