

Reklamační řád pro cestující CK Zanzo s. r. o.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1** Cestovní kancelář CK Zanzo s.r.o., se sídlem Praha 8 - Karlín, Pernerova 691/42, PSČ 186 00, IČO: 242 24 499, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp. zn. C 190301 (dále jen „**CK**“ nebo „**Cestovní kancelář**“), vydala za účelem úpravy práv a povinností smluvních stran při uplatňování práv zákazníka vůči CK z vadného plnění smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK, včetně úpravy podmínek a způsobu uplatnění reklamace, postupu pro vyřizování reklamace a rozhodnutí o reklamaci, tento reklamační řád. Reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek pro cestující vydaných Cestovní kanceláří (dále jen „**VOP**“), jejichž aktuální znění najdete [zde](#).
- 1.2** Poskytování služeb cestovního ruchu Cestovní kanceláří zákazníkům, odpovědnost CK za poskytnutí těchto služeb a práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „**OZ**“).

2. REKLAMACE A JEJÍ UPLATNĚNÍ

- 2.1** CK odpovídá za řádné poskytnutí služeb sjednaných v smlouvě o zájezdu nebo ve smlouvě o zajištění pobytu (jak je pobyt definován ve VOP). V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, které byly sjednány ve smlouvě o zájezdu nebo ve smlouvě o zajištění pobytu, může zákazník uplatnit svá práva z vadného plnění vyplývající z odpovědnosti CK za tyto vady (takové uplatnění práva dále jen „**reklamací**“).
- 2.2** Zájezd či pobyt má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutá do zájezdu či pobytu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu nebo smlouvou o zajištění pobytu.
- 2.3** Zákazník může reklamaci uplatnit písemně nebo ústně, a to přímo v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo jiného pověřeného zástupce CK tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno ihned v místě poskytované služby, a dále písemně e-máilem na reklamacie@zanzo.cz nebo na adresu Pernerova 691/42, 186 00, Praha 8 – Karlín, nebo prostřednictvím osoby, která uzavření smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu zprostředkovala.
- 2.4** Při uplatnění reklamace zákazník uvede své jméno, příjmení, adresu bydliště, číslo smlouvy a kontaktní telefon a e-mail, a dále datum reklamace, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace

požaduje. Zákazník dále reklamaci řádně zdůvodní a pokud možno i doloží důkazy. Pro urychlení vyřízení reklamace je vhodné, aby zákazník v případě, kdy požaduje finanční plnění, v reklamaci uvedl i číslo bankovního účtu, na který si přeje finanční prostředky zaslat. V případě ústního uplatnění reklamace sepíše osoba, u které zákazník reklamaci v souladu s [odst. 2.3.](#) tohoto reklamačního řádu uplatní, reklamační protokol, do kterého budou výše uvedené informace zaneseny. Podpisem reklamačního protokolu zákazník vyjadřuje svůj souhlas s jeho obsahem.

- 2.5** CK vydá zákazníkovi písemné potvrzení o uplatněné reklamaci a potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 2.6** Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci za svoji osobu i za další osoby, v jejichž prospěch reklamované služby v rámci smlouvy uzavřené s CK objednal.
- 2.7** Zákazník vytkne vadu (uplatní reklamaci) zájezdu nebo pobytu bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu vady dozví. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Pokud není sjednána náprava na místě nebo pokud zákazník vadu v místě poskytované služby bez svého zavinění neuplatnil, může zákazník reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu po ukončení zájezdu nebo pobytu.
- 2.8** Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu v případě vady zájezdu činí 2 roky. Vadu pobytu lze vytknout do 6 měsíců od poskytnutí služby.
- 2.9** Nároky zákazníka vzniklé z přepravy (např. ztráta či poškození zavazadla během přepravy) jsou uplatňovány a vyřizovány dle platných předpisů jednotlivých dopravců. Zákazník je povinen své nároky neprodleně nahlásit na příslušném místě přímo u leteckého nebo jiného přepravce.

3. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE

- 3.1** CK odstraní vadu zájezdu nebo pobytu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstoupného.
- 3.2** Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu či pobytu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zá-

kazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě, aby zájezd nebo pobyt mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

3.3 Zahnuje-li zájezd přepravu, CK v případě podle odst. 3.1., věta druhá a třetí tohoto reklamačního řádu poskytne zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období. Omezení výše nákladů se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že pořadatel sdělily své zvláštní potřeby alespoň 48 hodin před zahájením zájezdu. Pořadatel se nemůže zprostit uvedené povinnosti v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.

3.4 CK (případně příslušný pověřený zástupce CK, který je oprávněn přijímat reklamace v místě poskytování služby) je povinna po zhodnocení okolností reklamace rozhodnout o reklamaci v případě uplatnění reklamace přímo v místě poskytování služby ihned, ve složitých případech nejpozději do 3 dnů, pokud nebyla se zákazníkem dohodnuta delší lhůta. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se CK se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě.

4. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

4.1 V případech, kdy CK posoudí reklamaci zákazníka jako zcela nebo zčásti oprávněnou, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby nebo, je-li to možné, v poskytnutí náhradní služby. Má-li zájezd nebo pobyt vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s tímto reklamačním řádem a VOP, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

4.2 Vytkl-li zákazník řádně a včas Cestovní kanceláři vadu a CK vadu neodstranila, má zákazník právo na ná-

hradu škody. Při závažném porušení povinnosti CK v případě zájezdu, zejména zmařením či podstatným zkrácením zájezdu, má zákazník právo také na náhradu újmy za narušení dovolené. Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu nebo uplatní-li právo z vady zájezdu, není tím jeho právo na náhrady dle tohoto odst. 4.2. dotčeno.

4.3 V případech, kdy CK posoudí reklamaci zákazníka jako neoprávněnou, informuje o tomto CK zákazník písemně, a to včetně odůvodnění zamítnutí reklamace.

4.4 Nastanou-li okolnosti, jejichž vzniku, průběhu a příj. následku nemohla CK zabránit (vyšší moc), nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije zaplacené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

5. SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA

5.1 Zákazník má povinnost poskytnout součinnost potřebnou pro vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu a výše apod. Pokud je to důvodné, je zákazník povinen umožnit zástupci CK anebo zástupci dodavatele služby přístup do prostoru ubytování, aby se tyto osoby mohly přesvědčit o oprávněnosti zákaznickovy reklamace.

5.2 V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce či delegáta CK či jiného pověřeného zástupce CK a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát také o včasné a řádné uplatnění nároků vůči poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí a vyžádat si od nich písemné potvrzení zjištěné vady a uplatněného nároku.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

6.1 Práva a povinnosti smluvních stran neupravené tímto reklamačním řádem se řídí VOP a příslušnými právními předpisy, zejména OZ a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

6.2 CK v souladu s příslušnými právními předpisy informuje zákazníka o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelského sporu v případě sporů vyplývajících ze smluv uzavřených mezi CK a zákazníkem. Subjektem příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Řízení se zahajuje na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace jsou uvedeny na internetových stránkách www.coi.cz.

6.3 Vzhledem k tomu, že CK poskytuje své služby online, může zákazník rovněž k řešení případného sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>.

6.4 Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. listopadu 2018.