

REKLAMAČNÍ ŘÁD

CESTOVNÍ KANCELÁŘE ELECTRA TOURS s.r.o.

Reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami cestovní kanceláře Electra Tours, I. 261 20 917, se sídlem Vodňanská 736/17, 110 00 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 71939 (dále jen „cestovní kancelář“), které jsou jeho nedílnou součástí, ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb., o n. kterých 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 uplatnění nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu (dále jen „reklamační“) a jejich vyřizování.

2. Reklamační

2.1 Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi ve smyslu §2537 a násled. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu.

2.2 Zákazník poskytuje součinnost při řešení reklamační, zejména včasným (bezodkladným) uplatněním nároku z reklamační tak, aby cestovní kancelář sama či prostřednictvím zástupce mohla zjednat nápravu, a dále podáním informací, předložením dokladů prokazujících skutkový stav, umožněním zástupci cestovní kanceláře či zástupcům dodavatele služby přístup do prostoru, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamační.

3. Uplatňování reklamační

3.1 Zákazník musí uplatnit reklamační ve smyslu §2540 zák.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník bez zbytečného odkladu, a to u cestovní kanceláře nebo u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala.

3.2 Je-li uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou cestovní kancelář 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 Reklamační může zákazník uplatnit ústně či písemně, přičemž uplatnění reklamační na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamační uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamační, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamační průkazně skutkově doloží. Současně předloží doklad o poskytnuté službě.

4. Vyřizování reklamační

4.1 Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena dle zák. č. 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. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne prokazatelného uplatnění reklamační, pokud se zákazník není dohodl na lhůtu delší.

4.2 Zástupce cestovní kanceláře sepíše se zákazníkem protokol / potvrzení o přijetí reklamační. V protokolu / potvrzení o přijetí reklamační či písemném reklamačním podání musí být uvedeno, kdy zákazník reklamační uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem a předmětem reklamační, jaký způsob vyřízení reklamační zákazník požaduje, datum podání reklamační. Pokud zákazník předá zástupci cestovní kanceláře písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamační, musí být tato skutečnost v protokolu / potvrzení o přijetí reklamační výslovně uvedena. Protokol / potvrzení o přijetí reklamační musí podepsat obě strany.

5. Způsoby vyřízení reklamační

5.1 V případech, kdy je reklamační posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamační zejména v bezplatném

odstranění vady služby nebo doplněním služby cestovního ruchu. Podle charakteru reklamační je možné poskytnout zákazníkovi náhradní služby cestovního ruchu, po dohodě případně poskytnout písemnou slevu z ceny, případně jiný vhodný způsob.

5.2 V případech, kdy je reklamační posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamační ve smyslu §19 odst.1) zák. č. 634/1992 Sb. v platném znění.

5.3 Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případně následek není závislý na vůli, innosti 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 kancelář i 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 Dle ust. § 14 z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele cestovní kancelář upozorní zákazníka na možnost řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s cestovní kancelář prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2; internetové stránky www.coi.cz

6.4 Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 15.4.2024.