

Reklamační řád CK Horus EYE s.r.o., Czech Photo Travel

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kanceláří vydává Cestovní kancelář Horus EYE s.r.o. (dále jen „cestovní kancelář“ či “CK”) tento reklamační řád.

Horus EYE s.r.o.

Krouzova 3051/28, 14300 Praha 4

IČ 28287126

zapsaná v OR Krajského soudu v Praze oddíl C, vl.č. 100933

1. Tento reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby nebo prodaného zboží (reklamace) a jejich vyřizování. CK odpovídá zákazníkovi za splnění povinností vyplývajících z uzavřené Smlouvy o zájezdu.

2. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění práva z za případného vadného plnění (dále jen „reklamace“) jsou upraveny zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zejména pak § 2537 až 2540, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

3. Zákazník je povinen uplatnit písemně nebo elektronicky své právo u CK (nebo u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala) **bez zbytečného odkladu**. Jestliže tak zákazník neučiní, může toto být zohledněno při stanovování případné výše slevy. Doporučujeme proto uplatnění práva z vadného plnění již v místě reklamovaných služeb, a to proto, že reklamace na místě umožňuje CK, resp. jejímu delegátovi, zajistit odstranění vady, s odstupem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádné vyřízení reklamace velmi obtížné a ne vždy možné. Pokud zákazník v průběhu zájezdu, anebo po jeho skončení přijme ze strany CK kompenzaci (ať již finanční, anebo v podobě poskytnutí dalších služeb), je tím sleva, která by odpovídala vadné službě, za předpokladu, že by reklamace byla shledána oprávněnou, považována za vyrovnanou.

4. CK je povinna přijmout reklamaci v jejím sídle a dále i prostřednictvím svého delegáta, lektora, resp. pověřeného zástupce v zahraničí, stejně tak se reklamace přijímá i prostřednictvím osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala. Je-li uzavření Smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou CK nebo cestovní agenturou, jsou lhůty stanovené právními předpisy podle předcházejících ustanovení reklamačního řádu zachovány, pokud tak zákazník učinil bez zbytečného odkladu, řádně a včas u zprostředkující CK nebo cestovní agentury.

5. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Lhůta pro vyřízení reklamace CK je 30 dnů, pokud se nedohodne se zákazníkem na lhůtě delší či kratší.

6. Povinností zákazníka je poskytnout součinnost k řádnému vyřízení reklamace, a to zejména dodat všechny potřebné dokumenty a doklady, dále umožnit přístup do reklamovaných ubytovacích prostor (je-li předmětem reklamace ubytovací služba)

apod. Zákazník má ve smyslu § 2900 až § 2903 Občanského zákoníku povinnost počínat si tak, aby mu následkem nekonání, nedbalého jednání, znemožnění plnění ze strany CK, nebo nevyužitím práva nevznikla škoda.

7. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, která byla způsobena zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, nebo se jedná o neodvratitelnou událost. CK neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK.

8. Cestovní kancelář odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li cestovní kancelář vadu ve lhůtě určené zákazníkem, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného.

9. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne cestovní kancelář zákazníkovi vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, poskytne cestovní kancelář zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

10. Zákazník, který bez zavinění CK nevyčerpá v průběhu zájezdu zcela nebo zčásti všechny zaplacené služby, nedostaví se k odletu, odjezdu autobusu dle pokynů CK apod., nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

11. V případě, že dojde mezi cestovní kanceláří a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit přímo, 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

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 01.01.2018