

REKLAMAČNÍ ŘÁD

CESTOVNÍ KANCELÁŘE ELECTRA TOURS s.r.o.

1. Předmět

1.1 Reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami cestovní kanceláře Electra Tours, IČ 261 20 917, se sídlem Vodičkova 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 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 „reklamací“) a jejich vyřizování.

2. Reklamacie

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 reklamacie, zejména včasným (bezodkladným) uplatněním nároku z reklamacie 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 reklamacie.

3. Uplatňování reklamací

3.1 Zákazník musí uplatnit reklamaci 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 Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, přičemž uplatnění reklamacie na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamacie uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamacie, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamacie průkazně skutkově doloží. Současně předloží doklad o poskytnuté službě.

4. Vyřizování reklamací

4.1 Reklamacie 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. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne prokazatelného uplatnění reklamacie, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.

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

5. Způsoby vyřízení reklamacie

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

odstranění vady služby nebo doplněním služby cestovního ruchu. Podle charakteru reklamacie 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 reklamacie posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie ve smyslu §19 odst.1) zák. č. 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 kancelář 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 upozorňuje 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.