

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I.

Předmět reklamačního řádu

1. Tento reklamační řád obsahuje informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění nároků zákazníka z odpovědnosti cestovní agentury *PLZEŇSKÁ CESTOVKA, IČ 49745140 (dále jen CA)* za vady poskytnutých služeb cestovního ruchu (dále jen SCR) včetně postupu vyřízení uplatněné reklamace.
2. Reklamační řád se vztahuje na reklamace služeb poskytovaných CA s výjimkou reklamace nároků vzniklých u organizátora zájezdů – cestovní kanceláře (dále CK) a z letecké přepravy, které se uplatňují a vyřizují dle platných přepravních předpisů u příslušné přepravní letecké společnosti.

II.

Uplatňování reklamací

1. Práva z odpovědnosti za vady služeb cestovního ruchu poskytovaných CA musí zákazník uplatnit v místě poskytované služby u průvodce/delegáta nebo technického doprovodu, u CA, popř. u obchodního zástupce, který služby poskytované CA nabízí (dále jen „OZ“), a to v příslušné provozovně, sídle nebo místě podnikání CA/CK/OZ, kde reklamované služby koupil.
2. Zákazník reklamaci uplatňuje ústně nebo písemně.
3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být vyřízena, pokud možno, již na místě vzniku práva z odpovědnosti za vady. Neuplatnění reklamace na místě samém zbavuje CA možnosti odstranění vady okamžitě, okamžitého vyřízení reklamace, případně bez dodatečných nákladů nabídnutí vhodného náhradního řešení (např. výměnou ubytování) a případného zamezení vzniku škody, případně dalších škod, které by včasným uplatněním reklamace nemusely vůbec vzniknout. Tato škoda, včetně případných dalších škod tak půjde z důvodu nevčasného uplatnění k tíži zákazníka. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce/delegáta nebo technického doprovodu CA, a služba poskytovaná v rámci SCR má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům těchto služeb (recepce hotelu, ubytovací agentura apod.) v tuzemsku či zahraničí. CA však neodpovídá za vady těchto služeb, které nejsou poskytovány CA v rámci smluvních služeb a které si v místě pobytu zakoupil zákazník sám u třetí osoby.
4. Neodstraní-li CA vadu v přiměřené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů.
5. Reklamaci vad (neúměrných poskytnuté kvalitě smluvních služeb), které CA neodstraní v přiměřené lhůtě anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu je zákazník povinen řádně popsat, odůvodnit a důkazně doložit, zejména předložením příslušných písemných dokladů a fotodokumentací.
6. Reklamaci může zákazník uplatnit za sebe i za další osoby uvedené ve smlouvě.
7. Promlčecí lhůta pro uplatnění práva zákazníka na slevu z ceny služeb činí dva roky.
8. Nevytkne-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu dle bodu č. 3 výše a to ani do jednoho měsíce od skončení SCR a CA toto namítne, pak právo na slevu z ceny případný soud nepřizná.

III.

Vyřizování reklamací

1. Na základě řádné a včasné reklamace zákazníka je CA, resp. její pověřený zaměstnanec, povinen po nezbytném prošetření skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby

potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační vada včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační vady, pokud nebude se zákazníkem dohodnuta lhůta delší. Po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

2. Obchodní zástupce, který nabízí služby cestovního ruchu poskytované CA, není oprávněn uznávat a vyřizovat reklamační vady těchto služeb; tento je pouze CA zmocněn k přijímání reklamací od zákazníka. Reklamační vady, které u OZ zákazník uplatní, je OZ povinen nejpozději následující pracovní den písemně předat k vyřízení CA a současně zákazníka o tomto postupu informovat.

3. V případě zákazníkem ústní formou uplatněné reklamační vady, není-li reklamační vada v plném rozsahu vyhověno ihned, a dále při ústním uplatnění reklamační vady u OZ, sepiše pověřený zaměstnanec CA/OZ, nebo technický doprovod či delegát/ průvodce reklamačního protokolu, kde uvede osobní údaje zákazníka, předmět reklamační vady, včetně popisu a zdůvodnění, a rovněž požadavek na způsob jejího vyřízení a dále údaj o případném převzetí písemných dokladů vztahujících se k reklamační vadě. Reklamační protokol podepíše zaměstnanec CA/OZ, nebo technický doprovod či delegát/ průvodce, který jej sepsal, a zákazník, který rovněž obdrží jedno vyhotovení reklamačního protokolu.

4. V případě písemnou formou uplatněné reklamační vady se na její obsahové náležitosti užije předchozího ustanovení přiměřeně.

5. Zákazník je povinen poskytnout v rámci vyřizování reklamační vady nezbytnou součinnost.

6. Pokud je reklamační vada posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o zamítnutí reklamační vady.

IV.

Reklamační nároky

1. Vyřízení reklamační vady služeb cestovního ruchu spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby, popř. ve vrácení ceny neposkytnuté služby. Jinak CA poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

V.

Námítky

1. Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamační vady ze strany průvodce/delegáta či technického doprovodu nebo jiného pověřeného zaměstnance CA za dostatečnou, je oprávněn písemně požádat o přezkoumání postupu vyřízení reklamační vady přímo CA.

2. CA rozhodne o námítkách zákazníka nejdéle do 30-ti dnů po jejich obdržení.

3. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů – dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu na adrese Ústřední inspektorát-oddělení ADR, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz.

VI.

Ostatní

1. V ostatním se práva a povinnosti CA a zákazníka řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem 89/2012 Sb. a zákonem č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákonem o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb. v platném znění.

2. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 4. 2022.