

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD cestovní kanceláře BEST REISEN CZ, s.r.o. (dále jen cestovní kancelář)**

### **1. Předmět**

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby (reklamacce) vč. podmínek uplatnění rozporu se Smlouvou o zájezdu a jejich vyřizování v souladu se zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.
- 1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované cestovní kanceláří s výjimkou nároků vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraniční dopravních cenin, jejichž uplatňování a vyřizování se řídí platnými tarifními a přepravními předpisy dopravních společností.

### **2. Uplatňování reklamací**

- 2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných cestovní kanceláří zákazník uplatňuje v provozovně cestovní kanceláře, v sídle nebo u zprostředkovatele služeb cestovní kanceláře, kde reklamované služby zakoupil, případně v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo u jiného cestovní kanceláří pověřeného zástupce.
- 2.2. Práva z odpovědnosti za vady doplňkově prodávaného zboží zákazník uplatňuje v kterékoli provozovně cestovní kanceláře, v níž je přijetí reklamacce možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, tj. v provozovně cestovní kanceláře, kde reklamované doplňkově prodávané zboží zakoupil, případně i v sídle cestovní kanceláře.
- 2.3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamacce na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamacce. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamacce a jaký způsob vyřízení reklamacce zákazník požaduje.
- 2.4. 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 1 měsíce od skončení zájezdu, cestovní kancelář mu slevu z ceny nepřizná.**
- 2.5. Zákazník je při uplatňování reklamacce povinen uvést rezervací číslo zájezdu uvedené na smlouvě o zájezdu či jejím potvrzení, jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamacce, svou reklamaci zdůvodnit a podle možnosti i předmět reklamacce průkazně skutkově doložit; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, např. stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamacce.

### **3. Vyřizování reklamací**

- 3.1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny cestovní kanceláře poskytující předmětné služby nebo jiný cestovní kanceláří pověřený zástupce 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. Reklamacce musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacce zákazníkem.
- 3.2. V případě ústního podání reklamacce (např. v místě poskytované služby) je povinen průvodce zájezdu, delegát nebo jiný cestovní kanceláří pověřený zástupce na vyžádání sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamacce. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamacce (předmět reklamacce), jaký způsob vyřízení reklamacce zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamacce. Jestliže zákazník předá průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému zástupci cestovní kanceláře písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamacce, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamacce podepíše sepisující průvodce zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný pověřený zástupce cestovní kanceláře. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.
- 3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.2.

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

- 4.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacce, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému cestovní kanceláří pověřenému zástupci jakož i zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamacce.
- 4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce cestovní kanceláře a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

### **5. Způsoby vyřízení reklamacce**

- 5.1. V případech, kdy je reklamacce posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamacce v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.
- 5.2. V případech, kdy je reklamacce posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacce.
- 5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo

zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří 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 v platném znění.

**7. Závěrečná ustanovení**

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 17.10.2018 a nahrazuje Reklamační řád cestovní kanceláře BEST REISEN CZ, s.r.o. ze dne 21.11.2017.

V Praze, dne 17.10.2018