

1. Předmět

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře Riviera tour, se sídlem Lidečko 31,75612,ičo 25911741dále jen „RIVIERA TOUR“) za vady poskytnuté služby nebo prodaného zboží, včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou (dále jen „reklamace“) a jejich vyřizování.

2. Uplatňování reklamací

a)Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných RIVIERA TOUR, jež byly sjednány ve smlouvě, (reklamaci) má zákazník právo uplatnit v kterékoli provozovně nebo v sídle RIVIERA TOUR, a pokud bylo uzavření smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou také u tohoto zprostředkovatele, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného RIVIERA TOUR pověřeného zástupce.

b)Práva z odpovědnosti za vady RIVIERA TOUR doplňkově prodáváného zboží zákazník uplatňuje v kterékoli provozovně RIVIERA TOUR, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží, tj. v provozovně RIVIERA TOUR, kde reklamované doplňkově prodávané zboží zakoupil, případně i v sídle RIVIERA TOUR.

c)Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.

d)Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě cestovní smlouvy, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, a v případě, že se zájezd neuskutečnil, do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak zaniknou.

e)Práva z odpovědnosti za vady doplňkově prodáváného zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.

Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit, v případě zakoupeného doplňkově prodáváného zboží předložit zboží, jehož vadu reklamuje.

3. Vyřizování reklamací

a)O uplatnění reklamace je RIVIERA TOUR povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace a v případě reklamovaného zboží, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamce.

b)Uplatní-li zákazník reklamaci, je RIVIERA TOUR pověřený zaměstnanec povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta.

c)V případě ústního podání reklamace, je povinen průvodce zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný RIVIERA TOUR pověřený zaměstnanec sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému RIVIERA TOUR 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 RIVIERA TOUR pověřený zaměstnanec. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

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

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

a)Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, reklamované zboží, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému RIVIERA TOUR pověřenému zaměstnanci a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

b)V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce RIVIERA TOUR či jiného RIVIERA TOUR 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

a)V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby či reklamovaného zboží nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. Jinak RIVIERA TOUR poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka, v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s RIVIERA TOUR od smlouvy odstoupit.

b)V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamce. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu RIVIERA TOUR (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a RIVIERA TOUR 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, obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

7. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.2.2013 a nahrazuje Reklamační řád RIVIERA TOUR ze dne 1.1.2011.