

REKLAMAČNÍ ŘÁD cestovní kanceláře GLOBALTOUR s.r.o.

I. UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

1. Práva z odpovědnosti za vady poskytovaných služeb uplatňuje zákazník u pořadatele zájezdu či pobytu (dále jen GLOBALTOUR), a to v provozovně, kde uzavřel cestovní smlouvu, v místě poskytované služby u zástupce cestovní kanceláře, pokud zde je, nebo přímo u poskytovatele vadné služby, a to podle druhu reklamované služby jak je uvedeno dále v odd. II. Reklamací může zákazník uplatnit též u zprostředkovatele, tj. obvykle u obchodního zástupce, který však není oprávněn o reklamaci rozhodnout.
2. Na vyřizování reklamací týkajících se tuzemských nebo zahraničních dopravních cenin se tento reklamační řád nevztahuje.
3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně. Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb zaniknou, nebyla-li uplatněna do tří měsíců od skončení zájezdu (pobytu), nestanoví-li obecně závazný předpis lhůtu jinou.
4. Při uplatňování reklamace zákazník předloží veškeré doklady, týkající se poskytnuté služby (objednávku, smlouvu, doklad o zaplacení, protokol o reklamaci či jiná písemná vyjádření poskytovatele služby), případně věc, která mu byla GLOBALTOUREM prodána a jejíž vadu reklamuje.

II. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO NĚKTERÉ DRUHY SLUŽEB

STRAVOVACÍ SLUŽBY:

1. Vady jakosti pokrmů a nápojů určených k okamžité spotřebě zákazník reklamuje ihned po ochutnání. V případě, že vady pokrmů a nápojů se týkají množství a hmotnosti, musí být reklamovány ještě před započítáním konzumace. Tyto vady se reklamují u přímého poskytovatele této služby.
2. Není-li na úseku služeb veřejného stravování dodržena správná jakost, hmotnost, míra nebo teplota pokrmu nebo nápoje, má zákazník právo požadovat bezplatné, řádné a okamžité odstranění vady.
3. Vady potravin se považují za neodstranitelné. Vyskytne-li se vada potravin, má zákazník právo požadovat její výměnu potravinou nebo zrušení smlouvy na tuto službu a následně vrácení části uhrazené ceny.

UBYTOVACÍ SLUŽBY:

1. Jestliže zákazník zjistí, že ubytování má vady (kvalita neodpovídá objednané službě), musí uplatnit své právo na reklamaci vadné služby bez zbytečného odkladu u poskytovatele služby, tj. u oprávněného pracovníka přímo v ubytovacím zařízení nebo u průvodce či delegáta, pokud jej GLOBALTOUR v místě má. V případě, že GLOBALTOUR nemá v místě svého delegáta a není možno vyřešit reklamaci kvality ubytování s poskytovatelem služby (např. jazyková bariéra, neochota) je zákazník povinen okamžitě kontaktovat pracovníka GLOBALTOURU na telefonní lince hotline uvedené v poukazu na poskytnutí služeb (voucheru).
2. Zákazník, který reklamuje v době poskytování služby, má právo požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění vady. Není-li smluvní partner schopen vadu na místě odstranit a nemůže-li poskytnout náhradní ubytování má zákazník právo na přiměřenou slevu. Pokud by vada byla takového rozsahu, že by bránila užívání této služby má zákazník právo od smlouvy odstoupit. V případě odstoupení od smlouvy podle předchozí věty jsou smluvní strany povinny vyrovnat se podle obecně závazných právních předpisů.

PŘEPRAVNÍ SLUŽBY:

1. Jestliže zákazník zjistí, že poskytnutá přepravní služba neodpovídá svým rozsahem a kvalitou objednané a zaplacené službě, musí uplatnit své právo na reklamaci bez zbytečného odkladu u přepravce.
2. Na úseku přepravních služeb má zákazník právo požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění vady. Jedná-li se o vadu, která nebrání realizovat přepravu, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny přepravní služby. Jedná-li se o vadu neodstranitelnou, která brání přepravu realizovat, má zákazník právo:
 - na náhradní přepravní službu ve stejné kvalitě a rozsahu,
 - v případě, že nelze náhradní přepravní službu zajistit ve stejné kvalitě a rozsahu služby objednané a zaplacené, má zákazník právo vedle náhradní dopravy i na přiměřenou slevu z ceny této služby, nebo před započítáním přepravy právo na zrušení smlouvy o přepravě a vrácení ceny,
 - na zrušení smlouvy o přepravě před započítáním přepravy a navrácení peněz za tuto službu, bylo-li již zaplacen.

III. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo kterému již byly poskytnuty, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny Autoturistu poskytující služby nebo jiný pověřený zaměstnanec Autoturistu, povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba k odbornému posouzení vady. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem.
2. V případě ústního reklamačního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen zástupce Autoturistu, vedoucí provozovny, nebo jiný pověřený zaměstnanec sepsat se zákazníkem reklamační protokol. V tomto protokolu uvede osobní údaje zákazníka, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost uvedena v reklamačním protokolu. Reklamační protokol podepíše ten, kdo protokol sepsal a zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu.
3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřené ustanovení předchozího odstavce č. 2.

IV. SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

1. Zákazník je povinen poskytovat součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat pravdivé informace, předložit doklady potvrzující oprávněnost reklamace, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše.
2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce nebo jiného GLOBALTOUREM pověřeného pracovníka a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též na včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či zahraničí.

V. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACÍ

1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby, nebo v případech, kdy je to možné i v poskytnutí náhradní služby. Jinak GLOBALTOUR 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 GLOBALTOUREM od smlouvy odstoupit. Musí však GLOBALTOURU nahradit účelně vynaložené náklady a jinou újmu, která mu tím vznikne, pokud ji nemohl zabránit.
2. Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace ze strany GLOBALTOURU za uspokojující, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu kontrolního oddělení GLOBALTOURU, které rozhodne o námitkách zákazníka nejpozději do 30 (třiceti) dnů od jejího obdržení.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele a dále Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře GLOBALTOUR a ostatní pokyny, se kterými se zákazník seznámil, a které podepsal při uzavření příslušné smlouvy.
2. Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 16. 07. 2009.