



1. Předmět

Reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami zájezdů pořadatele zájezdů (dále jen „CK“), které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o poskytnutí služeb cestovního ruchu (dále jen „smlouvy“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamace“) v souladu se zák.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zák.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zák. o ochraně spotřebitele“).

2. Vady zájezdu

1. CK odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu.
2. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vytčena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a CK toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná.

3. Uplatňování a vyřizování reklamací

3. Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce CK během trvání zájezdu nebo na čísle dispečinku CK, či v cestovní kanceláři, a to bez zbytečného odkladu, nejdéle do jednoho měsíce od skončení zájezdu.
4. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vytčena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a CK toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná.
5. Při řešení reklamace se doporučuje součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému CK, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. CK doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl.
6. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. CK zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření smlouvy zprostředkováno jinou CK nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující CK nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený ve smlouvě.
7. K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol, v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci CK v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.
8. CK nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.
9. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se CK se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
10. Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

4. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

Kontaktní údaje:

Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

Dle nařízení směrnice evropského parlamentu a rady 2013/11/eu ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (es) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/es se účastníci pro alternativní řešení sporů mezi spotřebitelem a obchodníkem mohou obrátit na Platformu uvedenou na internetu „Řešení sporů online“.

Uvedená platforma by dle nařízení měla být přístupná prostřednictvím portálu "Vaše Evropa" (www.europa.eu), v praxi je dostupná na následující internetové adrese - k dispozici >>>> [zde](https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS).

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS>

5. Společná a závěrečná ustanovení

1. Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž CK zákazník ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí CK nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.
2. Nejedná-li CK nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a CK mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud CK odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka.
3. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li CK opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí CK na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži CK.
CK odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy. CK se odpovědnosti na náhradu škody, způsobené porušením smluvních povinností zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinností dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli a též vzniklá v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci, např. extrémní klimatické jevy, přírodní katastrofy, karanténa, válečný konflikt apod. vylučují povinnost CK plnit jakékoli nároky zákazníků v důsledku nastalých okolností.
4. Jak je výslovně ujednáno ve smlouvě, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí cestovní kancelář škody vzniklé porušením povinností ze smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení.
5. Právní vztahy, vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy.
6. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 30.07.2016

