

REKLAMAČNÍ ŘÁD cestovní kanceláře ULYSSES T.R.U.S.T. PRAGUE spol. s r.o.

1. Předmět

Reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami zájezdů cestovní kanceláře ULYSSES T.R.U.S.T. PRAGUE spol. s r.o., se sídlem Jeruzalémská 10, 110 00 Praha 1, zapsanou v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, odd. C, vložka 22915 (dále jen „cestovní kancelář“), které jsou jeho nedílnou součástí, upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu (dále jen „reklamace“) a jejich vyřizování.

2. Uplatňování reklamací

- 2.1. Zákazník musí uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří měsíců od skončení zájezdu, resp. od čerpání služeb cestovního ruchu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen dle Cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.
- 2.2. Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, přičemž uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Současně předloží doklad o poskytnuté službě, tzn. Cestovní smlouvu, doklad o zaplacení či fakturu apod. Ústně podaná reklamace musí být delegátem v místě poskytované služby nebo zástupcem cestovní kanceláře zapsána do protokolu. Zákazník dostane kopii tohoto protokolu a svým podpisem stvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí jeho kopie.

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 delegát v místě poskytované služby nebo zástupce cestovní kanceláře povinen zahájit reklamační řízení ihned po prokazatelném doručení reklamace. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností, ihned, ve složitějších případech do tří dnů; do této lhůty se nezapočítává doba přiměřeně podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od prokazatelného doručení reklamace cestovní kanceláři, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.
- 3.2. Pokud není reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, sepíše delegát v místě poskytované služby nebo zástupce cestovní kanceláře se zákazníkem protokol (resp. potvrzení o přijetí reklamace), či přijme jeho písemné reklamační podání. V protokolu či písemném reklamačním podání musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem a předmětem reklamace, datum podání reklamace. Jestliže zákazník předá delegátovi v místě poskytované služby nebo zástupci cestovní kanceláře písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu či písemném reklamačním podání výslovně uvedena. Protokol (resp. potvrzení o přijetí reklamace) musí podepsat obě strany.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

- 4.1. Pro řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, zejména podání informací, předložení dokladů prokazujících skutkový stav, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit delegátovi či jinému cestovní kanceláři pověřenému zástupci jakož i zástupcům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
- 4.2. Má-li zákazník přímé nároky z odpovědnosti vůči dodavatelům služeb, je povinen dbát též na jejich včasné a řádné uplatnění.

Způsoby vyřízení reklamace

- 5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace zejména v bezplatném odstranění vady služby nebo doplněním služby cestovního ruchu. Podle charakteru reklamace je možné poskytnout zákazníkovi náhradní služby cestovního ruchu, po dohodě případně poskytnout přiměřenou slevu z ceny, případně jiný vhodný způsob.
- 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 cestovní kanceláře (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelářím zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.
- 6.2. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 01.01.2010 a nahrazuje dosavadní Reklamační řád cestovní kanceláře ze dne 01.12.2006.