

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Předmět

1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti společnosti **Blue Banana Travel s.r.o.** se sídlem Palackého 719/7, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO 06963218, DIČ CZ06963218 zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C vložka 291648 (dále jen „CK“) za vady poskytnuté služby, včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou o zájezdu (dále jen „reklamací“) a jejich vyřizování. Tento reklamační řád se přiměřeně použije i na reklamacie vad jednotlivých služeb cestovního ruchu.

2. Uplatňování reklamací

2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK, jež byly sjednány ve smlouvě o zájezdu, (reklamací) má zákazník právo uplatnit písemně, a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce CK také u tohoto obchodního zástupce, případně v místě poskytované služby u delegáta nebo jiného CK pověřeného zástupce.

2.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamací včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamacie na místě samém umožní odstranění vady okamžitě. Reklamací může zákazník uplatnit písemně s uvedením data, předmětu reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie zákazník požaduje.

2.3. Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu, tj. služeb či kombinace služeb ve smyslu ust. § 1, odst. 1) zák. č. 159/1999 Sb., či předem připravený soubor služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu ve smyslu ust. § 2521 a § 2522 zákona č. 89/2012 Sb., ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivých služeb dle individuálního požadavku zákazníka musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, a v případě, že se zájezd neuskutečnil, do jednoho měsíce ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu, jinak zaniknou.

2.4. Zákazník je při uplatňování reklamacie povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamacie, jaký způsob vyřízení reklamacie požaduje, svou reklamací řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit, současně je povinen předložit doklad o zakoupené službě, a reklamací podepsat.

3. Vyřizování reklamací

3.1. O uplatnění reklamacie je CK povinna zákazníkovi vydat potvrzení o tom, kdy zákazník reklamací uplatnil a co je obsahem reklamacie, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.

3.2. Uplatní-li zákazník reklamací, je CK pověřený zaměstnanec povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout ve lhůtě přiměřené povaze vady, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacie zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta. V případě ústního podání reklamacie, je povinen delegát zájezdu nebo jiný CK pověřený zaměstnanec sepsat se zákazníkem potvrzení o přijetí reklamacie. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamací uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamacie, jaký způsob vyřízení reklamacie zákazník požaduje. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu nebo jinému CK pověřenému zaměstnanci písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamacie, musí být tato skutečnost v potvrzení výslovně uvedena. Potvrzení o přijetí reklamacie podepíše delegát zájezdu nebo CK pověřený zaměstnanec. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.2.

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, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému CK pověřenému zaměstnanci a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti delegáta CK či jiného CK pověřeného zaměstnance 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 zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí rovnocenné náhradní služby, či rovnocenného náhradního řešení, pokud možno shodné či vyšší kvality. Jinak CK poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

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 CK (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. Ostatní ustanovení

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku, zákona o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu a zákona o ochraně spotřebitele.

7. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.4.2018.