

REKLAMAČNÍ ŘÁD PETR'S, S.R.O.

(dle z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, z.č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele)

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníků cestovní kanceláře Petr's s.r.o., se sídlem Sokolská 486/33, 12000 Praha 2, Česká republika, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 91255, IČ: 26748363 (dále jen "CK") vyplývajících z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb cestovního ruchu.

1. VADY ZÁJEZDU

CK odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu, který zákazníkovi poskytuje. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb zájezdu poskytována ze strany CK v souladu se smlouvou o zájezdu, katalogem či reklamou CK.

2. UPLATNĚNÍ VAD

Zjistí-li zákazník, že služby poskytovaná CK má vady, je povinen ohlásit tyto vady CK bez zbytečného odkladu, aby mohlo být zabráněno škodě a sjednána náprava, pokud možno ihned v místě poskytované služby, odpovědné osobě (vedoucí provozovny poskytující služby, průvodci či delegátovi, je-li v místě přítomen) a následně neprodleně informovat CK. Není-li v místě delegát, zákazník neprodleně kontaktuje CK.

Reklamací může zákazník uplatnit ústně či písemně. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace prokazatelně doloží. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne tuto vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy.

Zákazník je povinen poskytnout součinnost při řešení situace (spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které jsou předmětem reklamace, pořízení fotodokumentace apod.) a působit tak, aby se zabránilo případným škodám nebo aby byl jejich rozsah co nejmenší.

Jestliže není na základě uplatnění reklamace sjednána náprava ihned, má zákazník právo uplatnit svou reklamací po svém návratu do ČR.

3. VYŘÍZENÍ REKLAMACE A STÍŽNOSTI

CK je povinna rozhodnout o vytknutých vadách a stížnostech ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. CK je povinna vydat zákazníkovi písemné potvrzení, ve kterém uvede charakteristiku vytkaných vad a stížností, datum jejich uplatnění, zákazníkem požadovaný způsob vyřízení vad a způsob jakým bude zákazník informován o vyřízení reklamace.

Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu ve lhůtě stanovené zákazníkem, je-li reklamací uplatněna po skončení zájezdu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se CK se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

4. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

V případech, kdy je reklamací posouzena jako zcela nebo z části důvodná, CK vadu bezplatně odstraní nebo poskytne náhradní službu, ledaže to není možné, anebo její odstranění vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb; v takovém případě poskytne CK zákazníkovi po dohodě přiměřenou slevu z ceny dle rozsahu trvání a rozsahu vady.

Neodstraní-li CK vadu ve lhůtě určené zákazníkem, pak má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného.

Za účelem odstranění vady může CK nabídnout bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, spočívající, pokud možno, v poskytnutí služby stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě, aby zájezd mohl dále pokračovat. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zajistí-li CK pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k její tíži. Zákazník může náhradní řešení navrhované CK odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

V případech, kdy je reklamáce posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamáce ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

5. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

CK odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.

Při porušení povinností, za niž odpovídá, nahradí CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen.

Zákazník uplatní nárok na náhradu škody u CK stejně, jako by uplatnil vady zájezdu, nejpozději pak do tří let od chvíle, kdy se o škodě dozví. CK vyřídí nárok zákazníka na náhradu škody obdobně jako reklamaci.

CK se odpovědnosti k náhradě škody způsobené porušením smluvní povinnosti zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinností dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Práva zákazníka z vadného plnění musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem a obecně závaznými předpisy.

Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky.

CK zákazníka informuje dle § 14 z.č. 634/1192 Sb., o ochraně spotřebitele, o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.9.2019.

Petr's s.r.o.