

# REKLAMAČNÍ ŘÁD APULIA IN S.R.O.

## 1. Předmět

1.1. Tento reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti cestovní kanceláře APULIA IN s.r.o. se sídlem Mendelova 875, 149 00 Praha 4 zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 140675, IČO 28426835 (dále jen „APULIA IN“) za vady zájezdu, poskytnuté jednotlivé služby nebo prodaného zboží a jejich vyřizování.

## 2. Uplatňování reklamací

2.1. Uplatnění práva zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti APULIA IN za vady zájezdu, poskytnuté jednotlivé služby nebo prodaného zboží (dále jen „reklamacie“) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.

2.2. Při uplatňování reklamacie je zákazník povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamacie, jaký způsob vyřízení reklamacie požaduje, svou reklamacii řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit, v případě zakoupeného zboží předložit zboží, jehož vadu reklamuje.

2.3. V případě ústního podání reklamacie, je zástupce APULIA IN povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamacie. V protokolu uvede, osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamacii uplatnil, co je obsahem reklamacie, jaký způsob vyřízení reklamacie zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamacie. Jestliže zákazník zároveň předá zástupci APULIA IN písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamacie, popř. reklamované zboží musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamacie podepíše sepisující zástupce APULIA IN i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.

2.4. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě, má zákazník právo uplatnit v sídle APULIA IN, a bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou, také u této třetí osoby.

2.5. Uplatnění reklamacie může zákazník provést v jakékoliv formě s uvedením data, předmětu reklamacie a požadovaného způsobu vyřízení reklamacie. Průvodce zájezdu nebo jiný APULIA IN pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamacie.

2.6. Nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže APULIA IN namítne, že zákazník své právo neuplatnil ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu. Právo z odpovědnosti za vadu jednotlivé služby (ubytování apod.), zakoupené na základě Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby, soud nepřizná, nebylo-li uplatněno bez zbytečného odkladu, nejpozději však do šesti měsíců od jejich čerpání.

2.7. Práva z odpovědnosti za vady prodaného zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.

## 3. Vyřizování reklamací

3.1. APULIA IN je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamacii uplatnil, co je obsahem reklamacie, jaký způsob vyřízení reklamacie zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie a v případě reklamovaného zboží, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.

3.2. Uplatní-li zákazník reklamacii, je APULIA IN pověřený zaměstnanec povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamacii ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacie zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta.

## 4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

4.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacie, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, reklamované zboží, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému zástupci APULIA IN a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamacie.

4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce APULIA IN či jiného APULIA IN pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, doporučuje APULIA IN, aby zákazník včas a řádně uplatnil reklamacii i vůči poskytovatelům těchto služeb v tuzemsku či v zahraničí.

## 5. Způsoby vyřízení reklamacie

5.1. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamacie v bezplatném odstranění vady služby či reklamovaného zboží nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. V závislosti na rozsahu a trvání vady má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny. Tím není dotčeno právo zákazníka, v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s APULIA IN od smlouvy odstoupit.

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

5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu APULIA IN (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a APULIA IN zabezpečené služby, 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 a zákona o ochraně spotřebitele.

## 7. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2022