

## REKLAMAČNÍ ŘÁD CK PT TOURS INTERNATIONAL S.R.O.

### 1. Předmět

Reklamační řád spolu se Všeobecnými obchodními podmínkami zájezdů pořadatele zájezdů, cestovní kanceláře PT Tours International s.r.o., se sídlem Havlíčkova 1682/15, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 24739740, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 170334 (dále jen „cestovní kancelář“), které jsou nedílnou součástí potvrzení zájezdu/smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka vyplývajících 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, v platném znění (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. Vadami zájezdu dle uvedeného zákonného ustanovení se rozumí skutečnost, že zájezd nemá vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával.
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 zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže cestovní kancelář namítne, že zákazník své právo neuplatnil ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu ani u cestovní kanceláře, ani u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala. Jinými slovy řečeno, zákazník by měl vadu zájezdu vytknout co nejdříve, přičemž jestliže zákazník vlastním zaviněním neuplatní své právo na slevu z ceny zájezdu ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu, pak mu cestovní kancelář takovou slevu nemusí poskytnout.

### 3. Reklamace

1. Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, v nichž byl ubytován nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláři, 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, neboť v opačném případě by mohlo ze strany cestovní kanceláře dojít k zamítnutí reklamace.
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. 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, a to ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno bude předáno zákazníkovi a jedno si ponechá cestovní kancelář. 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, přičemž jestliže zákazník uplatnil reklamaci u cestovní kanceláře osobně, pak zákazník svým podpisem na vyhotovení reklamačního protokolu, které si ponechává cestovní kancelář, stvrdí převzetí reklamačního protokolu 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.
2. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
3. Zákazníkovi se vydává písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje, a dále rovněž potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

#### **5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník, který je spotřebitelem (tj. fyzickou osobou, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání) obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, který vyplývá z uzavřené smlouvy o zájezdu a který se nepodařilo vyřešit vzájemnou dohodou. Subjektem pověřeným k řešení takového mimosoudního sporu je Česká obchodní inspekce.

##### **Kontaktní údaje:**

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)

#### **6. 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. Nejednají-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, cestovní kancelář vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li cestovní kancelář 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. Takovou překážkou se rozumí například živelní pohromy jako jsou zemětřesení, potopy, záplavy, úder blesku apod., různé společenské události jako je válka, revoluce, státní převrat, či jiná jednání třetích osob, které cestovní kancelář nemohla ovlivnit, jako ne např. generální stávka.
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.

## **7. Doporučení**

1. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje, aby v zájmu rychlého a efektivního řešení vad zájezdu vytkl vadu zájezdu bez zbytečného odkladu po té, co ji zjistí, a to přímo v místě výskytu vady (tj. na palubě lodi, v hotelu apod. za předpokladu, že se vada vztahuje k takto poskytovaným službám). Vadu je vhodné oznámit zástupci cestovní kanceláře, jenž se zájezdu účastní (zejména půjde o průvodce či delegáta cestovní kanceláře), nebo distančně (tj. za použití prostředků umožňujících komunikaci na dálku, jako je např. internet nebo telefon) přímo cestovní kanceláři prostřednictvím kontaktů uvedených v SZ nebo na internetových stránkách cestovní kanceláře, případně zástupci poskytovatele příslušných služeb (např. hotelovému recepčnímu).

## **8. 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 24.5.2018, přičemž tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v předchozím znění ze dne 16.3.2018.