

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. PŘEDMĚT

Tento reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami zájezdů Cestovní kancelář iGo s.r.o. (dále jen „CK“), které jsou nedílnou součástí ve smyslu zák.č.159/1999 Sb. v platném znění, občanského zákoníku a zák.č.634/1992 Sb. v platném znění, upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti CK za vady poskytnuté služby, včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou (dále jen „reklamace“) a jejich vyřizování.

II. UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

- a) Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK, jež byly sjednány ve smlouvě (reklamaci), má zákazník právo uplatnit v Cestovní kanceláři iGo s.r.o., a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce CK také u tohoto obchodního zástupce, ideálně však v místě poskytované služby u vedoucího zájezdu nebo jiného pověřeného zástupce CK.
- b) Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu v místě tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě. Reklamaci může zákazník uplatnit buď ústně nebo písemně s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Reklamace musí být učiněna bez zbytečného odkladu, jinak právo na reklamaci zaniká.
- c) Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK (reklamace) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně. Zákazník musí uplatnit své právo u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu.
- d) Doporučujeme její uplatnění v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje CK, resp. vedoucímu zájezdu zajistit odstranění vady, s odstupem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace velmi obtížná, a ne vždy možná. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoliv svojí provozovně, v jejím sídle a dále prostřednictvím vedoucího zájezdu, resp. pověřeného zástupce v zahraničí. CK upozorňuje, že dle § 2540 OZ nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.
- e) Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit, současně je povinen předložit doklad o zakoupené službě, a reklamaci podepsat.

III. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

- a) CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, dále potvrzení o předmětu reklamace a způsobu řešení reklamace, které zákazník očekává a požaduje; a dále o způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

- b) CK je povinna vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne ukončení zájezdu v případě, že reklamační byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě. V případě ústního podání reklamace, je povinen vedoucí zájezdu, průvodce, zástupce CK nebo prodejce zájezdu sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace sepisují průvodce/vedoucí zájezdu nebo zástupce CK či prodejce zájezdu. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.
- c) V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce III.b)
- d) CK neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objednal v místě a jejichž organizátorem není CK.

IV. SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

- a) Povinností zákazníka je povinnost poskytnout součinnost k řádnému vyřízení reklamace, a to zejména dodat všechny potřebné dokumenty a doklady, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, dále umožnit přístup do reklamovaných ubytovacích prostor (je-li předmětem reklamace ubytovací služba) apod.
- b) V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného pověřeného 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.

V. ZPUSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- a) V případech, kdy je reklamační posouzena jako zcela nebo zčásti oprávněná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je možné, i poskytnutí náhradní služby. Jinak CK poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.
- b) V případech, kdy je reklamační posouzena jako neoprávněná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.
- a) Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

VI. OSTATNÍ USTANOVENÍ

V souladu s ust. §14 zákona č.634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, CK informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv o zájezdu uzavřených s CK prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 12000, internetová adresa www.coi.cz

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

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád Cestovní kanceláře iGo s.r.o. vstupuje v platnost a účinnost dne 1.12.2020.