

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 Václavské náměstí 846/1, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 24739740, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 170334 (dále také jako „cestovní kancelář“), které jsou nedílnou součástí potvrzení zájezdu/smlouvy o zájezdu (dále také jako „SZ“), upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále také jako „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. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou.
2. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vytčena zákazníkem bez zbytečného odkladu v souladu s ust. § 2537 odst. 2 NOZ, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu z ceny činí dva roky od doručení uplatnění práva zákazníka cestovní kanceláři nebo jeho smluvně sjednanému zprostředkovateli služeb. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody činí dva roky.

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. V případě vady zájezdu má zákazník právo určit přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže cestovní kancelář odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Cestovní kancelář odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady zájezdu vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li cestovní kancelář vadu zájezdu ve lhůtě podle věty první tohoto odstavce, má zákazník právo odstranit vadu zájezdu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu zájezdu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.
2. 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. 5 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, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

6. Společná ustanovení

1. Vyskytnou-li se po odjezdu na zájezd podstatné vady zájezdu, nabídne cestovní kancelář bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd 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 je stanoveno smlouvou o zájezdu, poskytne cestovní kancelář přiměřenou slevu. Zákazník je oprávněn navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.
2. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh či následek není závislý na vůli, činnosti nebo

postupu cestovní kanceláře (tzv. vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník nevyužije zcela nebo zčásti objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacení ceny ani slevu z ceny zájezdu.

3. Cestovní kancelář se povinnosti k náhradě škody zproští, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.
4. 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. Tento reklamační řád je účinný ode dne 1. 7. 2025, přičemž tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v předchozím znění ze dne 24.5.2018.