



# QUICKTOUR

CESTOVNÍ KANCELÁŘ • REISEBÜRO • TRAVEL AGENCY



QUICKTOUR, s.r.o. • Česká Republika • Czech Republic • 370 01 České Budějovice • Biskupská 12

tel.: +420 386 350 220 • tel./fax: +420 387 311 225 • fax: +420 386 350 218

e-mail: [info-cb@quicktour.cz](mailto:info-cb@quicktour.cz), <http://www.quicktour.cz>

## REKLAMAČNÍ ŘÁD CK QUICKTOUR s. r. o.

### 1. Předmět

Reklamační řád spolu se Všeobecnými podmínkami cestovní kanceláře QUICKTOUR s. r. o. (dále jen „cestovní kancelář“), které jsou nedílnou součástí potvrzen 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 kancelář, 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 kancelář. 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 kancelář 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.



# QUICKTOUR

CESTOVNÍ KANCELÁŘ • REISEBÜRO • TRAVEL AGENCY



QUICKTOUR, s.r.o. • Česká Republika • Czech Republic • 370 01 České Budějovice • Biskupská 12

tel.: +420 386 350 220 • tel./fax: +420 387 311 225 • fax: +420 386 350 218

e-mail: [info-cb@quicktour.cz](mailto:info-cb@quicktour.cz), <http://www.quicktour.cz>

2. Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacе, 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 reklamacе. V případech, kdy je reklamacе posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacе ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

## 5. 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. Nejedná-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. V případě sporu mezi zákazníkem a cestovní kanceláří se může zákazník obrátit se žádostí o řešení svého spotřebitelského sporu na ČOI, a to nejpozději do 1 roku od podání reklamacе služeb. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se nezaplatňuje a náklady s ním spojené si strany sporu nesou samy. Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

Česká obchodní inspekce  
Ústřední inspektorát – oddělení ADR  
Štěpánská 15  
120 00 Praha 2  
email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)  
web: [adr.coi.cz](http://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/>.

## 6. Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamacе se řídí obecně závaznými právními předpisy.
2. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.4.2016

Bankovní spojení: KB České Budějovice, Krajinská 15, číslo účtu 31741231/0100 • IČ 281 15 244 • DIČ CZ 281 15 244

pobočka Praha: 110 00 Praha 1, Vodičkova 31 (Myšák Gallery) • tel./fax: +420 224 827 100 • e-mail: [info-praha@quicktour.cz](mailto:info-praha@quicktour.cz)