

# **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

## **Cestovní kanceláře STEFANNYs.r.o.**

### **1. Předmět**

1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby (reklamace) včetně 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 nároku vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraničních 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 doplňkové prodávaného zboží zákazník uplatňuje v kterékoli provozovně cestovní kanceláře, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, tj. v provozovně cestovní kanceláře, kde reklamované doplňkové prodávané zboží zakoupil, případně i v sídle cestovní kanceláře.

2.3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace 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. Práva z odpovědnosti za doplňkové prodávané zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.

2.6. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodnit a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově doložit, současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, např.stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.

### **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. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.

3.2. V případě ústního podání reklamace v místě poskytované služby, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen průvodce zájezdu, delegát nebo cestovní kanceláří pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp.potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je

obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník předá průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému zástupci cestovní kanceláře písemnosti, popř.jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp.potvrzení o přijetí reklamace 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 reklamace, 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 kanceláři pověřenému zástupci jakož i zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

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 reklamace**

5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

5.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případný následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

5.4. 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](mailto:adr@coi.cz); www: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

#### **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 10.2.2016

V Opavě, dne 10.2.2016

ing.Stefka Fousová  
jednatel CK SteFANNY s.r.o.