

Reklamační řád

K zajištění správného postupu při uplatňování práv z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kanceláří Destina Travel s.r.o. vydává Destina Travel s.r.o. (dále „cestovní kancelář“) tento reklamační řád.

Článek 1

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

Článek 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními cestovní smlouvy, včetně jejích příloh, příslušnými ustanoveními zákona 89/2012 sb. občanského zákoníku, zákona . č. 159/99 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Článek 3

Jestliže osoba , která uzavřela s cestovní kanceláří smlouvu o zájezdu nebo smlouvu o zajištění jednotlivých služeb (dále zákazník) - zjistí, že služba poskytnutá cestovní kanceláří má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“). Pokud zákazník uzavřel smlouvu o zájezdu nebo smlouvu o zajištění jednotlivých služeb jménem dalších osob, je oprávněn uplatňovat reklamaci i jménem těchto osob.

Článek 4

Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále též „průvodce“ nebo „delegát“), aby mohlo být zabráněno škodě.

Článek 5

Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to 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 cestovní smlouvy, jinak není možné právo zákazníka uplatnit.

Článek 6

Zákazník má právo uplatnit svou reklamaci písemnou formou – v tom případě je nejvhodnější zaslat reklamaci na adresu sídla Destina Travel s.r.o. Holečkova 127, 150 00 Praha 5

Článek 7

Cestovní kancelář, je povinna ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláří, nedohodně-li se se zákazníkem jinak.

Článek 8

Reklamuje-li zákazník vadu služeb cestovní kanceláře v průběhu jejich poskytování u průvodce, může průvodce rozhodnout o reklamaci ihned. Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

Článek 9

Pro vyřizování reklamací týkajících se zahraničních nebo tuzemských dopravních cenin platí příslušné tarifní předpisy dopravních organizací.

Článek 10

Zákazník má povinnost poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp.. V případě, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen též dbát o včasné a řádné uplatnění nároku z odpovědnosti za vadu služby vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzemsku či zahraničí.

Článek 11

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a, je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář kompenzaci vadně poskytnuté služby .

Článek 12

Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace ze strany průvodce nebo pověřeného pracovníka Destina Travel uspokojivé, je oprávněn požádat Destina Travel o přezkoumání správnosti postupu, popř. přehodnocení věcného vyřízení reklamace do 30 dnů od obdržení vyjádření k reklamaci. Destina Travel je povinna se k odvolání vyjádřit ve lhůtě do 30 dnů po obdržení. Uplatnit toto odvolání (písemnou formou anebo prostřednictvím protokolu o ústním oznámení reklamace stvrzeného klientovým podpisem) může zákazník opět nejpozději do 1 měsíce ode dne zaslání stanoviska cestovní kanceláře v první instanci.

Článek 13

V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, Čedok informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s Čedokem prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa www.coi.cz.

Článek 14

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 5. 3. 2016 a nahrazuje reklamační řád z 1. 3. 2014.