

## Reklamační řád "TECHNOTRASA"

Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace služeb poskytovaných naší společností

### **Moravian-Silesian Tourism, s.r.o.**

IČ: 029 95 832, DIČ: CZ02995832

se sídlem: Vítkovická 3335/15, 702 00 Ostrava

zapsané u OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C 59059

kontaktní údaje: Mgr. David Karčmář

tel. : +420 730 181 450

email: technotrasa@mstourism.cz

(dále jen „**prodávající**“)

při poskytování služeb v rámci produktu TECHNOTRASA.

### **1. Předmět**

1.1. Tento reklamační řád upravuje v souladu s platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv kupujícího z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti prodávajícího za vady poskytnuté služby a jejich vyřizování (dále také jen „reklamace“).

### **2. Uplatňování reklamací**

2.1. V případě vadně poskytnutých služeb nebo služeb, které byly prokazatelně objednány a potvrzeny, avšak neposkytnuty, vzniká kupujícímu právo reklamace. Práva z vadného plnění kupující uplatňuje u prodávajícího.

2.2. Kupující je povinen vytknout vadu poskytovaných služeb včas, bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě poskytnutí služby. Nevytkne-li kupující vadu poskytovaných služeb bez zbytečného odkladu, nemůže mu být reklamace uznána. Neprodlené vytknutí vady (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.

2.3. Kupující je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodnit a podle možností i předmět reklamace průkazně skutkově doložit; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.

2.4. Reklamaci může kupující uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení reklamace. V případě ústního podání reklamace je prodávajícím pověřený zástupce povinen sepsat s kupujícím reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede osobní údaje kupujícího, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, dále datum a požadovaný způsob vyřízení reklamace.

### **3. Vyřizování reklamací**

3.1. Proávající má povinnost kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

3.2. Uplatní-li kupující právo z vadného plnění souvisejícího se službami, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je prodávající 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 musí být

vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace kupujícím, pokud s kupujícím není dohodnuta lhůta delší.

3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.1 reklamačního řádu.

#### 4. **Součinnost kupujícího při vyřizování reklamací**

4.1. Kupující je povinen poskytnout potřebnou součinnost k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav a specifikovat své požadavky.

#### 5. **Způsoby vyřízení reklamace**

5.1. 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 k poskytnutí náhradní služby. V závislosti na rozsahu a trvání vady má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny. Tím není dotčeno právo kupujícího domáhat se v zákonem stanovených případech odstoupení od smlouvy. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je kupující písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

5.2. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek nezávisí na postupu prodávajícího nebo okolnosti, které jsou na straně kupujícího, na jejichž základě kupující zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a zabezpečené služby, nevzniká kupujícímu nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

#### 6. **Ostatní ustanovení**

6.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

6.2. V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím jako spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu 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](mailto:adr@coi.cz)

Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

#### **Závěrečná ustanovení**

7.1. Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 30. března 2020.

7.2. Tento reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách <https://technotrasa.cz/> a <https://rezervace.technotrasa.cz>

<b>Moravian-Silesian Tourism, s.r.o.</b> Vítkovická 3335/15 702 00 Ostrava-Vítkovice IČ: 029 95 832 DIČ: CZ02995832
--

