

Reklamační řád CK Dakol, s.r.o

1 . PŘEDMĚT

1.1 Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti CK Dakol, s.r.o., se sídlem Petrovice u Karviné č.570, 735 72 (dále jen „CK Dakol“) za vady poskytnuté služby, včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou (dále jen „reklamací“) a jejich vyřizování.

2 . UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

2.1 Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK Dakol, jež byly sjednány ve smlouvě o zájezdu, má zákazník právo uplatnit v sídle CK Dakol, a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce CK Dakol, také u tohoto obchodního zástupce, případně v místě poskytované služby u delegáta nebo jiného CK Dakol pověřeného zástupce.

2.2 Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamací na místě samém umožní odstranění vady okamžitě. Reklamaci může zákazník uplatnit písemně s uvedením data, předmětu reklamací a jaký způsob vyřízení reklamací zákazník požaduje.

2.3 Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, a v případě, že se zájezd neuskutečnil, do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak zaniknou.

2.4 Zákazník je při uplatňování reklamací povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamací, jaký způsob vyřízení reklamací požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazné skutkové doložit, současně je povinen předložit doklad o zakoupené službě, příp. zboží, jejichž vadu reklamuje a reklamaci podepsat.

3 . VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

3.1 O uplatnění reklamací je CK Dakol povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamací, jaký způsob vyřízení reklamací zákazník požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamací.

3.2 Uplatní-li zákazník reklamaci, je CK Dakol pověřený zaměstnanec povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamací zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta.

V případě ústního podání reklamací, je povinen delegát zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný CK Dakol pověřený zaměstnanec sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamací. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamací, jaký způsob vyřízení reklamací zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamací. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému CK Dakol pověřenému zaměstnanci písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamací, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamací podepíše sepisující delegát zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný CK Dakol pověřený zaměstnanec. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

4 . SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

4.1 Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamací, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému CK Dakol pověřenému zaměstnanci a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamací.

4.2 V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti delegáta CK Dakol či jiného CK Dakol pověřeného zaměstnance 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 reklamacie posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamací v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak CK Dakol poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka, v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s CK Dakol od smlouvy odstoupit.

5.2 V případech, kdy je reklamacie posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamací.

5.3 Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK Dakol (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK Dakol 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.

7 . ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.1.2014