

REKLAMAČNÍ ŘÁD

cestovní kanceláře GREECE TOURS PRAGUE, spol. s r.o.

V zájmu právní jistoty při uplatňování a vyřizování oprávněných nároků vzniklých zákazníkům cestovní kanceláře GREECE TOURS PRAGUE, spol. s r.o. (dále jen CK GT) z titulu vadného plnění, CK GT tímto reklamačním řádem upravuje jednotný postup a způsob uplatňování práv z odpovědnosti za vady poskytnuté služby.

Tento reklamační řád se vztahuje na uplatnění nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti CK GT s výjimkou nároků v souvislosti s pojistnou událostí, která je kryta pojistnou smlouvou. V uvedených případech je zákazník povinen postupovat dle pojistných podmínek příslušné pojišťovny. Jsou-li vady služeb způsobeny okolnostmi, jejichž vznik, průběh a následek nezávisí na činnosti a postupu CK GT anebo nastanou-li na straně zákazníka okolnosti, kvůli kterým zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, právo reklamovat vady služeb, jakož i právo na náhradu škody nevzniká.

Poskytování služeb, odpovědnost za vady a práva z odpovědnosti za vady se řídí ustanoveními uzavřené smlouvy o zájezdu, včetně jejích příloh nebo potvrzení o zájezdu (dále jen smlouva o zájezdu), Všeobecnými smluvními podmínkami CK GT a příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, zákonem 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

Článek 1

Nemá-li zájezd nebo poskytovaná služba vlastnosti, o nichž pořadatel zákazníka ujistil nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával nebo které byly sjednány uzavřenou smlouvou, má zákazník právo reklamovat vady.

Článek 2

Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK GT bez zbytečného odkladu ihned na místě tak, aby reklamovaná vada mohla být na místě ověřena a aby mohla být zjednána náprava. Náprava může spočívat, dle rozhodnutí CK GT, v poskytnutí plnění bez vad, poskytnutí náhradního plnění nebo poskytnutí přiměřené slevy. V případě odstranitelných vad je zákazník povinen uplatnit reklamaci neprodleně, aby mohla být vada odstraněna ihned. Uplatnění reklamace v místě poskytnutí služby umožní přešetření oprávněnosti reklamace zákazníka a zjednaní okamžité nápravy, zatímco s odstupem času se průkaznost reklamovaných vad a posouzení oprávněnosti reklamace zákazníka ztěžuje. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK GT odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.

Pokud zákazník uplatňuje vadu služby v místě jejího poskytnutí, musí tak učinit písemně nebo ústně do protokolu, vždy však srozumitelně a jasně.

V reklamaci je zákazník povinen uvést:

- identifikační údaje smlouvy o zájezdu,
- o jakou službu se jedná,
- kde byla služba poskytnuta nebo měla být poskytnuta,
- čas poskytnutí služby a čas zjištění vady,
- jakou konkrétní vadu nebo nedostatek u služby zjistil, tuto vadu nebo nedostatek popíše, popřípadě uvede, jak se projevuje,
- počet osob, kterých se vada služby týká, s uvedením jejich jmen a příjmení,
- jak reklamovanou vadu dokládá nebo jak může být vada doložena,
- čeho se reklamací domáhá.

Pokud protokol sepisuje příslušný delegát či místní zástupce CK GT, musí v něm být uvedeny údaje sdělené zákazníkem a zákazník je povinen tento protokol vždy podepsat. Jedno vyhotovení protokolu je sepisující pracovník povinen předat zákazníkovi.

Článek 3

1. Pokud zákazník reklamuje vadu služby v místě jejího poskytnutí, reklamaci je oprávněn posoudit, rozhodnout o tom, zda reklamace je oprávněná či nikoliv a rozhodnout o způsobu vyřízení reklamace příslušný místní partner CK GT ve spolupráci s kanceláří v Praze. Pracovník, který je pověřen vyřízením reklamace, je oprávněn prověřit veškeré zákazníkem uvedené skutečnosti, vyžádat si další informace a požadovat od zákazníka potřebnou součinnost, zejména požadovat doplnění skutkového stavu, upřesnění uplatněných nároků apod.

2. Zákazník je povinen žádosti o součinnost vyhovět, popř. za účelem ověření oprávněnosti reklamované vady umožnit delegátovi či jinému CK GT pověřenému pracovníkovi přístup do prostoru, který byl pronajat k ubytování, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace. V případě, že zákazník neumožní ověření reklamované vady, jsou důsledky takového jednání k jeho tíži a reklamace může být odmítnuta.

3. O reklamaci zákazníka v místě konání zájezdu musí příslušný pracovník rozhodnout podle povahy reklamované vady ihned, ve složitých případech nejpozději do tří dnů, pokud jiná lhůta vyřízení reklamace nebyla se zákazníkem dohodnuta. O vyřízení reklamace sepíše příslušný pracovník se zákazníkem zápis, ve kterém konstatují, jakým způsobem byla reklamace vyřízena. V případě uznání reklamace bude uveden způsob jejího vyřízení (např. kompenzace formou poskytnutí náhradní služby, sleva apod.) v případě zamítnutí reklamace pak důvody tohoto zamítnutí. Podpisem zápisu, ve kterém bude uveden způsob vyřízení reklamace, se zákazník vzdává možnosti uplatnění dalších nároků z titulu vad zájezdu nebo poskytnuté služby.

4. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti delegáta či jiného CK GT pověřeného pracovníka a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen předmět reklamace průkazně skutkově doložit, popřípadě požádat poskytovatele vadných služeb o písemné potvrzení vady, v němž bude zjištěná vada jasně a zcela průkazně popsána tak, aby CK GT mohla vůči dodavateli uplatnit právo na případnou slevu k poskytnutí kompenzace.

Článek 4

V případě, že zákazník vadu služby neuplatnil v místě jejího poskytnutí bez svého zavinění, může vadu služby písemně reklamovat a svá práva z odpovědnosti za vady uplatnit bez zbytečného odkladu po ukončení zájezdu nebo čerpání sjednaných služeb. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

Článek 5

1. Pokud reklamace nebyla vyřízena během trvání zájezdu nebo čerpání sjednaných služeb, je zákazník oprávněn vadu služby reklamovat dle bodu 2 tohoto článku písemně nebo ústně do protokolu. Při uplatnění reklamace je zákazník povinen uvést veškeré údaje stanovené Článkem 2. tohoto Reklamačního řádu a tyto údaje doplnit sdělením, jakým způsobem prokazuje oprávněnost reklamace, popřípadě přiložit veškeré doklady, kterými oprávněnost reklamované vady prokazuje.

2. Reklamaci podává zákazník v CK GT na adrese Praha 1, Dlouhá 50 nebo prostřednictvím vedoucího cestovní kanceláře či agentury, u které zákazník uzavřel cestovní nebo jinou smlouvu o poskytnutí služby.

3. Uplatní-li zákazník vadu služby ústně, je zaměstnanec cestovní kanceláře nebo agentury povinen sepsat se zákazníkem protokol o ústním uplatnění reklamace. V protokolu musí být uvedeny osobní údaje zákazníka a údaje uvedené v Článku 2. tohoto Reklamačního řádu. K protokolu musí být připojeny písemnosti, případně jiné doklady, které předložil zákazník a které prokazují důvodnost reklamace; připojení dokladů musí být v protokolu výslovně uvedeno. Protokol o ústním uplatnění reklamace podepíše pracovník, který jej sepsal a zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení protokolu. Ke každé reklamaci je zákazník povinen připojit doklad o poskytnuté službě, kopii uzavřené smlouvy o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu.

CK GT je povinna reklamaci vyřídit do 30 dnů od jejího doručení. Tuto lhůtu lze po dohodě s klientem prodloužit, pokud si vyřízení reklamace vyžádá šetření na místě nebo je závislé na šetření jiného orgánu.

Článek 6

1. V případě, že je reklamace posouzena zcela nebo z části jako oprávněná, bude reklamace vyřízena, pokud je to možné, bezplatným odstraněním vady nebo poskytnutím náhradního plnění. Není-li to možné (např. z důvodu uplatnění reklamace po skončení zájezdu), poskytne cestovní kancelář zákazníkovi přiměřenou slevu z ceny zájezdu nebo sjednané a reklamované služby.

2. Při splnění stanovených podmínek lze poskytnout kompenzaci dle Článku 7 tohoto Reklamačního řádu.

3. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

Článek 7

1. Uplatní-li zákazník svůj nárok na poskytnutí slevy z ceny zájezdů dle [Kompenzační tabulky ITQ Kodexu GREECE TOURS](#) (dále jen kompenzace), která je zveřejněna na webových stránkách CK GT, je povinen postupovat v souladu s níže uvedenými ustanoveními. Ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku.

2. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, která byla způsobena zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdů nebo byla způsobena v důsledku nepředvídatelné nebo neodvratitelné události (vyšší moc).

3. V případě vzniku vad týkajících se kvality ubytování uvedených v Kompenzační tabulce v části I. Ubytování, vad týkajících se kvality stravování uvedených v kompenzační tabulce v části II. Stravování a vad týkajících se ostatních okolností zájezdu uvedených v kompenzační tabulce v části III. Různé, je zákazník povinen neprodleně oznámit příslušnou vadu delegátovi CK GT či partnerské cestovní kanceláři v dané lokalitě. Zákazník je povinen poskytnout delegátovi veškerou nutnou součinnost pro sepsání písemného protokolu o vadě, který je nezbytným předpokladem poskytnutí kompenzace. Odmítne-li zákazník tuto součinnost poskytnout, nebude možné poskytnutí kompenzace dle Kompenzační tabulky.
4. Nebude-li delegát z objektivních příčin k zastižení, je zákazník povinen požádat poskytovatele vadných služeb o písemné potvrzení vady, v němž bude zjištěná vada jasně a určitě popsána. Vznik vady může zákazník doložit fotodokumentací, kterou spolu s potvrzením poskytovatele odevzdá po skončení zájezdu cestovní kanceláři, popř. jejímu obchodnímu zástupci.
5. U vad definovaných v Kompenzační tabulce v části IV. Služby delegáta, je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v dané lokalitě a oznámit mu příslušnou vadu. Vady spočívající v činnosti delegáta mohou být prokazovány rovněž svědeckými výpověďmi.
6. V případě vzniku vad uvedených v Kompenzační tabulce v části V. Doprava je zákazník povinen požádat delegáta, případně jiného pověřeného zaměstnance cestovní kanceláře, o písemné potvrzení vzniku příslušné vady nebo o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci. V případě vzniku vady na palubě letadla je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla. Zjištěná vada musí být jasně a určitě popsána. Potvrzení je zákazník povinen odevzdat po skončení zájezdu cestovní kanceláři, popř. jejímu obchodnímu zástupci.
7. Zákazníkovi bude CK GT poskytnuta kompenzace odpovídající procentu z ceny zájezdu, které je u každé konkrétní vady uvedeno v Kompenzační tabulce, pokud bude existence vady zákazníkem prokázána dle výše uvedených pravidel. Pokud se určitá vada nevyskytuje během celé doby trvání zájezdu, výše kompenzace uvedená v kompenzační tabulce se vydělí celkovým počtem dní zájezdu a vynásobí počtem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala. Pokud se určitá vada vyskytuje jen část dne, kompenzace se adekvátně snižuje.
8. V případě že celková kumulovaná výše přiznané kompenzace přesáhne hodnotu 50% z ceny zájezdu (tj. v případě souběhu více vad), cestovní kancelář zákazníkovi přizná dodatečný nárok na kompenzaci ztráty radosti z dovolené, jehož výše je určena dle Kompenzační tabulky ztráty radosti z dovolené, která je zveřejněna na webových stránkách CK GT. Při výpočtu kompenzace se vychází ze součtu ceny zájezdu, letištních tax a dalších poplatků, včetně palivového příplatku. Do této částky se nezapočítává pojištění.
9. Přijme-li zákazník nabízenou kompenzaci, je tímto uplatněná reklamace považována za definitivně vyřízenou.
10. Systém kompenzace dle tabulky lze uplatnit pro destinace, kde má CK GT služby delegáta. Seznam destinací bez služby delegáta naleznete na webových stránkách kanceláře.

Článek 8

Reklamace týkající se přepravy do místa zájezdu a zpět (např. zpoždění, ztráta zavazadel, neplánované mezipřistání apod.), zejména v případě letecké přepravy, vyřizuje zákazník přímo s přepravní společností.

Článek 9

Pokud zákazník se způsobem vyřízení reklamace nesouhlasí, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu, popř. o přehodnocení vyřízení reklamace jednatele cestovní kanceláře, který o námitkách zákazníka rozhodne do 30 dnů od data, kdy obdržel nesouhlasné stanovisko zákazníka. Jednatel cestovní kanceláře může námitkám zákazníka vyhovět, zjistí-li, že jsou oprávněné anebo jsou-li pro to zcela mimořádné důvody, jinak potvrdí způsob vyřízení reklamace CK GT. Uplatnit toto odvolání může zákazník opět nejpozději do jednoho měsíce ode dne, kdy obdržel stanovisko cestovní kanceláře.

Článek 10

V případě, že dojde mezi CK GT a zákazníkem, který je spotřebitelem, ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, má zákazník - spotřebitel právo na mimosoudní řešení takového sporu u České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

Zákazník, který si zakoupil službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 01. 07. 2018.