

Reklamační řád

I. Úvod

1. Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti Tourist centrum, s.r.o., IČO 47972840, se sídlem Švédská 10, Olomouc 77900, zapsané v OR u krajského soudu v Ostravě oddíl C vložka 5514 (dále jen „Společnost“).
2. Klient Společnosti je oprávněn podat reklamaci v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela sjednané smluvní podmínky, nebo nesplnila povinnosti plynoucí z právních předpisů. Reklamační řád se vztahuje nejen na řešení reklamací, ale i stížností, tj. podání, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem se Společností (např. nevhodné chování). Pro reklamaci nebo stížnost e Dále v Reklamačním řádu používá souhrnné označení „reklamace“. Pro klienta i stěžovatele se v tomto Reklamačním řádu používá souhrnné označení „Klient“.

II. Obecné zásady

1. Tento Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací Klientů.
2. O všech přijatých reklamacích vede Společnost vnitřní evidenci, ve které je zejména, nikoliv však výlučně, uvedena informace o datu přijetí reklamace, o výsledku reklamačního řízení a o informacích předaných klientovi včetně data a způsobu předání.

III. Náležitosti reklamace

1. Reklamace musí obsahovat níže uvedené údaje o klientovi:
 - Jméno a příjmení/obchodní firmu klienta
 - telefonní a e-mailový kontakt
 - číslo platebního příkazu, ke kterému se reklamace vztahuje nebo číslo dokladu o provedení obchodu
 - identifikaci osoby vůči které stížnost směřuje
 - přesný důvod reklamace, tzn. konkrétní popis problému, který je Společnosti vytýkán, spolu s určením, čeho se klient domáhá,
 - kopii smluvní dokumentace či jiné podklady (např. výpis z účtu, kopie příkazu k úhradě nebo kopie dokladu o provedení obchodu, smlouva apod.) kterých se reklamace týká
2. Pokud je klient zastoupen na základě plné moci, je vyžadována plná moc udělená klientem s úředně ověřeným podpisem

IV. Podání a průběh reklamace

1. Vady plnění je nutné uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu poté, co Klient vady plnění zjistil, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy a současně nejpozději v promlčecí lhůtě. Právo na náhradu škody může Klient u Společnosti uplatnit ve tříleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděl nebo

mohl dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Z promlčených nároků Společnost plnění neposkytuje.

2. Reklamaci lze podat:
 - Písemně na adresu sídla Společnosti: Švédská 10, 779 00 Olomouc
 - Písemně na e-mailovou adresu: sekretariat@tourist-centrum.cz
3. Po doručení je reklamáce předána k vyřízení řediteli Společnosti
4. Lhůta pro vyřízení reklamáce činí 30 kalendářních dnů. V případě řešení reklamáce z oblasti platebních služeb činí lhůta pro vyřízení reklamáce v souladu se zákonem o platebním styku 15 pracovních dnů a začíná běžet dnem doručení reklamáce do sídla Společnosti. Vyřizování reklamací probíhá v pořadí v jakém byly Společnosti doručeny.
5. Brání-li Společnosti překážka nezávislá na její vůli odpovědět do 15 pracovních dnů, sdělí Klientovi v této lhůtě překážky, které jí ve včasné odpovědi brání a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů od data obdržení reklamáce, jakož i o dalším zvoleném postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž bude reklamáce vyřízen. Nebudou-li podklady k reklamaci dodané klientem kompletní, vyhrazuje si Společnost právo požádat klienta o doplnění chybějících údajů. Lhůta k vyřízení reklamáce dle předchozího odstavce tak začíná běžet až poté, co klient Společnosti dodá veškeré chybějící údaje.
6. Reklamace nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:
 - Nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamáce uvedené v č. 3 a 4 tohoto Reklamačního řádu a to ani v dodatečné lhůtě, kterou Společnost poskytla pro doplnění nebo opravu podání
 - Ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve věci rozhodl
 - Osoba, která podala reklamaci, není klientem Společnosti nebo je zastoupena zmocněncem na základě nedostatečné plné moci,
 - Reklamace se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti
 - Je podání reklamáce zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností,
 - Uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů
7. V případě, že je reklamáce týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude reklamáce zamítnuta a klient bude o této skutečnosti písemně informován.
8. O výsledku řešení reklamáce bude klient vyrozuměn prostřednictvím e-mailu či jiným způsobem sjednaným s klientem. Za den doručení výsledku řešení reklamáce se považuje den doručení emailové zprávy anebo převzetí doporučeného dopisu. Pokud email nebo dopis nebude doručen a bude Společnosti vrácen jako nevyzvednutý (platí pouze pro dopis) či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu Společnosti.

9. Náklady na vyřízení reklamace nese Společnost. Náklady Klienta spojené s přípravou a uplatněním reklamace nese Klient.
10. V případě nespokojenosti Klienta s vyřízením reklamace je Klient oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na: Kancelář finančního arbitra (www.finarbitr.cz) pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb. O finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.
11. Klient se dále může obrátit na Českou národní banku (www.cnb.cz) se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu nad dodržováním povinností Společnosti.
12. V případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

V. Závěrečná ustanovení

1. Postupy stanovené v tomto Reklamačním řádu jsou závazné pro všechny klienty Společnosti, jakož i pro všechny její pracovníky.
2. Reklamační řád je k dispozici na webových stránkách společnosti a dále v sídle Společnosti

Tento reklamační řád je platný a účinný od.....

Tourist centrum, s.r.o., Švédská 10, Olomouc

IČO: 47972840, DIČ: CZ 47972840

www.tourist-centrum.cz , sekretariat@tourist-centrum.cz