

REKLAMAČNÍ ŘÁD

cestovní kanceláře Huber Reisen spol. s r. o.

1. Předmět

- 1.1. Tento reklamační řád se vztahuje na veškeré služby poskytované cestovní kancelář Huber Reisen spol. s r. o., sídlo : V Domově 2382/56, 130 00 Praha 3, Česká republika, provozovna: nám. Třebízského 424, 250 67 Klecany, Česká republika, IČ: 14890470, DIČ: CZ14890470, registrovaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 1018; dále jen CK.
- 1.2. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti CK za vady poskytnuté služby a jejich vyřizování.

2. Uplatňování reklamací

- 2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK zákazníků uplatňuje v provozovně nebo v místě poskytované služby u pověřeného pracovníka CK.
- 2.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém. 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. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně.
- 2.3. Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě cestovní smlouvy, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu zaniknou, nebyla-li uplatněna do tří měsíců od skončení zájezdu.
- 2.4. Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých jiných služeb, než je uvedeno v odst. 2.3., zaniknou, nebyla-li uplatněna do šesti měsíců od poskytnutí služby, není-li pro jejich uplatnění stanovena v právních předpisech lhůta jiná.
- 2.5. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově podložit, současně je povinen předložit doklad o poskytnuté službě.

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 pověřený pracovník CK povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.
- 3.2. V případě ústního reklamačního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen pověřený pracovník CK sepsat se zákazníkem reklamační protokol. V tomto protokolu uvede osobní údaje zákazníka, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá pověřenému pracovníkovi CK písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše pověřený pracovník CK i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu.
- 3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 4.2.

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, a pod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit pověřenému pracovníkovi CK a pracovníkům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
- 4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti pověřeného pracovníka CK 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 reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak CK poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.
- 5.2. Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace ze strany pověřeného pracovníka CK za uspokojující, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu, popř. o přehodnocení věcného vyřízení reklamace funkčně nadřízeného pracovníka. Tento rozhodne o námitkách zákazníka nejpozději v termínu do 30ti dnů od jejich obdržení.

6. Ostatní ustanovení

- 6.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku, obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Tento Reklamační řád vstoupil v platnost dne 1. 1. 2006.
-