Reklamační řád Cestovní kanceláře Afrodita s.r.o. (dále jen CK)

1. Působnost reklamačního řádu

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

b. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované CK s výjimkou nároků vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraniční dopravních cenin, nebyly-li sjednány v rámci cestovní smlouvy, kdy jejich uplatňování a vyřizování se řídí platnými tarifními a přepravními předpisy dopravních společností, není – li v tomto reklamačním řádu dále stanoveno jinak.

c. Tento reklamační řád zpřesňuje či doplňuje čl. VII. Všeobecných smluvních podmínek CK, který upravuje práva z vadného plnění.

2. Forma reklamace

Zákazník může reklamaci uplatnit písemně nebo ústně do protokolu. Písemná reklamace nebo protokol musí být opatřen podpisem.

3. Doručování reklamace

a. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK může zákazník uplatnit:

i. v kterékoliv provozovně CK nebo v jejím sídle
ii. u obchodního zástupce CK, pokud byla cestovní smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce CK,
iii. v místě poskytované služby u průvodce/delegáta,
iv. u pověřeného zástupce CK.

b. Práva z odpovědnosti za vady doplňkově prodávaného zboží může zákazník uplatnit:

i. v provozovně CK či v provozovně obchodního zástupce CK, kde reklamované doplňkově prodávané zboží zakoupil.

c. Pro uplatnění reklamace zákazník může využít e-mail CK/obchodního zástupce CK uvedené na webových stránkách CK/ obchodního zástupce CK. Emailová korespondence musí dodržet obsahové i formální znaky písemného podání.

4. Včasnost podané reklamace/promlčení

a. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. V případě odstranitelných vad je zákazník povinen uplatnit reklamaci neprodleně po jejím zjištění u průvodce/delegáta CK v místě pobytu, později uplatňovaná odstranitelná reklamace bude zamítnuta.

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

5. Povinnosti zákazníka při uplatnění reklamace

a. 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 CK pověřenému zástupci jakož i zástupcům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

b. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce CK a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

c. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést:
   i. údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb,
   ii. důvod reklamace,
   iii. jaký způsob vyřízení reklamace požaduje
   iv. předmět reklamace průkazně skutkově podložit,
   v. předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod.

6. Vyřizování reklamací a povinnosti CK

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 CK poskytující předmětné služby nebo jiný CK 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.

7. Reklamační protokol

a. V případě ústního reklamačního podání v místě poskytované služby, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen delegát/průvodce zájezdu nebo jiný CK pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace.

b. V protokolu se uvede:
   i. datum uplatnění reklamace,
   ii. osobní údaje zákazníka,
   iii. předmět reklamace,
   iv. způsob vyřízení reklamace, který je požadován zákazníkem
   v. datum a způsob vyřízení reklamace CK.

c. Jestliže zákazník předá delegátovi/průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému zástupci CK písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol podepíše sepisující průvodce/delegát zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný pověřený zástupce CK. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

8. Způsoby vyřízení reklamace

a. 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 CK zákazníkovi po dohodě přiměřenou slevu z ceny zájezdu nebo poskytnuté služby.

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

c. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK (vis maior) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zajištěné služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

9. Ostatní ustanovení

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., 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.

10. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.11.2018.