

Smluvní podmínky účasti na zájezdech cestovní kanceláře SLAN tour, s.r.o.

1) Smluvní vztah mezi klientem a cestovní kancelářou o zajištění zájezdu vzniká po vyplnění a odevzdání smlouvy o zájezdu (= SoZ, přihláška, objednávka) a uhrazení dohodnuté zálohy na objednané služby. Přihláška platí pro všechny osoby uvedené na přihlášce. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob ručí objednavatel jako za své vlastní.

2) Místo v zájezdu je pevně rezervováno po zaplacení zálohy (nebo celé částky zájezdu) z ceny zájezdu, pobytu resp. jiných objednaných služeb (dále jen zájezd). a) Při přijetí přihlášky u **jednodenních autokarových zájezdů** je třeba uhradit plnou cenu zájezdu.

Při přijetí přihlášky u **autokarových zájezdů** nebo u zájezdů s vlastní dopravou, je třeba uhradit minimálně 30 % z ceny zájezdu, není-li v propozicích k zájezdu stanovena jiná výše zálohy. Doplatek ceny zájezdu je třeba uhradit nejpozději 45 dní před odjezdem zájezdu.

Při přijetí přihlášky u **leteckých zájezdů**, je třeba uhradit minimálně 50 % z ceny zájezdu, není-li v propozicích k zájezdu stanovena jiná výše zálohy. Doplatek ceny zájezdu je třeba uhradit nejpozději 60 dní před odletem zájezdu.

V případě objednávky některých specifických služeb (např. letenky, vstupenky) může být vyžadována 100% zálohová platba.

b) Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu cestovní kancelář SLAN tour, s.r.o.. Možné formy úhrady: složenkou, vkladem na účet CK SLAN tour, s.r.o., hotově v pobočce CK SLAN tour, s.r.o., hotově v kanceláři prodejce. Úhradu provede zákazník sám, nebo udělí svou plnou moc k provedení platby prodejci. Při všech platbách je nutné uvádět rezervací číslo (= variabilní symbol u bankovního převodu).

3) V případě, že klient neuhradí doplatek ceny zájezdu ve stanoveném termínu a ani si nedohodne s CK či s prodejcem jiný termín úhrady, může být jeho přihláška zrušena a uhrazená záloha použita na úhradu stornopoplatků.

4) Klient má právo:

- na poskytnutí všech služeb dle programu zájezdu
- být včas informován o přesném programu zájezdu a dalších nutných technických informacích, eventuálně o změnách v programu nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu
- zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb
- na neprodlené vrácení uhrazené částky v případě odstoupení ze zájezdu po uhrazení storno poplatku
- postoupit smlouvu třetí osobě, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu. Změna je vůči CK účinná, doručí-li klient o tom včas, alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu, oznámení spolu s prohlášením nového klienta, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Nový klient s původním jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě vícenákladů, které CK v souvislosti se změnou osoby vzniknou.

5) Klient je povinen nahlásit při podání přihlášky správné údaje, zejména pak přesné datum narození osob v případě, že je na ně poskytována sleva vázaná na věk osoby, účast cizího státního příslušníka, eventuálně další údaje, které mohou zásadním způsobem ovlivnit cenu objednaného zájezdu.

6) Za zajištění platného cestovního dokladu, víz, očkování, testování, případně dalších náležitostí potřebných pro vycestování do dané země je odpovědný klient. Pro účely účasti na zájezdu musí zákazník počítat s tím, že destinace nebo tranzitní země požadují nebo mohou kdykoli před zahájením zájezdu zavést jako podmínku vstupu negativní PCR test na COVID-19, platné očkování proti COVID-19 nebo obojí, nebo jiná obdobná zdravotní omezení.

7) Klient je povinen se dostavit včas k odjezdu zájezdu, resp. i k odjezdům po trase. Účastník zájezdu, který vlastním rozhodnutím či zaviněním nečerpá některé stanovené služby, nemá nárok na jejich odpočet či proplacení. Každý účastník je povinen dbát pokynů vedoucího zájezdu a zákonů dané země. Veškeré náklady vzniklé porušením tohoto ustanovení nese klient. Je-li zákazník pod vlivem alkoholu nebo omamných prostředků, nebo pokud svým chováním narušuje průběh zájezdu či napadá jeho účastníky, má vedoucí zájezdu resp. průvodce právo vyloučit zákazníka z dalšího průběhu zájezdu. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany CK.

Na zájezd je nutné vzít s sebou veškeré doklady o zaplacení a poukaz na zájezd. 8) Stornování zájezdu klientem /tzv. odstupné/ Zákazník je povinen uhradit CK prokazatelně vzniklé náklady spojené se zrušením jeho objednávky, minimálně však stornovací poplatky ve výši:

a) u jednodenních autokarových zájezdů (bez noclehu)
60 až 15 dní před odjezdem: 10 % z ceny zájezdu
14 až 5 dní před odjezdem: 80 % z ceny zájezdu
méně než 5 dní před odjezdem: 100 % z ceny zájezdu

b) u autokarových zájezdů, nebo zájezdů s vlastní dopravou
Více než 90 dní před odjezdem: skutečné náklady, nejméně však 5 % z ceny zájezdu

90 až 46 dní před odjezdem: skutečné náklady, nejméně však 20 % z ceny zájezdu

45 až 21 dní před odjezdem: skutečné náklady, nejméně však 50 % z ceny zájezdu

20 až 7 dní před odjezdem: skutečné náklady, nejméně však 80 % z ceny zájezdu

méně než 7 dní před odjezdem: 100 % z ceny zájezdu

c) u leteckých zájezdů

Více než 180 dní před odletem: 1000 Kč a prokazatelně vzniklé náklady
180 až 121 dní před odletem: skutečné náklady, nejméně však 20 % z ceny zájezdu

120 až 61 dní před odletem: skutečné náklady, nejméně však 50 % z ceny zájezdu

60 až 10 dní před odletem: skutečné náklady, nejméně však 80 % z ceny zájezdu

Méně než 10 dní před odletem: 100 % z ceny zájezdu

Storno zájezdu je třeba oznámit osobně či písemně v místě zakoupení zájezdu. V případě nenastoupení k zájezdu bez předchozího zrušení účasti je výše storno poplatku 100%.

Výše uvedené storno podmínky mohou být u specifických zájezdů upraveny. V případě stornování některých specifických služeb (např. letenky, vstupenky) může činit storno poplatek 100 % ceny objednané služby v jakémkoliv termínu.

Částka za klientem objednané pojištění je nevratná, připočítává se k výše uvedeným stornopoplatkům.

Pro hromadné objednávky 15 a více osob platí zvláštní storno podmínky.

9) V případě změny objednávky ze strany klienta (přobjednání nebo zrušení objednávky některých dodatkových a fakultativních služeb, změna místa odjezdu atd.) v době kratší než 60 dní před datem konání zájezdu je SLAN tour, s.r.o. oprávněna účtovat manipulační poplatek 200 Kč za každou takto požadovanou změnu. Změna v termínu zájezdu se považuje za storno, nestanoví-li CK jinak.

10) Klient bere na vědomí, že při rezervaci pouze jedné osoby může být napočítán příplatek k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje v případě, že se zájezdu nebude účastnit další osoba či osoby vhodné k doobsazení pokoje.

11) Cestovní kancelář je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu v případě dále vzniklých situací. Cena zájezdu uvedená ve smlouvě o zájezdu nesmí být jednostranně zvýšena během 21 dnů před zahájením zájezdu. Cenu lze podle této úpravy zvýšit jen v případech, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu

c) směného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu.

Písemné oznámení o zvýšení ceny může být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %, může zákazník toto navýšení odmítnout. Pokud zákazník do 5 dnů po doručení této změny neodstoupí od smlouvy, předpokládá se, že se změnou souhlasí.

Dojde-li mezi uzavřením přihlášky a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny. V případě snížení ceny má pořadatel právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je CK povinna tyto skutečné administrativní náklady doložit.

12) Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

13) Vzhledem ke značnému časovému předstihu, s kterým jsou zájezdy připravovány, může dojít v průběhu roku ke změnám podmínek a okolností, které si vyžadují dílčí úpravu trasy zájezdu, místa ubytování, doby odjezdu apod. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího resp. stravovacího objektu v tom samém místě, pokud je zachována kategorie a dohodnutý rozsah vybavení tohoto objektu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit storno poplatky.

O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (například testy, karanténa, očkování). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy nebo na odstoupení od smlouvy.

14) Změna odjezdu / odletu

Dojde-li vlivem povětrnostních či technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže CK předem ovlivnit, vyhrazuje si CK právo případně změny trasy, dopravní společnosti či typu letadla či autobusu. V takovýchto případech neodpovídá CK za případné nečerpání služby ani za eventuální škody vzniklé zákazníkovi v důsledku takového zpoždění.

15) Za podstatné změny se pokládá:

a) změna odjezdu či příjezdu o více než 24 hodin oproti původnímu programu, u leteckých zájezdů změna odletu či příletu o více než 48 hodin oproti původnímu programu

b) změna kategorie ubytování, rozsah stravování nebo typ dopravního prostředku v případě, že je nabízena kvalitativně nižší služba, než je uvedena v původním programu zájezdu.

c) Změna programu či trasy, pokud se tato změna týká více než 20% doby trvání zájezdu.

V těchto případech může zákazník odstoupit od smlouvy (účasti na zájezdu) bez storno poplatků. Musí však toto rozhodnutí sdělit pořadateli zájezdu nejpozději do 5 dnů po obdržení informace o této změně.

Změna pořadí navštívených míst v programu zájezdu není považována za závažnou změnu programu.

16) SLAN tour, s.r.o. je v případě nepředvídatelných okolností (živelné pohromy, kalamitní situace, stávky aj.) oprávněna upravit program zájezdu tak, aby byl splněn v maximální možné míře se přihlédnutím k daným okolnostem.

SLAN tour, s.r.o. odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

V případě vyšší moci (živelné pohromy, dopravní havárie, omezení vstupu do země, válečných konfliktů, epidemií apod.), která znemožní realizaci zájezdu či pobytu, má klient nárok na vrácení uhrazené částky za zájezd po odečtení nákladů, které CK prokazatelně vynaložila na zajištění služeb potřebných k realizaci zájezdu, ke kterým došlo před danou událostí (tj. zásahem vyšší moci). Zákazník souhlasí, že v situaci, kdy CK je připravena zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání zákazníkovi cestovní omezení přijatá v souvislosti s COVID-19, která zákazník ani CK nezavinili a ani je nemohli ovlivnit, je zákazník v prodlení. CK i zákazník jsou oprávněni v této situaci od SoZ ke dni zahájení zájezdu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit CK odstupné ve výši vynaložených nákladů, nedohodne-li se s CK jinak. Jedná se zejména o povinnou karanténu v destinaci nebo o úplný zákaz cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník.

17) CK SLAN tour, s.r.o. neodpovídá za škody způsobené třetí osobou klientovi na jeho osobě, zdraví či majetku v průběhu zájezdu.

18) Fakultativní služby nebo jiné doplňkové služby zajišťuje CK na vyžádání klientem. V některých případech je jejich poskytnutí vázáno na dostatečný počet přihlášených osob či kapacitní dostupnost dané služby dodavatelem. Jejich případné neposkytnutí není možné chápat jako důvod k odstoupení od smlouvy zákazníkem bez úhrady storno poplatků.

19) Odstoupení od smlouvy o zájezdu

a) ze strany cestovní kanceláře - CK může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem. Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři stanovené odstupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu. Odstoupila-li cestovní kancelář od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd

nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.

b) ze strany zákazníka - Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek stanovených touto smlouvou. Odstoupí-li zákazník od smlouvy svévolně, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři stanovené odstupné. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu porušení povinností cestovní kanceláře stanovené smlouvou o zájezdu nebo tímto zákonem, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy o zájezdu v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odstupné.

20) U zájezdů u nichž je uskutečnění podmíněno naplněním minimálního počtu přihlášených osob (např. poznávací zájezdy) jsou stanoveny tyto minimální počty: letecký zájezd – min. 12 osob, autokarový zájezd – min. 32 osob.

O zrušení zájezdu z důvodu nenaplnění minimálního počtu osob bude zákazník informován nejpozději do:

a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny.

21) V případě, že CK nezajistí všechny garantované služby, má účastník zájezdu právo na reklamaci těchto služeb. Eventuální reklamace na poskytované služby viz Reklamační řád CK.

22) Pojištění účastníků zájezdů je řešeno samostatně v závislosti na konkrétním typu zájezdu. Doporučujeme klientům, aby se bedlivě seznámili s typem a rozsahem pojištění u konkrétního zájezdu. V případě požadavku klienta na pojištění resp. rozšíření pojištění u daného zájezdu, je třeba toto pojištění objednat při podání přihlášky k zájezdu. Případné pojištění zajištěné u daného zájezdu cestovní kanceláři nikterak neomezuje práva účastníka zájezdů CK SLAN tour, s.r.o. sjednat pro vlastní osobu libovolně jiné individuální pojištění.

23) Zájezdy ve smyslu Zákona č. 159/99 Sb. jsou pojištěny u Uniqa pojišťovna, a.s. (Evropská 136/810, 160 12 Praha 6, IČO: 492 404 80, <https://www.uniqa.cz/>, zastoupené společností FIDUCIA, s.r.o., IČO: 270 82 121, <http://www.fiducia.cz/>, Národní třída 10, 110 00 Praha 1, telefonní číslo +420 272 101 020, e-mail adresa: fiducia@fiducia.cz.

24) Tyto smluvní podmínky neplatí pro zájezdy za sportem.

25) Tyto smluvní podmínky účasti na zájezdech CK SLAN tour, s.r.o. jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu a vstupují v platnost dnem 10.07.2023.

Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících

1. Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu smlouvy, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v předchozím odstavci v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během čerpání zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahraničním partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka.

3. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, nebo e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu info@slantour.cz. V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

4. Zákazník dává souhlas, že cestovní kancelář může pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů cestovní kanceláře, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

5. Výše uvedená ustanovení platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to až už na základě smluvního či jiného zastoupení.

6. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- odvolat souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií;
- požadovat přístup ke svým osobním údajům;
- požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
- požadovat výmaz osobních údajů;
- požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
- vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
- podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

REKLAMAČNÍ ŘÁD cestovní kanceláře SLAN tour, 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 (reklamací) 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 reklamací 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 reklamací na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamací. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamací a jaký způsob vyřízení reklamací 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, cestovní kancelář mu slevu z ceny nepřizná. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.
- 2.5. Práva z odpovědnosti za vady ubytování je třeba rovněž uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 6 měsíců. Práva z odpovědnosti za doplňkově prodávané zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.
- 2.6. Zákazník je při uplatňování reklamací povinen uvést jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamací, svou reklamaci zdůvodnit a podle možnosti i předmět reklamací průkazně skutkově doložit; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, např. stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamací.

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. Reklamací musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamací zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.

- 3.2. V případě ústního podání reklamací (např. v místě poskytované služby) je povinen průvodce zájezdu, delegát nebo jiný cestovní kanceláří pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamací. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamací (předmět reklamací), jaký způsob vyřízení reklamací zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamací. Jestliže zákazník předá průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému zástupci cestovní kanceláře písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamací, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamací 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 reklamací, 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 reklamací.
- 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 reklamací

- 5.1. V případech, kdy je reklamací posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamací 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 reklamací posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamací.
- 5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. 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 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. V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz "

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

7. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.1.2020 a nahrazuje předchozí Reklamační řád cestovní kanceláře.

Potvrzení o uplatnění a převzetí reklamace (Reklamační protokol)

Jméno zákazníka:

Identifikace zájezdu nebo smlouvy o zájezdu:

Popis vytýkané vady:

Požadavek zákazníka:

Lhůta k odstranění vady:

V..... dne

V..... dne

Podpis zákazníka

Podpis zástupce pořadatele zájezdu