

T

## I. PŘEDMĚT REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti CK za případné vady poskytnutých služeb, které by nebyly v souladu se Smlouvou o zájezdu, dále jejich vyřizování v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb.- OZ a č. 634/1992 Sb. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované CK s výjimkou nároků vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraničních dopravních cenin, jejichž uplatňování a vyřizování se řídí platnými tarifními a přepravními předpisy dopravních společností.

## II. UPLATŇOVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK či prodávaného doplňkového zboží zákazník uplatňuje v provozovně CK nebo u zprostředkovatele, kde reklamované služby zakoupil, případně v místě poskytované služby - recepce hotelu nebo zahraniční partner uvedený ve voucheru. Zákazník uplatní reklamaci bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být vyřízena pokud možno již na místě vzniku práva z odpovědnosti za vady. **Na místě uplatnění sepíše zákazník s odpovědnou osobou protokol o reklamaci.** Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě. Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě Smlouvy o zájezdu, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě dva roky od skončení zájezdu, cestovní kancelář mu případnou slevu ze zájezdu nepřizná. Reklamace v CK se uplatní prokazatelnou písemnou formou. Jestliže reklamaci klient po návratu v CK uplatní ústní formou, je o tomto sepsán protokol, který klient a CK podepíšou.

CK však neodpovídá za vady těch služeb, které nejsou poskytovány CK v rámci zájezdu a které si v místě pobytu zakoupil zákazník sám u třetí osoby.

Práva z odpovědnosti za vady prodávaného doplňkového zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do šesti měsíců od převzetí zboží, není-li pro jejich uplatnění v právních předpisech stanovena lhůta jiná.

Reklamaci vad je zákazník povinen řádně popsat, odůvodnit a důkladně doložit, zejména předložením příslušných písemných dokladů či vadným zbožím. V případě, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. Pokud u důvodné reklamace nelze uskutečnit bezplatné náhradní plnění, CK poskytne přiměřenou slevu. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případně následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

**III. OSTATNÍ USTANOVENÍ** V ostatním se práva a povinnosti zákazníka řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména Občanským zákoníkem a Zákonem o ochraně spotřebitele. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů: ČOI, Ústřední inspektorát - odd. ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, www.adr.coi.cz Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem **26.9.2022**