

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento dokument je součástí Smluv o zájezdu (dále jen SZ) uzavíraných se zákazníky cestovní kanceláře CK CAPRO s.r.o. IČO 27629767 (dále jen CK), na základě kterých se zúčastní zájezdů pořádaných CK. Právní vztahy se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen NOZ) a zákonem č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu ve znění pozdějších předpisů, na jejichž text v platném znění se tento dokument odkazuje.

1. Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž pořadatel zákazníka ujistil nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí pořadatel nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.
2. Nejedná-li pořadatel nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a pořadatel mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud pořadatel odmítl nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka.
3. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li pořadatel opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo odmítne-li zákazník takové opatření z řádného důvodu, zajistí pořadatel na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo.
4. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, vrátí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně.
5. Zajistí-li pořadatel pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k jeho tíži.
6. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, nemá nárok na slevu z ceny zájezdu, jestliže pořadatel namítne, že zákazník své právo neuplatnil ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu ani u něho, ani u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala.
7. Reklamaci doporučujeme uplatnit 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 řádného vyřízení reklamace. Uplatnit reklamaci lze jakýmkoliv způsobem, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu. Doporučuje se písemné podání reklamace, ve kterém zákazník uvede své osobní údaje, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení.
8. Reklamaci nelze uplatnit v těchto případech:
 - pokud nedostatky vyplývají z jednání zákazníka,
 - pokud je neplnění zapříčiněno třetí stranou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná,
 - pokud jsou nedostatky či změny způsobené neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat,
 - pokud jsou nedostatky či změny důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci - za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb jako například: extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod. Tyto okolnosti osvobozují CK od úplného nebo částečného plnění a poskytnutí finančního odškodnění,
 - pokud došlo ke změnám letových řádů, typu letadla a trasy letu, místních podmínek, čekací doby na hranicích apod. CK neodpovídá za škody, které mohou zákazníkům vzniknout v důsledku zpoždění přepravy, bez ohledu na druh přepravy ani nekompensuje služby, které nebyly v důsledku zpoždění čerpány.
9. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
10. Uplatní-li zákazník na místě v průběhu čerpání služeb právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již poskytnuty byly, je zástupce CK, ubytovatele nebo jiný pověřený pracovník povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Zákazníkovi se doporučuje při uplatňování reklamace prokázat zakoupení služby, která je předmětem reklamace (stejnopisem smlouvy o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu, dokladem o úhradě zájezdu či doplňkové služby, apod.). Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná.

11. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamace.
12. 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 poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.
13. CK nenesе žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (viz major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod, případně dalšími jinými závaznými právními předpisy.
14. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s pořádáním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
15. Rozsah odpovědnosti CK při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží. Reklamaci zavazadel se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností.
16. Za písemný způsob komunikace se považuje i použití prostředků elektronické komunikace podle § 562 NOZ.

Tento reklamační řád platí od 1. 1. 2014 a nahrazuje všechny předchozí