

Reklamační řád cestovní kanceláře CK Lenka s. r. o. (dále jen cestovní kancelář)

1. Předmět

1.1 Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kanceláří (reklamace) a jejich vyřizování.

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, nebyly-li sjednány v rámci Smlouvy o zájezdu, kdy jejich uplatňování a vyřizování se řídí platnými tarifními a přepravními předpisy dopravních společností, není-li v tomto reklamačním řádu dále stanoveno jinak.

2. Uplatňování reklamací

2.1 Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, popř. e-mailem nebo sdělit ústně do protokolu, který stvrdí svým podpisem. Zákazník je povinen poskytnout cestovní kanceláři nezbytnou součinnost při uplatnění a vyřízení reklamace.

2.2 Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných cestovní kanceláří může zákazník uplatnit v kterékoliv provozovně cestovní kanceláře nebo v jejím sídle či u obchodního zástupce cestovní kanceláře, pokud byla Smlouva o zájezdu uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře, případně v místě poskytované služby u průvodce/delegáta nebo u jiného cestovní kanceláří pověřeného zástupce.

2.3 Práva z odpovědnosti za vady doplňkově prodávaného zboží může zákazník uplatnit v provozovně cestovní kanceláře či v provozovně obchodního zástupce cestovní kanceláře, kde reklamované doplňkově prodávané zboží zakoupil.

2.4 Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. V případě odstranitelných vad je zákazník povinen ve vlastním zájmu uplatnit reklamaci neprodleně po jejím zjištění u průvodce/delegáta cestovní kanceláře v místě pobytu. 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.

2.5 Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých na základě Smlouvy o zájezdu, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, zaniknou, nebyla-li uplatněna do tří měsíců od ukončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy.

2.6 Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, důvod reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově podložit. Současně je povinen předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod. Zákazník je povinen podanou reklamaci podepsat.

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 delegát/průvodce zájezdu, vedoucí provozovny cestovní kanceláře poskytující předmětné služby nebo jiný cestovní kanceláří pověřený zástupce povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci bezodkladně, nejpozději musí být vyřízení reklamace provedeno 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 delegát/průvodce zájezdu nebo jiný cestovní kanceláři 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 delegátovi/průvodci zájezdu nebo 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 průvodce zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný pověřený zástupce cestovní kanceláře. Zákazník obdrží jedno 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.

5. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

5.1 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, je zákazník povinen umožnit průvodci či jinému cestovní kanceláři pověřenému zástupci jakož i zástupcům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

5.2 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.

6. Způsoby vyřízení reklamace

6.1 V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář zákazníkovi po dohodě přiměřenou slevu z ceny zájezdu nebo poskytnuté služby.

6.2 V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

6.3 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 kanceláři zajištěné služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

7. Ostatní ustanovení

7.1 V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č. § 2521 a násl. občanského zákoníku, v platném znění, zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

7.2 Tento Reklamační řád plně nahrazuje Reklamační řád cestovní kanceláře CK Lenka s. r. o. ze dne 20.11.2012.

8. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.1.2014