

Reklamační řád

obchodní společnosti Autoturist, a.s., sídlem Praha 4 - Krč, Na Strži 1837/9, PSČ 140 00, IČ 45804800, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 1671 (dále jen „cestovní kancelář“ a „reklamační řád“)

1. Předmět

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje v souladu s platnými právními předpisy, zejména zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a zákonem č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady zájezdu, poskytnuté jednotlivé služby nebo prodaného zboží a jejich vyřizování (dále také jen „reklamační řád“). Reklamační řád je k dispozici také na webových stránkách společnosti cestovní kanceláře - www.autoturist.cz.

2. Uplatňování reklamaci

- 2.1. Práva z vadného plnění zákazník uplatňuje v kterékoliv provozovně cestovní kanceláře, v sídle nebo u zprostředkovatele služeb cestovní kanceláře, kde reklamované služby či zboží zakoupil, případně v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo jiného cestovní kanceláři pověřeného zástupce.
- 2.2. Zákazník je povinen vytknout vadu zájezdu bez zbytečného odkladu. Nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže cestovní kancelář namítne, že zákazník své právo vytknout vadu neuplatnil ani do 24 měsíce od skončení zájezdu nebo pobytu, popř. čerpání jednotlivé služby cestovního ruchu. Právo z odpovědnosti za vady jednotlivé služby zakoupené na základě smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby je zákazník povinen vytknout bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději však do 24 měsíců od okamžiku, kdy mu byla služba poskytnuta. Neprodlené vytknutí vady (uplatnění reklamací) na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamací.
- 2.3. Práva z odpovědnosti za vady prodaného zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.
- 2.4. Zákazník je při uplatňování reklamací povinen uvést jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamací, svou reklamaci zdůvodnit a podle možnosti i předmět reklamací průkazně skutkově doložit; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamací. V případě zakoupeného zboží je zákazník povinen jej při reklamaci předložit.
- 2.5. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamací a požadovaného způsobu vyřízení reklamací. V případě ústního podání reklamací je průvodce zájezdu nebo jiný cestovní kanceláři pověřený zástupce povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamací. V protokolu uvede osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamací, jaký způsob vyřízení reklamací zákazník vyžaduje a dále datum a požadovaný způsob vyřízení reklamací. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamací podepíše sepisující zástupce cestovní kanceláře i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.
- 2.6. Jestliže zákazník zároveň předá zástupci cestovní kanceláře písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamací, popř. reklamované zboží musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena.

3. Vyřizování reklamaci

- 3.1. Cestovní kancelář je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamací, jaký způsob vyřízení reklamací zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací a v případě reklamovaného zboží, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamací.
- 3.2. Uplatní-li zákazník právo z vadného plnění související se službami, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny cestovní kanceláře poskytující předmětné služby nebo jiný cestovní kanceláři pověřený zástupce povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacie zákazníkem, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.

- 3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.1. reklamačního řádu.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamaci

- 4.1. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, předložit reklamované zboží, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému cestovní kanceláři pověřenému zástupci jakož i zástupcům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
- 4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce cestovní kanceláře a poskytnutá služba má vady, doporučuje cestovní kancelář, aby zákazník dbal též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

5. Způsoby vyřízení reklamace

- 5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo reklamovaného zboží, nebo v případech, kdy je to možné i k poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. V závislosti na rozsahu a trvání vady má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny. Tím není dotčeno právo zákazníka domáhat se v zákonem stanovených případech odstoupení od smlouvy. Cestovní kancelář dále v zákonných případech poskytne náhradu za újmu za narušení dovolené v souladu s § 2543 občanského zákoníku.
- 5.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.
- 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 kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. Ostatní ustanovení

- 6.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.
- 6.2. V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů má zákazník možnost řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s cestovní kanceláří prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa www.coi.cz.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. července 2018, a nahrazuje reklamační řád cestovní kanceláře ze dne 25. února 2016

V Praze dne 30. června 2018