

REKLAMAČNÍ ŘÁD PŘÍMĚŠŤÁK

Monika HAVELKA IČ: 09456465 ID datové schránky: 5343q76

1) PŘEDMĚT 1.1 Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti společnosti Monika HAVELKA, IČO 09456465, se sídlem Nad Olšinami 19, Praha 10 - Vinohrady, 100 00, (dále jen „Příměšťák.“) za vady poskytnuté služby, včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou (dále jen „reklamace“) a jejich vyřizování. 1.2. Tento Reklamační řád se vztahuje na služby pořádání příměstských táborů a výletů. Nároky vzniklé z přepravy se uplatňují a vyřizují na základě platných přepravních předpisů dopravních společností.

2) UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

2.1. Práva z odpovědnosti (reklamaci) za vady poskytovaných služeb příměstských táborů a výletů, cestovního ruchu poskytovaných společnostmi Monika Havelka, jež byly sjednány v obchodních podmínkách, má zákazník právo uplatnit písemně na email primestak@primestak.cz nebo poštou na adresu Ječná 39A, 120 00 Praha 2 - Nové Město.

2.2. Reklamaci může zákazník uplatnit písemně, a to nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu, letního příměstského tábora resp. čerpání služeb cestovního ruchu, příměstského tábora nebo v případě, že se zájezd nebo příměstský tábor neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd nebo příměstský tábor ukončen, jinak právo zaniká. Nečerpání služby Po uhrazení faktury, pokud zákazník přihlášku u poskytovatele nezruší, ale přesto objednané služby ve smluveném čase nečerpá, považuje se tato situace za zrušení služby v okamžiku plánovaného začátku a nevzniká tedy nárok na vrácení zaplacené částky. Pokud zákazník přihlášku u poskytovatele nezruší, fakturu na služby neuhradí a zároveň objednané služby ve smluveném čase nečerpá, považuje se tato situace za zrušení služby v okamžiku plánovaného začátku a poskytovateli vzniká nárok na zaplacené celé fakturované částky dle storno podmínek: Storno podmínky Službu může zákazník kdykoliv zrušit za těchto storno podmínek:

a) od 31 dní a déle ode dne nástupu na tábor nebo výlet zaplatí zákazník storno poplatek 20% z celkové vyfakturované ceny.

B) od 22 do 30-ti dnů ode dne nástupu zaplatí zákazník storno poplatek 50% z celkové vyfakturované ceny.

c) od 15 do 21-ti dnů ode dne nástupu zaplatí zákazník storno poplatek 80% z celkové vyfakturované ceny.

d) do 14 dnů ode dne nástupu zaplatí zákazník storno poplatek 100% z celkové vyfakturované ceny.

Pro stanovení storno poplatku je rozhodné datum bez ohledu na úhradu/neúhradu, ale kdy společnost obdrží písemné oznámení o zrušení objednávky poštou nebo na email prihlaska@primestak.cz. V případě vystavení jedné faktury na více termínů se storno podmínky vztahují na fakturovanou částku jako celek s tím, že rozhodné datum je písemné zaslání storna na email primestak@primestak.cz nebo převzetím poštovní zásilky.

2.3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas a bez zbytečného odkladu. Na nedostatky, které mohou být odstraněny, upozornit zodpovědnou osobu neprodleně tak, aby mohla být sjednána náprava. Pokud dojde k odstranění nedostatku, posuzuje se další reklamace jako

neodůvodněná. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se komplikuje průkaznost i objektivnost posouzení, a tím i možnost řádného a včasného vyřízení reklamace. Subjektivní dojmy (např. i v případě hluku) nemohou být brány v úvahu.

2.4. Zákazník je povinen při uplatňování reklamace uvést slovně REKLAMACE, své jméno, příjmení, kontaktní údaje (e-mail, telefon atd.) a datum, popsat obsah své reklamace, uvést jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit, eventuálně skutkově podložit a dodat potřebné doklady (např. Smlouvu o zájezdu, doklad o zaplacení, atd.).

3) VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

3.1. Reklamační řízení je zahájeno písemným doručením poštou. Po přezkoumání skutkových a právních okolností musí být vydáno rozhodnutí o nápravě, případně zamítnutí reklamace. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení poštou, pokud se zúčastněné strany nedohodnou na delší lhůtě. Storno tábora není řešeno jako reklamace. Klient musí při podání reklamace uvést všechny náležitosti dle bodu 2.4.

3.2. Ústní reklamace není akceptovatelná. Po písemném převzetí reklamace společnost vystaví reklamační protokol, který musí obsahovat osobní údaje zákazníka, přesné datum a čas uplatnění reklamace, předmět reklamace a návrh způsobu vyřízení reklamace požadované zákazníkem. Jestliže zákazník zároveň předá písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Následně platí ustanovení odst. 3.1.

3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah ustanovení odstavce 3.2.

4) SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

4.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, pokud se reklamace prokáže jako odůvodněná, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit zodpovědné osobě či jinému pověřenému zástupci společnosti a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace. Zákazník je povinen na nedostatky, které mohou být odstraněny upozornit zodpovědnou osobu neprodleně, aby mohla být sjednána náprava, pokud takto neučiní, nárok na dodatečnou kompenzaci zaniká.

4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zodpovědné osoby či jiného pověřeného zástupce společnosti a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb. Dále platí přiměřeně ustanovení odstavce 4.1.

5) ZPŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE

5.1. 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.

5.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník informován o důvodech zamítnutí reklamace.

5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu společnosti (z důvodu vyšší moci) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka,

na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené zabezpečené služby společnosti, 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 dne 3.1. 2022