

REKLAMAČNÍ ŘÁD cestovní kanceláře CHINA TOURS s. r. o.

(dále jen cestovní kancelář)

1. Předmět

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby a jejich vyřizování. Rozsah, podmínky a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamace) jsou upraveny zákonem č.40/1964 Sb., Občanský zákoník, zejména pak § 852i, a zákonem č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- 1.2. V případě poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s cestovní kancelář, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád cestovní kanceláře, který je k dispozici také na webových stránkách společnosti.
- 1.3. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované cestovní kancelář s výjimkou nároků vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraničních dopravních cenin, jejichž uplatňování a vyřizování se řídí platnými tarifními a přepravními předpisy dopravních společností.

2. Uplatňování reklamací

- 2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných cestovní kancelář zákazník uplatňuje v provozovně cestovní kanceláře, v sídle nebo u zastupující cestovní kanceláře/agentury, kde reklamované služby zakoupil, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného cestovní kancelář pověřeného zástupce.
- 2.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace v místě poskytované služby může zákazník provést buď ústně do protokolu, nebo písemně a je povinen prokázat součinnost při jejím uplatnění a vyřízení.
- 2.3. Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě cestovní smlouvy, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu zaniknou, nebyla-li uplatněna do tří měsíců od ukončení zájezdu.
- 2.4. Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých jiných služeb, než je uvedeno v odst. 2.3. nebo doplňkově prodávaného zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.
- 2.5. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést důvod reklamace a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově podložit, současně je povinen předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod.

3. Vyřizování reklamací

- 3.1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, 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. Vyřízení reklamace však musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.
- 3.2. V případě ústního reklamačního podání v místě poskytované služby, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen průvodce zájezdu nebo jiný cestovní kanceláři pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník předá průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému zástupci cestovní kanceláře písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující průvodce zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný pověřený zástupce cestovní kanceláře. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.
- 3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.2.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

- 4.1. 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, musí zákazník umožnit průvodci či jinému cestovní kanceláři pověřenému zástupci jakož i zástupcům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, 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, je zákazník povinen dbát 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, v poskytnutí náhradní služby, a po dohodě případným poskytnutím přiměřené slevy z ceny.
- 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 kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. Ostatní ustanovení

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku, obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele v platném znění.

7. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. 11. 2010, a nahrazuje Reklamační řád cestovní kanceláře ze dne 1. 11. 2009.

V Praze dne 1. 11. 2010

podpis statutárního zástupce