

REKLAMAČNÍ ŘÁD

CESTOVNÍ KANCELÁŘE ELECTRA TOURS, s.r.o., IČ: 26120917

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., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění, zák.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zák.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, 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 §2537 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu.

2.2. Zákazník poskytuje součinnost při řešení reklamace, zejména včasným (bezodkladným) uplatněním nároku z reklamace tak, aby cestovní kancelář sama či prostřednictvím zástupce mohla zjednat nápravu, podání informací, předložení dokladů prokazujících skutkový stav, umožnění 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 zák.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, a to u cestovní kanceláře nebo u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala, jinak právo zaniká.

3.2. Je-li uzavření cestovní smlouvy 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. 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.

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. Zákazník byl seznámen se skutečností, že výše případné náhrady škody zákazníkovi bude omezena v rozsahu platných mezinárodních smluv (§ 2544 zák.č. 89/2012 Sb.)

6.2. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

6.3. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.1.2014.