

# REKLAMAČNÍ ŘÁD cestovní kanceláře BOHEMIAN TOUR s.r.o.

## ČLÁNEK 1

Reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami zájezdů CK BOHEMIAN TOUR s.r.o., dále jen („cestovní kancelář“), které jsou nedílnou součástí potvrzení smlouvy o zájezdu, 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 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“).

## ČLÁNEK 2

1. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kanceláří má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamaci“).
2. 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.
3. 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. 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 3

Zákazník má právo uplatnit svou reklamaci písemnou formou – v tom případě je nejvhodnější zaslat reklamaci na adresu cestovní kanceláře, CK Bohemian tour s.r.o., nám. Dr. E. Beneše 67/24, 769 01 Holešov, případně má právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovně cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména č. obj. (smlouvy o zájezdu), předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamací domáhá. Prosíme o uvedení čísla účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby takováto kompenzace mohla být zákazníkovi co nejdříve zaslána.

## ČLÁNEK 4

1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace zejména v bezplatném odstranění vady služby nebo doplněním služby cestovního ruchu. Podle charakteru reklamace je možné poskytnout zákazníkovi náhradní služby cestovního ruchu, po dohodě případně poskytnout přiměřenou slevu z ceny, případně jiný vhodný způsob.
2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu §19, odst.3) zák.634/1992 Sb. v platném znění.
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.

## ČLÁNEK 5

1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.
2. 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 se zahajuje na návrh zákazníka, který musí být podaný nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CKF poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 2. 2016, tímto dnem pozbyvá platnosti Reklamační řád v původním znění.