

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. PŘEDMĚT

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti COP Travel s.r.o., se sídlem Římská 191/16, 120 00 Praha, IČO: 06890865, spisová značka C 339957 vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „CK COP Travel“) za vady poskytnuté služby, včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou (dále jen „reklamační“) a jejich vyřizování.

2. UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

- 2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK COP Travel, jež byly sjednány v cestovní smlouvě, (reklamací) má zákazník právo uplatnit v sídle CK COP Travel, a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce CK COP Travel také u tohoto obchodního zástupce, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného CK COP Travel 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 reklamační na místě samém umožní odstranění vady okamžitě. Reklamací může zákazník uplatnit buď ústně nebo písemně s uvedením data, předmětu reklamační a jaký způsob vyřízení reklamační zákazník požaduje.
- 2.3. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK COP Travel (reklamační) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně. Zákazník musí uplatnit své právo u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu. Doporučujeme její uplatnění v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamační na místě umožňuje cestovní kanceláři, resp. jejímu průvodci zajistit odstranění vady, s odstupem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamační velmi obtížná a ne vždy možná. Cestovní kancelář je povinna přijmout reklamací ve svém sídle osobně či písemně a dále prostřednictvím svého průvodce, resp. pověřeného zástupce v zahraničí. CK COP Travel upozorňuje, že dle § 2540 OZ nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK COP Travel namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.
- 2.4. Zákazník je při uplatňování reklamační povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamační, jaký způsob vyřízení reklamační 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 Uplatnění reklamační je CK COP Travel povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamací uplatnil, co je obsahem reklamační, jaký způsob vyřízení reklamační zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační, v případě písemné odůvodnění zamítnutí reklamační.
- 3.2 Uplatní-li zákazník reklamací, je CK COP Travel pověřený zaměstnanec povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamační zákazníkem. V případě ústního podání reklamační, je povinen průvodce zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný CK COP Travel pověřený zaměstnanec sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamační. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamací uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamační, jaký způsob vyřízení

Reklamační zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému CK COP Travel pověřenému zaměstnanci písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující průvodce zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný CK COP Travel 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.
- 3.4 Je-li uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, jsou lhůty stanovené právními předpisy podle předchozího odstavce zachovány, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. CK neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK.

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 COP Travel 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 průvodce CK COP Travel či jiného CK COP Travel 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 náhradní služby. Jinak CK COP Travel 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 reklamce.
- 5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK COP Travel (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK COP Travel zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. OSTATNÍ USTANOVENÍ

V souladu s ust. §14 zákona č.634/1992 sb.o ochraně spotřebitele, CK COP Travel informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv o zájezdu uzavřených s CK COP Travel prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 12000, internetová adresa www.coi.cz V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku, obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád cestovní kanceláře CK COP Travel vstupuje v platnost a účinnost dne 1.4.2021.