

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Příloha č.2 Všeobecných podmínek CK ACRISLINES s.r.o.

1. Reklamační podmínky

- 1.1. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu i za osoby v jejichž prospěch služby dle Smlouvy objednal, a to v jakékoliv formě.
- 1.2. CK Acrislines s.r.o. odpovídá za řádné poskytnutí služeb sjednaných ve Smlouvě. Poskytování služeb cestovního ruchu, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními OZ. Má-li poskytnutá služba vadu, není-li poskytována v souladu se Smlouvou. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě, vzniká zákazníkovi právo z vadného plnění Smlouvy (tj. právo na reklamaci).
- 1.3. Reklamace musí být učiněna vážně, určitě, čitelně a srozumitelně. V opačném případě CK Acrislines s.r.o. vyzve zákazníka k doplnění nebo novému řádnému podání reklamace. Zákazník je povinen podat reklamaci včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu vady dozví přímo v místě poskytování služby u průvodce CK Acrislines s.r.o. nebo jiného pověřeného zástupce, aby mohla být sjednána okamžitá náprava. Pokud není možné podat reklamaci dle předchozí věty tohoto ustanovení, má zákazník právo uplatnit reklamaci rovněž písemně, a to elektronicky (e-mailem na info@skolnicestovka.cz či datovou schránkou), dopisem adresovaným do sídla CK Acrislines s.r.o., kdy preferovaná volba podání je elektronickou formou.
- 1.4. Reklamaci vad z Dopravy a přepravy poskytované v rámci Zájezdu se uplatňují a vyřizují dle platných přepravních předpisů dopravních společností, včetně reklamace zavazadel atd.
- 1.5. Při uplatňování reklamace je zákazník povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, vady, které jsou obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit. CK Acrislines s.r.o. hradí poskytnuté kompenzace bezhotovostním převodem na účet, z něhož byla úhrada ceny dle Smlouvy provedena.
- 1.6. V případě podání reklamace v destinaci, předá zákazník písemnou reklamaci zástupci CK Acrislines s.r.o., který mu na žádost vydá potvrzení o přijetí reklamace nebo zákazník podá reklamaci zástupci CK Acrislines s.r.o. ústně a ten sepíše se zákazníkem reklamační protokol. Písemná reklamace nebo reklamační protokol musí obsahovat minimálně osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, označení reklamované služby, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Reklamační protokol dále obsahuje potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. Reklamační protokol podepisuje zástupce CK Acrislines s.r.o. i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.
- 1.7. Pokud lze reklamaci vyřešit ihned, není potřeba reklamační protokol sepisovat.
- 1.8.. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu v případě vady Zájezdu činí dva roky. Vadu Pobytu lze vytknout do šesti měsíců od poskytnutí služby.

2. Uplatnění reklamace

- 2.1. 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 umožnit zástupci CK Acrislines s.r.o. a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti a důvodnosti reklamace.
- 2.2. CK Acrislines s.r.o. odstraní vadu Zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady Zájezdu vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li CK Acrislines s.r.o. vadu Zájezdu ve lhůtě dle XVII.2 těchto VP, má zákazník právo odstranit vadu Zájezdu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu Zájezdu, může zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.
- 2.3. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady Zájezdu, nabídne CK Acrislines s.r.o. bez dodatečných nákladů pro zákazníka 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 uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než je stanoveno Smlouvou, poskytne CK Acrislines s.r.o. 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.

3. Vyřízení reklamace

- 3.1. Uplatní-li zákazník reklamaci, kterou je možné odstranit na místě, je CK Acrislines s.r.o. nebo její pověřený zástupce povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci bezodkladně, ve složitých případech do tří (3) pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Ostatní reklamace musí být vyřízeny bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud nebude dohodnuta lhůta delší.
- 3.2. CK Acrislines s.r.o. je povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace.
- 3.3. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. V ostatních případech je poskytnuta sleva nebo jiná kompenzace.
- 3.4. Je-li předmět Smlouvy poskytnutí Zájezdu a vytkl-li zákazník vadu Zájezdu bez zbytečného odkladu v souladu s § 2537 OZ, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu v důsledku vady Zájezdu je dva roky.
- 3.5. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.
- 3.6. V případě že zákazník odstoupí od Smlouvy v souladu s poslední větou odst. 2.3 těchto VP, poskytne CK Acrislines s.r.o. zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu zpět nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodnou. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se Smlouvou, nese CK ACRISLINES s.r.o. náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři (3) noci na jednoho zákazníka.
- 3.7. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK Acrislines s.r.o. (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK Acrislines s.r.o. zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.