

Reklamační řád **cestovní kanceláře Delfín travel s.r.o.**

1. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb zájezdu (dále jen reklamace) jsou upraveny § 2537 a následně zákonem č. 89/2012 Sb., OZ a z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
2. V případě nespokojenosti s kvalitou a rozsahem poskytnutých služeb, je nezbytné vadu zájezdu uplatnit bezodkladně, v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje CK, resp. jejímu delegátovi, zajistit odstranění vady. S odstupem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádné vyřízení reklamace velmi obtížné a ne vždy možné.
3. Nečerpá-li zákazník služby v plném rozsahu z vlastní vůle, nemá nárok na náhradu takto nečerpaných služeb. Pokud je tak nucen okolnostmi na straně poskytovatele služeb přímo v místě pobytu, má nárok na náhradu nečerpaných služeb.
4. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u cestovní kanceláře nebo u obchodního zástupce (zprostředkovatele) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce po skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle Smlouvy o zájezdu, jinak právo na reklamaci zaniká.
5. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoliv svojí provozovně, v jejím sídle a dále i prostřednictvím svého delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí.
6. 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.
7. Lhůta pro vyřízení reklamace CK je 30 dnů.
8. CK si vyhrazuje nevyhovět reklamaci v tom případě, že zákazník uvede v reklamaci nepravdivé nebo neúplné skutečnosti, byť by faktický stav právo na reklamaci zakládal.
9. Za podklad pro reklamaci nemohou sloužit materiály a informace, u kterých je uvedena jejich nezávažnost nebo orientační charakter.
10. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele v platném znění.
V případě, že dojde mezi CK a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz .
11. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet, a je spotřebitelem, může k řešení eventuálního sporu využít platformu pro řešení sporů online.
Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr> .

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 24. 5. 2016