

REKLAMAČNÍ ŘÁD CK F&K

1. PŘEDMĚT A VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- a/ Tento reklamační řád upravuje podmínky, rozsah a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti cestovní kanceláře F+K Sokolov s.r.o.; IČ: 29092191, se sídlem Luční 2113, Sokolov 35601, zapsané v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 24169, korespondenční adresa: CK F&K Staré náměstí 37, Sokolov 35601 (dále jen CKF&K); za vady zájezdu nebo poskytnuté jednotlivé služby a jejich vyřizování.
- b/ Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 9/2012Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“) a zákona č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen Zákon). Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek a smlouvy o zájezdu. Uzavřením smlouvy o zájezdu (dále jen CS) zákazník vyjadřuje souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen. Zákazníkem CKF&K je smluvní strana a osoby v jejichž prospěch je CS uzavřena, tedy osoby dle §852 a násl. Obč.Z 1964 a směrnic 90/314. Tento reklamační řád k dispozici také na www.ckfk.cz a na všech prodejních místech, sídle a provozovnách CKF&K i u třetí osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala.

2. ODPOVĚDNOST ZA VADY ZÁJEZDU

- a/ V případě, že některá ze služeb není poskytována dle rozsahu a v kvalitě sjednané v CS, jejíž nedílnou součástí jsou tento Reklamační řád a Všeobecné podmínky zájezdu, vzniká zákazníkovi právo k uplatnění nároku z vadného plnění (dále jen reklamacie). Reklamacie musí být učiněna vážně, určitě a srozumitelně.
- b/ CK F&K odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu nebo sjednané služby. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vyčtena zákazníkovi v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK F&K namítne, že zákazník své právo neuplatnil ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu. Právo z odpovědnosti za vadu služby soud nepřizná, nebylo-li uplatněno bez zbytečného dokladu, nejpozději však do šesti měsíců od jejich čerpání.

3. UPLATŇOVÁNÍ, ŘEŠENÍ A LHŮTY REKLAMACE ZÁJEZDU

a/ Bezodkladné vytknutí vady a součinnost při reklamaci

I. Podle ustanovení §2537 a násl. OZ a dále na úrovni směrnice 90/314 čl.4-6, které se k násám vztahují, spotřebitel musí každý nedostatek v plnění smlouvy, který zjistí na místě, oznámit **bez zbytečného odkladu** ihned poté, co se o výskytu takové vady dozví. Činí tak písemně nebo jakoukoliv jinou vhodnou formou danému poskytovateli služeb a organizátorovi nebo prodejci, prostřednictvím delegáta nebo CKF&K pověřeného zástupce. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce či jiného CKF&K pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též na včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům /poskytovatelům služeb v místě (ubytovací kancelář, místní zástupce, recepce ubytovacího zařízení, asistenční linka v uvedené v Pokynech na cestu apod.). Uplatnění reklamacie na místě samém umožní odstranění vady nebo zjednaní nápravy okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje řádná náprava, průkaznost i objektivita posouzení/ uznání reklamacie a zákazník se vystavuje riziku, že se zmenší či omezí nárok na uznání reklamacie či úhradu škod, které by při včasné oznámení či aktivním přístupu a součinnosti nevznikly. Dle §2540 nemá zákazník právo na slevu, pokud tomuto právu nepředchází právo požadovat, aby organizátor splnil svou povinnost a neprodleně usiloval o nalezení vhodných řešení vady.

II. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou **součinnost**, spočívající zejména v sepsání Reklamačního protokolu, který je nezbytným předpokladem poskytnutí případné slevy, dále v řádném doložení a specifikaci vad, v postupu oběma stranami dohodnutým způsobem bude-li to nezbytné k odstranění vady (např. v určený čas se dostavit k výměně reklamovaného pokoje, na schůzku s delegátem), umožnit zástupci CKF&K, jakož i zástupci dodavatelů služeb přístup k ubytování (je-li předmětem reklamacie), aby bylo ve všech případech možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci a/ nebo případně ihned zjednat nápravu.

b/ Řešení a lhůty reklamacie

- I. Zákazník je při reklamaci povinen podat úplné a pravdivé informace prokazující skutkový stav a postupovat dle pravidel tohoto Reklamačního řádu.
- II. CKF&K prostřednictvím delegáta nebo pověřeného zástupce po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů, do této doby se započítává doba na odborné posouzení vady. Vyřízení reklamacie musí být provedeno bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamacie zákazníkovi, pokud není se zákazníkovi dohodnuta lhůta jiná.
- III. Je-li reklamacie posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, je CK F&K oprávněna vyříditi reklamaci bezplatným odstraněním vady v místě nebo řešiti reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací, umožňuje-li to podstata věci a okolnosti. Není-li to možné, poskytne CKF&K zákazníkovi slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady podle článku IV. tohoto oddílu. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s CK F&K na odstoupení od smlouvy.
- IV. Zjištěná vada musí být jasně a určitě popsána. Zákazníkovi je ze strany CKF&K poskytnuta sleva nebo kompenzace, pokud bude existence vady zákazníkovi nade vše pochybnost prokázána dle pravidel tohoto Reklamačního řádu. Pokud se určitá vada nevyskytuje během celé doby trvání zájezdu, výše kompenzace za vadnou službu se vydělí celkovým počtem dní sjednaného čerpání služby a vynásobí se počtem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala. Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí CKF&K zákazníkovi také případné škody či újmy, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen, a to za předpokladu, že byl nárok na takovou náhradu oprávněně vznesen. Přejme-li zákazník nabízenou slevu, kompenzaci či náhradu za škodu či újmu, je tímto uplatněná reklamacie považována za definitivně vyřízenou. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie ve smyslu § 19 odst. Zákona.

4. NÁLEŽITOSTI POSTUPU A ZPŮSOBU REKLAMACE ZÁJEZDU

a/ Reklamaci má zákazník právo uplatnit a CK F&K je povinna ji přijmout v jakékoliv vhodné formě (ústně, písemně), a to v místě poskytované služby či konání zájezdu u delegáta či pověřeného zástupce CK F&K existuje-li; v prodejním místě, kde byla smlouva sjednána; v kterékoliv provozovně nebo v sídle CK F&K; a bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou, také u této třetí osoby.

b/ Při uplatňování reklamacie zákazník uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, co je obsahem reklamacie a specifikaci požadavků co do řádného důvodu a výše, průkazné skutkové doložení vady a/nebo nečerpané služby (může být formou fotodokumentace, svědeckými výpověďmi ap., za podklad pro reklamaci nemohou sloužit materiály a informace, u kterých je uvedena nezávaznost nebo orientační charakter) a podle možnosti oprávněnou nárok o sjednání služby (např. cestovní smlouva nebo voucher nebo doklad o úhradě služby ap.) a dále požadovaný způsob vyřízení reklamacie.

c/ O uplatnění reklamacie je povinna CKF&K, prostřednictvím delegáta nebo pověřeného zástupce, vydat zákazníkovi písemné potvrzení (Reklamační protokol) s údaji: kdy a kde zákazník reklamaci uplatnil; co je jejím obsahem; jaký způsob vyřízení zákazník požaduje; způsob a datum vyřízení reklamacie ze strany CK F&K; případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie. Jestliže zákazník zároveň předá CK F&K či jinému pověřenému zástupci (dle bodu 4a) písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamacie, bude tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše průvodce nebo delegát zájezdu, nebo příslušná pověřená osoba ze strany CKF&K i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení takového reklamačního protokolu.

5. MIMOŘÁDNÉ OKOLNOSTI, VYŠŠÍ MOC, NEOPRÁVNĚNÉ VZNESENÍ REKLAMACE

CK F&K si vyhrazuje právo nevyhovět reklamaci, pokud zákazník uvede v reklamaci nepravdivé nebo neúplné skutečnosti, byť by faktický stav právo na reklamaci zakládal. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případný následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CKF&K (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a ze strany CKF&K zajištěné služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny takových služeb. CK F&K nenesе žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb či akci nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u hotelu, místní agentury či jiné třetí strany. Obdobně pokud se vyskytnou okolnosti, způsobené třetí stranou, které nebyly ani nemohly být CKF&K známy a na něž CKF&K nemá žádný vliv anebo mají charakter místních zvyklostí, nezakládá oprávnění pro vznesení reklamacie (např. ruch v letovisku, které je prezentováno jako živé centrum, hluční sousedé, neplánovaná jednorázová stavební činnost, přírodní anomálie a s tím spojené subjektivní nepohodlí, projevy spojené se zvyklostmi v oblasti kulturních, hygienických a jiných místních zvyků i postupů odlišných od standardů ČR). Za předmět reklamacie se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny, kde CK F&K vystupuje jako zprostředkovatel na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, pokud odpovědnost cestovní kanceláře CKF&K není v těchto případech dána ze zákona. Klasifikace ubytovacích kapacit je udělena kompetentní institucí, nikoliv CKF&K, která není odpovědná za označování. Vady zájezdu se řídí ujednáními § 2537-39 NOZ: Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž CK zákazníkovi ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí CK nápravu, pokud si to nevyžádá neúměrné náklady. Nejedná-li CK nápravu ani ve lhůtě, kterou mu zákazník určil a je přiměřená, nebo CK nemohla či odmítla nápravu zjednat a vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka (je-li zájezd zcela určen a jiné zákonné důvody §2537-40) může si zákazník zjednat nápravu sám a CK mu nahradí účelné vynaložené náklady. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li CK opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí CK u zájezdu z dopravy, na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí CKF&K zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jsou tyto k tíži CK. CK se odpovědnosti k náhradě škody způsobené porušením smluvní povinnosti zproutí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno v CS, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí CK F&K škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení.

6. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Dojde-li mezi CK F&K a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, spotřebitel může podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení, kterým je Česká obchodní inspekce - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamacie se řídí obecně závaznými právními předpisy. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. 4. 2016

