

Všeobecné smluvní podmínky CK Zante tour s.r.o.

včetně reklamačního řádu

Vážený kliente, dovolte nám, abychom Vás následovně seznámili s našimi všeobecnými smluvními podmínkami obsahujícími důležité informace a pokyny, potřebné ke spokojenosti a úspěšnému absolvování Vaší dovolené s CK Zante Tour. Budeme rádi, když se nám podaří dosáhnout náš cíl a budeme Vaším společníkem na dovolených i v budoucnosti. Pokud je to možné, je potřebné dopředu předcházet následným nedorozuměním či nejasnostem, a proto Vás prosíme, abyste si dále uvedené informace a pokyny pozorně přečetli, protože tyto všeobecné podmínky jsou neoddělitelnou součástí smlouvy o zájezdu mezi Vámi a CK. Tyto všeobecné podmínky jsou závazné pro klienty, kteří si objednali zájezd organizovaný CK. Produkty CK jsou na celém území ČR nabízené i jinými cestovními kancelářemi nebo cestovními agenturami. I v případě, že uzavřete smlouvu o zájezdu prostřednictvím jiné cestovní kanceláře nebo cestovní agentury, jsou pro Vás závazné tyto všeobecné podmínky. Zároveň CK nabízí produkty jiných cestovních kanceláří za ceny a podmínek určených organizátorem zájezdu. V těchto případech jsou pro vás závazné všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře, která zájezd organizuje. Případné další informace získáte u nás, resp. ve Vaší cestovní kanceláři nebo cestovní agentury, která náš produkt rozšiřuje.

1. Objednávání zájezdů, jeho cena

1.1. Pokud jste si pozorně přečetl všechny informace uvedené v katalogu zájezdů a vybral jste si vhodný zájezd, požádejte CK a nebo jinou cestovní kancelář či cestovní agenturu, která nabízí naše produkty, o uzavření smlouvy o zájezdu. Smluvní vztah mezi Vámi a CK vzniká zaplacením zálohy v dohodnuté výši nejpozději do 5 dnů od podepsání smlouvy o zájezdu, pokud nebylo dohodnuto jinak.

Celková výše zálohy činí **1500 Kč/osoba**, při rezervaci do 29.2.2016. V případě, že tuto zálohu nezaplatíte v uvedeném termínu, předpokládáme, že jste od smlouvy o zájezdu odstoupil a nemáte právo na náhradu škody. **II. doplatek zálohy 30 %** splatný po 29.2.2016, respektive 1.3.2016. **III. doplatek celkové ceny splatný 30 dní před odjezdem.** Pokud si objednáte zájezd v době kratší než 4 týdny před odjezdem, jste povinný zaplatit plnou cenu zájezdu v den podepsání smlouvy o zájezdu. V obou případech se cena považuje za zaplacenou dnem jejího připsání na účet CK.

1.2. Služby, které jsou zahrnuté v ceně zájezdu dohodnuté ve smlouvě o zájezdu, jsou specifikované u jednotlivých nabídek a programů uvedených v katalogu a jeho ceníku, nebo jiné oficiální nabídky CK, resp. ve Vaší cestovní kanceláři, která prodej našeho produktu zprostředkovává. Na uvedené služby máte nárok pouze v případě, že jsou uvedené ve smlouvě o zájezdu.

1.3. Cena zájezdu je stanovena dohodou mezi zákazníkem a CK a je cenou platnou k datu uvedenému v ceníku. Pokud je CK ve výjimečném případě nucena zvýšit cenu zájezdu v době mezi uzavřením smlouvy o zájezdu a jeho konáním, budeme Vás o tom bezodkladně informovat. Zvýšení ceny zájezdu může nastat v těchto případech:

a) pokud dojde ke zvýšení dopravních nákladů včetně zvýšení cen pohonných látek, a nebo
b) pokud dojde ke zvýšení plateb spojených s přepravou, například letištních a přístavních poplatků, pokud jsou zahrnuté v ceně zájezdu, a nebo
c) pokud dojde ke zvýšení kurzu EURO o více než 5% oproti kurzu platnému v den určení cen v ceníku, který byl rozhodný pro objednání Vašeho zájezdu, pokud k tomuto zvýšení dojde do 21. dne před začátkem zájezdu. Rozhodující je kurz vyhlášený ČNB. Ve všech uvedených případech je CK oprávněná jednostranně, bez Vašeho souhlasu, zvýšit cenu zájezdu. Toto právo může CK uplatnit nejpozději v 21. den před začátkem zájezdu, není přitom rozhodující, jestli už došlo k zaplacení části ceny nebo celé ceny zájezdu, je však nutné, aby už byla uzavřena smlouva o zájezdu mezi Vámi a CK. Zvýšení ceny a určení termínu jejího zaplacení Vám CK dá na vědomí písemným oznámením, které bude odesláno nejpozději 21 dní před začátkem zájezdu.

d) pokud dojde k takovému jednostrannému zvýšení ceny, máte možnost od smlouvy o zájezdu odstoupit, s následky stornování zájezdu (snášíte příslušné storno poplatky a nemáte právo na náhradní škodu). Žádáme Vás, abyste své odstoupení od smlouvy o zájezdu oznámil CK bezodkladně, písemnou formou, čímž zabráníte nárůstu storno poplatku, který jste povinný zaplatit. Pokud takto zvýšenou cenu neuhradíte ve stanoveném termínu, CK má možnost odstoupit od smlouvy o zájezdu a žádat od Vás odpovídající storno poplatky.

1.4. Po zaplacení ceny zájezdu je CK povinná vydat na vyžádání doklad o zaplacení zájezdu, ve kterém bude uvedené obchodní jméno a sídlo CK, které zájezd organizuje, název a adresa provozovny, kde jste smlouvu o

zájezdu uzavřel, datum jejího uzavření, druh zájezdu, který jste si objednal, cena, kterou jste zaplatil. V případě, že by některý z údajů chyběl, byl nesprávný anebo neúplný, bezodkladně žádejte opravu od osoby, která vám doklad vystavila.

1.5. Pokud bude smlouva o zájezdu vyplněná na základě vašich neúplných a nepravdivých informací, snášíte všechny následky vzniklých komplikací na zájezdu Vy.

2. Změny smlouvy o zájezdu

2.1. I když jsou zájezdy připravované s velkou starostlivostí a několik měsíců dopředu, můžou nastat i nucené změny, na které si zdvořile vyhraujeme právo i bez Vašeho souhlasu. Většinou jde o změny malé, např. změna trasy, drobná změna programu, změna termínu odjezdu / odletu o méně jak 48 hodin, změna objektu ubytování, případně i střediska pokud bude poskytnuté v objektu stejné anebo vyšší kategorie a to i během pobytu. V průběhu sezóny však můžou nastat i změny ze strany domácích nebo zahraničních partnerů v krátké době před odjezdem, které nemůžeme ovlivnit, např. v organizaci stravování, změna objektu, resp. střediska ubytování, poskytování doplňkových služeb, uspořádání kulturních akcí, fakultativních programů a výletů. Uvedené malé změny, resp. změny ze strany domácích a zahraničních partnerů nejsou důvodem na reklamaci poskytnutých služeb, a prosíme Vás o jejich respektování. Při těchto změnách Vám nevzniká povinnost akceptovat změny ceny zájezdu, protože cena zůstane nezměněná, dojde jen ke změně některých dohodnutých služeb, s čímž podpisem na smlouvě o zájezdu vyjádříte svůj souhlas.

2.2. Někdy můžou nastat i závažné změny, a to např. posun konání zájezdu oproti stanovenému termínu o víc jak 48 hodin, závažná změna programu, změna místa, resp. objektu ubytování, pokud bude poskytnuté ubytování v nižší kategorii a způsobu přepravy. V případě závažných změn udělá CK všechno proto, aby Vás neodkladně informovala o změně dohodnuté služby jako i o následné změně ceny zájezdu. Zároveň Vám určí termín, do kterého máte právo vyjádřit se k navrhované změně. Pokud nebudete s těmito závažnými změnami souhlasit, máte právo na vrácení zaplacené částky anebo na objednání nového zájezdu, všechno bez storno poplatků. Vaše právo na náhradu škody není dotknuto. V případě nesouhlasu však musíte na výzvu CK písemně odpovědět ve stanoveném termínu, jinak se bude předpokládat, že se změnou souhlasíte, a vznikne Vám povinnost zvýšenou cenu zaplatit v určeném termínu.

2.3. Před uskutečněním zájezdu nám můžete písemně oznámit změnu účastníků zájezdu, t.j., že zájezdu se místo osob uvedených ve smlouvě o zájezdu zúčastní jiná osoba, či osoby, které v tomto oznámení uvedete. Můžete tak udělat nejpozději do 21 dní před nástupem na zájezd (v tento den musí být oznámení změny doručeno CK). K oznámení přiložte, prosím, i vyhlášení nového účastníka zájezdu, že souhlasí s uzavřením smlouvy o zájezdu a že splňuje všechny dohodnuté podmínky účasti na zájezdu. Ke změně účastníka zájezdu dojde ke dni doručení oznámení CK.

2.4. Další změny podmínek dohodnutých ve smlouvě o zájezdu – změna termínu, ubytovacího zařízení, počtu osob, změna týkající se přepravy nebo nástupního místa, je možné udělat podle reálných možností CK. Vykonání takové změny podléhá poplatek ve výši 500,- Kč za jednu změnu ve smlouvě o zájezdu. V případě požadované změny v době kratší jak 5 dnů před nástupem na zájezd, se taková změna považuje za odstoupení od smlouvy z Vaší strany a v tomto případě platí podmínky podle bodu 4.2.

3. Zodpovědnost (Reklamační řád)

3.1. CK zodpovídá za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu bez ohledu na to, jestli tyto závazky má splnit CK a nebo jiní dodavatelé služeb, které se poskytují v rámci zájezdu. Právo na odstranění chybně poskytnuté služby si nárokujete bezodkladně, a to u dodavatele služby nebo u pověřeného zástupce CK (delegáta). Trvejte na vyhotovení písemného záznamu s podpisem delegáta CK.

3.2. Pokud nebyl nedostatek odstraněn řádně a včas tak, aby poskytovaná služba odpovídala smluvně dohodnutým podmínkám, máte právo písemně se obrátit na CK, anebo jinou cestovní kancelář, či cestovní agenturu, která náš zájezd zprostředkovala. Podmínkou uplatnění nároků touto formou je přiložení písemného záznamu sepsaného podle bodu 3.1. Prosíme, uplatněte toto právo bezodkladně po návratu ze zájezdu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, anebo pokud se zájezd neuskutečnil, do jednoho měsíce ode dne, kdy měl zájezd skončit podle smlouvy o zájezdu, jinak Vaše právo zaniká.

3.3. CK nezodpovídá za škodu Vám způsobenou:

- a) odstoupením od smlouvy o zájezdu,
- b) porušením povinnosti tehdy, když prokážeme, že tuto škodu jsme nezavinili my ani naši dodavatelé služeb,
- c) když byla škoda způsobena Vámi (účastníky zájezdu uvedenými ve Vaší smlouvě o zájezdu),

d) když byla škoda způsobena třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu. V tomto případě Vám poskytneme pomoc spočívající především v poradenství, osobní zaangažovanosti, případně materiální, ne však finanční výpomoci, a

e) když byla škoda způsobena událostí, které nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, anebo v důsledku neobvyklých a nepředvídatelných událostí. Stejně i v tomto případě Vám však poskytneme pomoc.

3.4. V případě, že po započetí zájezdu Vám neposkytneme služby anebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo když zjistíme, že Vám je nebudeme moci poskytnout, i když jsme se na to smluvně zavázali, ihned uděláme takové opatření, aby mohl zájezd pokračovat.

3.5. Pokud by nebylo možné zabezpečit pokračování zájezdu, jinak jak prostřednictvím služeb nižší kvality, než jsou uvedené ve smlouvě o zájezdu, vrátíme Vám po návratu ze zájezdu neodkladně rozdíl ceny mezi smluvně dohodnutými a skutečně poskytnutými službami.

3.6. Pokud by nebylo vůbec možné poskytnout Vám služby podle smlouvy o zájezdu, anebo když náhradní služby nepřijmete, bezodkladně Vám vrátíme rozdíl ceny zájezdu, zabezpečíme Váš návrat na místo odjezdu nebo jiné místo, s kterým souhlasíte, a zabezpečíme náhradní ubytování a stravování (pokud předmětem smlouvy o zájezdu měla být i doprava, či stravování). Pokud bude doprava zabezpečena jiným dopravním prostředkem, než který byl dohodnutý ve smlouvě o zájezdu, vrátíme Vám rozdíl ceny, pokud je doprava uskutečněna za nižší náklady, anebo rozdíl ceny uhradíme z vlastních prostředků, pokud je doprava uskutečněna za vyšší náklady.

4. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

4.1. Kdykoliv před začátkem vašeho zájezdu máte možnost zrušit náš smluvní vztah formou písemného odstoupení od smlouvy o zájezdu, které je účinné dnem, když odstoupení s podpisem osoby, které podepsala smlouvu o zájezdu, doručíme CK, nebo do vaší cestovní kanceláře nebo cestovní agentury, která náš produkt nabízí, a to písemnou formou, spolu s uvedením důvodu. Do 14-ti dnů po obdržení tohoto odstoupení od smlouvy o zájezdu Vám vrátíme zaplacenou sumu sníženou o příslušný storno poplatek a výše pojistného, pokud důvodem Vašeho odstoupení nebylo porušení povinnosti CK. Storno poplatky jsou vyjádřeny procentem z celkové ceny zájezdu. V případě odstoupení od smlouvy o zájezdu do 45 dní před nástupem Vám vrátíme zaplacenou sumu sníženou pouze o základní storno poplatek a povinné komplexní pojištění.

4.2. Storno poplatky CK:

Doba před odjezdem, ve které jsme obdrželi zrušení zájezdu: Storno poplatek za každou osobu:

▪ Víc než 45 dní před odjezdem	15% ceny zájezdu
▪ 45-31 dní před odjezdem	50% ceny zájezdu
▪ 30-16 dní před odjezdem	75% ceny zájezdu
▪ 16- 6 dní před odjezdem	90% ceny zájezdu
▪ 6 dní a méně před odjezdem	100% ceny zájezdu

Pokud se účastník zájezdu nedostaví nebo zmešká odjezd / odlet nebo si nepřinese vlastní cestovní pas, nebo z vlastní viny jinak zmaří svou účast na zájezdu, nemá nárok na vrácení ceny zájezdu, pojištění ani na náhradní zájezd.

4.3. CK může od smlouvy o zájezdu odstoupit pouze:

a) z důvodu Vašeho porušení povinností, především: uvedení nepravdivých nebo neúplných údajů do smlouvy o zájezdu, nerespektování povinností uvedených v bodě 5.5., neuhrazení ceny zájezdu včas, resp. nezaplacení zvýšené ceny zájezdu, v případě, kdy akceptujeme, jestli jste povinni zvýšení ceny akceptovat (v tomto případě jste povinni uhradit CK příslušné storno poplatky podle bodu 4.2.), nebo

b) z důvodu zrušení zájezdu. Pokud zrušíme zájezd ve lhůtě kratší než 7 dní před termínem jeho začátku, máte právo na přiměřenou náhradu škody.

4.4. V případě, že CK odstoupí od smlouvy o zájezdu z důvodu, že zájezd byl zrušený nebo když vám CK navrhla změnu smlouvy ve smyslu bodu 2.2., máte právo žádat, aby vám na základě nové smlouvy o zájezdu CK poskytla jiný zájezd, nejméně však v takové kvalitě, která zodpovídá službám dohodnutým v původní smlouvě o zájezdu, když CK takový zájezd může poskytnout. Platby, které jste nám poskytli, budou považované za zaplacenou cenu nového zájezdu, když bude cena nového zájezdu nižší, rozdíl ceny Vám bezodkladně vrátíme. Pokud nedojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, už zaplacené platby Vám bezodkladně vrátíme.

5. Odjezd / odlet a příjezd / přilet

5.1. Podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro Vás důležité, a které nejsou obsažené ve smlouvě o zájezdu, katalogu nebo na našich webových stránkách, Vám oznámíme nejpozději 5 dnů před začátkem zájezdu za předpokladu, že jste si zájezd objednali v době delší než 5 dnů před začátkem zájezdu. Pokud jste si ho objednali v kratší době, budou vám následně informace podané v den podepsání smlouvy o zájezdu.

5.2. Na základě předpisů a smluv v mezinárodní letecké přepravě si vyhrazujeme právo na změnu trasy letu (mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před plánovaným odletem) a zpoždění, resp. i dřívější odlety a změny letových časů jsou v posledních letech běžné. Je to způsobené nejenom počasím, ale především přeplněním vzdušných koridorů a letišť. CK a letecké společnosti se snaží o odstranění těchto rušivých vlivů a žádají Vás v případě zpoždění o pochopení.

5.3. Při posuzování počtu dní dovolené je třeba počítat s tím, že do prvního dne v různé míře zasahují dopravní a ubytovací služby (ubytování a uvolnění pokojů). V případě obsazení pokojů v časných ranních hodinách se tato noc počítá jako poskytnuté ubytování. O podrobném programu se informujte při zakoupení zájezdu. Z organizace přepravy se nedá zaručit příjezd do letoviska ráno a odjezd poslední den večer, v důsledku nečekaných situací (silniční kalamita, počasí, komplikace na hranicích). Dopravce se musí řídit zákony o mezinárodní přepravě AETR, která mu ukládá povinnost mít po příjezdu 8 hodinovou technickou přestávku, což v případě pozdějšího příjezdu na místo pobytu může způsobit zpoždění na odjezdu z místa pobytu. CK v takových případech nezodpovídá za škody, které vzniknou klientovi v důsledku toho, že smluvně dohodnuté služby daného zájezdu nebyly vyčerpané v plném rozsahu. Proto prosíme o včasný příchod na místo srazu, resp. odjezdu, podle pokynů k jednotlivým zájezdům.

5.4. Při plánování přípojů, odjezdových termínů apod. musíme vzít do úvahy možnost výrazného zpoždění dopravního prostředku, resp. dřívějšího odletu a přiletu. CK nezodpovídá za škody, které Vám mohou vzniknout v důsledku zpoždění dopravního prostředku, resp. dřívějšího odletu a přiletu, ani nekompenzujeme služby, které byly z tohoto důvodu čerpané. Škody způsobené Vaším zpožděním snášíte výhradně Vy, bez nároku na náhradní zájezd nebo vrácení ceny zájezdu.

5.5. Každý účastník zájezdu je povinný dostavit se k odjezdu dopravního prostředku včas, ne ve stavu opilosti, jak při odjezdu, tak i v průběhu cesty je povinný chovat se slušně, tak aby nerušil spolucestující, především nesmí být agresivní, vulgární, nesmí osočovat CK nebo spolucestující.

5.6. Za řádné poskytnutí přepravy se považuje i poskytnutí přepravy se změněnou trasou, změněnými přestupními místy, i s případným časovým nesouhlasem jednotlivých linek. CK se však zavazuje dodržet dohodnutý druh přepravy, změnit ho jen ve výjimečných, odůvodněných situacích na náklady CK, a v případě poskytnutí levnější přepravy, vrátí CK cenový rozdíl objednateli ihned po návratu.

5.7. CK si vyhrazuje právo na změnu času a místa odjezdu, která není v souladu s časy uvedenými na stránkách www.zantetour.cz. Tyto změny budou klientovi oznámeny nejpozději 1. den před odjezdem.

6. Pojištění klienta

6.1. CK vyhláší, že má uzavřené povinné smluvní pojištění zájezdu, na základě kterého Vám vzniká právo na pojistné plnění v případě, že Vám CK z důvodu svého úpadku:

- neposkytl přepravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud máte přepravu objednanou jako součást zájezdu,
- nevrátila zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo pokud
- nevrátila rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že zájezd byl poskytnutý jen z části.

6.2. Doklad o pojištění zájezdu je součástí smlouvy o zájezdu. Případné pojistné nároky si můžete uplatňovat písemně u pojišťovny: Česká podnikatelská pojišťovna a.s., Vienna Insurance Group, Pobřežní 665/23, 18600 Praha 8, Česká republika.

6.3. Uvedené pojištění se vztahuje na zájezd organizované CK. V případě, že jste si nezakoupili zájezd v naší CK, ale organizuje ho jiná cestovní kancelář, doklad o pojištění zájezdu Vám předloží tato cestovní kancelář jako přílohu k smlouvě o zájezdu.

7. Závěrečné ustanovení

7.1. Objednavatel potvrzuje podpisem smlouvy o zájezdu svůj souhlas s tím, aby CK zpracovávala jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě včetně rodného čísla, za účelem nabízení služeb poskytovaných a zprostředkovaných CK a pro aktivizační činnost. Objednavatel zároveň prohlašuje, že je zplnomocněný podpisem smlouvy o zájezdu udělit souhlas i na zpracování osobních údajů všech osob uvedených ve smlouvě o zájezdu. Poskytované údaje mohou být zpřístupněné pouze zaměstnancům CK a dalším osobám, které jsou oprávněné služby poskytovat.

7.2. Zákazník byl s těmito podmínkami seznámen, výslovně je přijímá a potvrzuje, že tyto podmínky neobsahují žádné ustanovení, které zákazník nemohl rozumně očekávat.

Tyto podmínky jsou účinné od 1.ledna 2016.

S veškerými výše uvedenými podmínkami souhlasím, a to i jménem všech výše uvedených osob, které mne k uzavření Smlouvy o zájezdu zmocnily, což stvrzuji podpisem Smlouvy o zájezdu.

REKLAMAČNÍ ŘÁD CK ZANTE TOUR s.r.o.

1. Předmět

Reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami zájezdů pořadatele zájezdů (dále jen „cestovní kancelář“), které jsou nedílnou součástí potvrzení zájezdu/smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), 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 zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zák. o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zák. o ochraně spotřebitele“).

2. Vady zájezdu

1. Cestovní kancelář 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 cestovní kancelář toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná.

3. Reklamace

1. Při řešení reklamace je nutná 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 cestovní kanceláří, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl.
2. Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři. 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. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ.
3. 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 cestovní kanceláře 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.

4. Vyřizování reklamací

1. Cestovní kancelář 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.
2. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
3. Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce. V případech, kdy je reklamáce posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamáce ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

5. 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

6. Společná ustanovení

1. Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.
2. Nezjedná-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář 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 cestovní kancelář opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí cestovní kancelář 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 cestovní kanceláře.
4. Cestovní kancelář se odpovědnosti k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.
5. Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí cestovní kancelář škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení.

6. Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamáce se řídí obecně závaznými právními předpisy.
2. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.2.2016