

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Za sluncem s.r.o., Pekařská 616/12, Olomouc

IČ: 42869650 (dále jen ZSC)

1. Předmět

1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti společnosti Za sluncem s.r.o. za vady poskytnuté služby (reklamace) vč. podmínek uplatnění rozporu se Smlouvou o prodeji služby cestovního ruchu a jejich vyřizování v souladu se zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované ZSC s výjimkou nároků vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraniční dopravních cenin, jejichž uplatňování a vyřizování se řídí platnými tarifními a přepravními předpisy dopravních společností.

2. Uplatňování reklamací

2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných společnostmi Za sluncem s.r.o., zákazník uplatňuje v provozovně podnikatele, v sídle společnosti nebo u zprostředkovatele služeb (cestovní agentuře), kde reklamované služby zakoupil, případně v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo u jiného pověřeného zástupce.

2.2. Práva z odpovědnosti za vady doplňkově prodávaného zboží zákazník uplatňuje v kterékoli provozovně společnosti, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, tj. v provozovně, kde reklamované doplňkově prodávané zboží zakoupil, případně i v sídle společnosti.

2.3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.

2.4. Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy, tj. u prodeje služeb cestovního ruchu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce od data poskytnutí poslední služby, společnost Za sluncem s.r.o. mu slevu z ceny nepřizná.

2.5. Práva z odpovědnosti za doplňkově prodávané zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.

2.6. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodnit a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově doložit; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, např. stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.

3. Vyřizování reklamací

3.1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je průvodce, vedoucí provozovny poskytující předmětné služby nebo jiný pověřený zástupce povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace musí být vyřizována bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.

3.2. V případě ústního podání reklamace (např. v místě poskytované služby) je povinen zástupce společnosti Za sluncem s.r.o. nebo jiný pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník předá vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému zástupci písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující pověřený zástupce společnosti Za sluncem s.r.o. na straně jedné a zákazník na straně druhé. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.2.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

4.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník pověřenému zástupci, jakož i zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce ZSC a poskytnutá služba má dle jeho názoru 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 reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. Jinak prodejce služby cestovního ruchu poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

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

5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu společnosti Za sluncem s.r.o. (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a 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 a zákona o ochraně spotřebitele v platném znění. V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu z Kupní smlouvy nebo ze Smlouvy o poskytování nebo prodeji služeb cestovního ruchu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz“ Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. 7. Závěrečná ustanovení Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 5.1.2019 a nahrazuje Reklamační řád ze dne 13.2.2017.

V Olomouci dne 5.1.2019

Ing. Silvie Magnusková, v.r. jednatel