

Tento reklamační řád společně se Smluvními podmínkami CK Mauthner upravuje způsob uplatňování nároků klienta vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady zájezdu poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelářích a jejich následné vyřizování, v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

ČLÁNEK 1 – VADY ZÁJEZDU

1. Pokud klient zjistí, že zájezd (služba) poskytovaná CK Mauthner s.r.o. neodpovídá cestovní smlouvě, anebo tomu, co důvodně očekával, může uplatnit reklamaci - požadovat odstranění vady, a nebo doplnění služeb popř. poskytnutí kompenzace.

ČLÁNEK 2 – UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Klient může reklamaci uplatnit písemně, nebo sdělit ústně do protokolu, který stvrdí svým podpisem, přičemž je povinen poskytnout cestovní kanceláři nezbytnou součinnost při uplatnění a vyřízení reklamace.
2. Klient je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu, neprodleně po zjištění vady ústně, nebo písemně reklamaci uplatnit u osoby poskytovatele služby, anebo osoby pověřené CK (delegát, je-li k dispozici), aby mohlo být zabráněno dalšímu vadnému plnění. O tomto vždy souběžně informuje rovněž CK Mauthner s.r.o. (telefonicky, SMS, e-mailem – viz odst.8) či prodejce, u kterého zájezd zakoupil.
3. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace.
4. V případech, kdy klient čerpá služby bez přítomnosti zástupce cestovní kanceláře a poskytnutá služba má vady, je klient povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.
5. V případě ústního reklamačního podání v místě poskytované služby, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen pověřený zástupce sepsat se klientem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace.
6. V protokolu se uvede, kdy klient reklamaci uplatnil, osobní údaje klienta, co je obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace klient požaduje a dále datum a způsob vyřízení reklamace.
7. Klient je při uplatňování reklamace povinen uvést údaje potřebné pro identifikaci reklamovaného zájezdu nebo služeb, důvod reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje.
8. CK požaduje od klienta součinnost k řešení reklamace (neprodleně shromáždit informace o vadě, podklady dokazující skutkový stav, pořídit fotografie, zajistit osoby osvědčující daný stav, apod.), jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží - v reklamačním protokolu musí být výslovně uvedeny.

9. Fotodokumentaci lze přiložit k reklamačnímu protokolu nebo přímo zaslat do CK Mauthner a to následujícími způsoby.

- a) E-mailem: reklamace@ckmauthner.cz
- b) Telefonicky zasláním MMS: + 420 602 883 595
- c) Poštou: CK Mauthner s. r. o.
8. března 20/12
460 05 Liberec

10. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 7.

11. V případě, že reklamace není vyřízena, kontaktuje klient vždy CK.

12. Reklamaci nelze uplatnit v případech, kdy:
 - a) nedostatky jsou zaviněny klientem nebo vyplývají z jednání klienta,
 - b) neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb,
 - c) nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci – např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod. osvobozují CK od úplného nebo částečného plnění a poskytnutí finančního odškodnění,
 - d) došlo ke zpoždění přepravy; CK neodpovídá za škody, které mohou klientům vzniknout v důsledku zpoždění, bez ohledu na druh přepravy, ani nekompensuje služby, které nebyly v důsledku zpoždění čerpány

13. Práva z odpovědnosti za vady doplňkově prodávaného zboží může klient uplatnit v provozovně cestovní kanceláře či v provozovně obchodního zástupce cestovní kanceláře, kde reklamované doplňkově prodávané zboží zakoupil.

14. Po ukončení čerpání služeb má klient právo reklamaci uplatit písemnou formou nejpozději do 1 měsíce od ukončení zájezdu. V případě oznámení reklamace déle jak 1 měsíce, klientovi reklamační právo zaniká.

ČLÁNEK 3 - VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

1. Uplatní-li klient právo z odpovědnosti za vady zájezdu nebo služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je delegát/průvodce zájezdu, vedoucí cestovní kanceláře poskytující předmětné služby nebo jiný cestovní kancelář pověřený zástupce 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.
2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v poskytnutí náhradní služby.

Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář klientovi po dohodě přiměřenou slevu z ceny, popř. při splnění stanovených podmínek podle článku 4. tohoto reklamačního řádu.

3. Přijme-li klient nabízenou slevu či náhradu za narušení dovolené, je tímto uplatněná reklamacce považována za definitivně vyřízenou.
4. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace klientem, pokud se klientem není dohodnuta lhůta delší.
5. V případech, kdy je reklamacce posouzena jako nedůvodná, je klient písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

ČLÁNEK 4 – POSKYTNUTÍ KOMPENZACE

1. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji klient bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.
2. CK poskytuje v případě oprávněné reklamace kompenzace – při nich vychází (avšak pouze rámcově) z Frankfurtské tabulky slev (o konkrétní výši rozhoduje CK po uplatnění reklamace), pokud bude existence vady klientem prokázána dle výše uvedených pravidel.
3. Přehled kompenzace, kterou CK poskytne v případě vzniku vady (jiná služba, než byla uvedena v cestovní smlouvě) poskytované služby v rámci zájezdu.

Popis vady	%	Poznámka
Jiný než smluvené ubytování	10 - 25	Podle typu a kategorie
Jiné umístění	5 - 15	Podle vzdálenosti
Pokoj bez balkonu	5 – 10	
Pokoj bez vlastního WC	15	
Pokoj bez vlastní sprchy	10	Je-li přislíbena
Nedostatek nábytku	5 - 15	
Nedostatečný úklid	10 - 20	
Stravování zcela neposkytnuto	50	
Zkažená strava	20 - 30	

4. Pokud se určitá vada nevyskytuje během celé doby trvání zájezdu, výše kompenzace uvedená v kompenzační tabulce se vydělí celkových počtem dní zájezdu a vynásobí počtem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala.
5. Odmítne-li klient poskytnout součinnost (např. neumožní osobě oprávněné k posouzení reklamace vstup do jeho pokoje, nepořídí dostatečně průkaznou dokumentaci), nebude možné poskytnutí slevy dle kompenzační tabulky.
6. V případě, že celková výše přiznané kompenzace přesáhne hodnotu 50 % z ceny zájezdu (zejm. byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen), cestovní kancelář klientovi nahradí újmu za narušení dovolené. Při výpočtu výše náhrady se vychází ze součtu ceny zájezdu, letištních tax a dalších poplatků, včetně palivového příplatku. Do této částky se nezapočítává pojištění a ceny dalších fakultativních služeb (např. pronájem vozidla, výlety, ski pasy).

ČLÁNEK 5 – OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

1. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře (vis maior) nebo okolnosti, které jsou na straně klienta, na jejichž základě klient zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zajištěné služby, nevzniká klientovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny nebo na náhradu újmy podle článku 4. Tohoto reklamačního řádu.
2. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, která byla způsobena klientem, nebo třetí osobou, která není spojena s poskytnutím zájezdu, nebo se jedná o neodvratitelnou událost.
3. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2018 a je platný pro zájezdy s datem nástupu po 1. 7. 2018.

V Jablonci nad Nisou, dne 30.06.2018