Reklamační řád

Článek 1 - Úvodní ustanovení

1. Za účelem zajištění řádného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z vadného plnění vyplývajících z odpovědnosti za vady poskytnuté nebo obstarané služby cestovní kanceláří IIT – Ivan Pajtl, se sídlem T. G. Masaryka 32/36 357 33 Loket, IČO: 722 24 738, DIČ: CZ7411162231 (dále jen „cestovní kancelář"), vydává cestovní kancelář tento reklamační řád (dále jen „reklamační řád").
2. Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné a včasné splnění předmětného plnění vyplývajícího ze smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří (dále jen „smlouva").

Článek 2 - Proces reklamace

1. Předmětné plnění má vadu, není-li plnění jako celek, nebo některá jeho část v souladu se smlouvou.
2. Zákazník je povinen uplatnit práva z vadného plnění u cestovní kanceláře, resp. jejich zástupců (např. průvodce) bez zbytečného odkladu po zjištění takové vady.
3. Zákazník je spolu se zástupcem cestovní kanceláře, je-li to možné, bez zbytečného odkladu povinen sepsat protokol o vadách. Protokol o vadách musí obsahovat: přesnou specifikaci povahy vad, zákazníkův návrh na nápravu, identifikační údaje zákazníka a smlouvy, datum, podpis zákazníka a zástupce cestovní kanceláře, pokud se ten na místě bude nacházet.
4. Pokud na místě není přítomen zástupce cestovní kanceláře, je nutné vadu nahlásit v sídle cestovní kanceláře nebo na kontaktní email: i.pajtl@iitours.cz, nebo telefon: +420270005000. Za účelem pozdějšího uplatnění reklamace je zároveň nezbytné, aby zákazník zdokumentoval konkrétní vadu (např. videem, fotografiemi) nebo si nechal vystavit písemné potvrzení od poskytovatele dané služby.
5. Povinností zákazníka při reklamaci je poskytnout součinnost k řádnému vyřízení reklamace, a to zejména dodat všechny potřebné dokumenty a doklady.
6. V případě důvodné a oprávněné reklamace je cestovní kancelář povinna odstranit vadu příslušného plnění, předmětné plnění doplnit nebo poskytnout náhradní, a to (je-li to možné) přímo na místě. Není-li toto možné a je-li reklamace uplatněna včas, pak je cestovní kancelář povinna poskytnout slevu ze sjednané ceny reklamované služby, kterou pro vady nemohl zákazník využít.
7. Přijetím kompenzace se považuje reklamace s konečnou platností za vyřízenou.
8. Cestovní kancelář je povinna reklamaci vyřídit v zákonné lhůtě 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláři, nedohodne-li se zákazníkem jinak.
9. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.
10. Cestovní kancelář je taktéž povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo z vadného plnění uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace.

Článek 3 - Odpovědnost za škodu

1. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, která byla způsobena zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb dle smlouvy nebo za škodu, která byla způsobena mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli cestovní kanceláře. Cestovní kancelář taktéž neodpovídá za úroveň služeb a akcí, jejichž organizátorem není cestovní kancelář.
2. Zákazník je povinen počínat si tak, aby jemu nebo jakékoliv třetí osobě následkem zákazníkova nekonání, nedbalého jednání, znemožnění plnění ze strany cestovní kanceláře, nebo nevyužitím práva nevznikla škoda.
3. Zákazník, který bez zavinění cestovní kanceláře nevyčerpá v průběhu předmětného plnění zcela nebo zčásti všechny zaplacené služby, nedostaví se na místa určení dle pokynů cestovní kanceláře apod., nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

Článek 4 - Řešení sporů

1. V případě sporu mezi zákazníkem a cestovní kanceláří vyplývajícího ze smlouvy má zákazník právo využít institutu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále jen „ADR“).
2. Řízení je zahájeno na návrh zákazníka, který byl podán u České obchodní inspekce (dále jen
3. „ČOI“), a to nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu u cestovní kanceláře poprvé.
4. ADR při ČOI se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, a Pravidly pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů dostupnými na internetových stránkách ČOI – www.coi.cz.
5. Řízení není zpoplatněno, avšak náklady spojené s ADR si strany nesou samy.

Článek 5 - Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád je nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří.
2. Práva a povinnosti výslovně neupravená tímto reklamačním řádem se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu v platném znění a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.
3. Tento reklamační řád je účinný od 1. 11. 2020.