

## **Reklamační řád cestovní kanceláře CK Čezproka s.r.o.**

25.05.2018

Čezproka s.r.o.

Sídlo: Bělehradská 858/23, 120 00 Praha 2

IČO: 60471549, DIČ: CZ60471549

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 25961

(dále jen „cestovní kancelář“)

### **Článek 1**

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

### **Článek 2**

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

### **Článek 3**

1. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kanceláří má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamaci“).

2. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal.

V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále též „průvodce“ nebo „delegát“), aby mohlo být zabráněno škodě.

3. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká.

### **Článek 4**

1. Zákazník má právo uplatnit svou reklamaci písemnou formou – v tom případě je nejvhodnější zaslat reklamaci na adresu sídla cestovní kanceláře, tj.: Cestovní kancelář Čezproka s.r.o., Bělehradská 858/23, 120 00 Praha 2, případně má právo uplatnit svou reklamaci po dohodě osobně v sídle cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem.

2. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména č. objednávky (smlouvy o zájezdu), předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme zákazníky, aby na svou reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby takováto kompenzace mohla být zákazníkovi co nejrychleji zaslána.

3. Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláři, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

## **Článek 5**

Reklamuje-li zákazník vadu služeb cestovní kanceláře v průběhu jejich poskytování u průvodce, může průvodce rozhodnout o reklamaci ihned. Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 4 tohoto reklamačního řádu.

## **Článek 6**

Pro vyřízení reklamací týkajících se zahraničních nebo tuzemských dopravních cenin platí příslušné tarifní předpisy dopravních organizací.

## **Článek 7**

Zákazník má právo poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

## **Článek 8**

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a, je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby.

## **Článek 9**

S účinností od 01. 02. 2016 zavádí novela zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele institut mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podaný nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u cestovní kanceláře Čezproka s.r.o. poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz). S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese [webgate.ec.europa.eu](http://webgate.ec.europa.eu).

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 25. 5. 2018, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění.