

## REKLAMAČNÍ ŘÁD QUICKTOUR s. r. o.

### 1. Předmět

Reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními 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 „OZ“) 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. Zájezd má vadu, není-li některá se služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou o zájezdu.
2. Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. OZ za vady zájezdu bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.
3. Jestliže byl rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb objektivně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas, bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být uskutečněna okamžitá náprava, pokud možno na místě samém. S odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace.
4. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vycena zákazníkem v souladu s § 2540 OZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu bez zbytečného odkladu, cestovní kancelář mu slevu z ceny nepřizná. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

### 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 kanceláří, 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 kanceláři. 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 kanceláří 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. V případě ústního podání reklamace je pověřený pracovník cestovní kanceláře povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, který podepíše zástupce cestovní kanceláře. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.
4. K uplatněné reklamaci vystaví cestovní kancelář písemné potvrzení o reklamaci, v němž je uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.

#### **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.
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. V případech, kdy je reklamacе posouzena jako zcela či z části důvodná, spočívá vyřízení reklamacе:
  - v bezplatném odstranění vady služby (ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.), nebo
  - v poskytnutí náhradní služby (zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená), nebo
  - poskytnutím přiměřené slevy z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s cestovními kancelářmi od smlouvy odstoupit.
2. Nejedná-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou jí 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 nenesе vinu a neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:
  - zákazníkem
  - u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě
  - u služeb a akcí, které si zákazník objedná sám nebo jinak než prostřednictvím Quicktour s.r.o.
  - třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná
  - neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně požadovat

Za předmět reklamacе se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost cestovní kanceláře není v těchto případech dána ze zákona.
5. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných událostí zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese cestovní kancelář náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci. Cestovní kancelář se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné události, jestliže se na takové události nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.

6. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána. V letecké dopravě se tak odpovědnost za škodu řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké přepravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. 5. 2002.
7. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami společnosti zajišťující přepravu. Reklamaci zavazadel, odepření nástupu na palubu, změnu třídy, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatit okamžitě po zjištění, nejlépe přímo u příslušné letecké společnosti. Pokud dojde při přepravě ke škodě na zavazadlech musí být tato skutečnost nahlášena ihned po přeletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol o poškození či ztrátě zavazadel (P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka s leteckou společností.
8. Umožňuje-li to mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu nebo podmínek náhrady škody, hradí cestovní kancelář škodu jen do výše tohoto omezení. V ostatních případech se nepřihlíží k ujednání, které předem vylučuje nebo omezuje povinnost cestovní kanceláře k náhradě zaviněné škody, nebo újmy způsobené na zdraví, anebo k ujednání o nižším rozsahu náhrady újmy, než činí trojnásobek celkové ceny zájezdu.
9. V případě sporu mezi zákazníkem a cestovní kancelář se může zákazník obrátit se žádostí o řešení svého spotřebitelského sporu na ČOI, a to nejpozději do 1 roku od podání reklamace 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 reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy.
2. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. 7. 2018.