

REKLAMAČNÍ ŘÁD CESTOVNÍ KANCELÁŘE BULGARIATOUR spol. s r. o.

1. PŘEDMĚT

Reklamační řád spolu se Všeobecnými obchodními podmínkami zájezdů pořadatele zájezdů (dále jen „CK Bulgariatour“), které jsou nedílnou součástí potvrzení zájezdu/smlouvy o zájezdu (dále jen „smlouva o zájezdu“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti CK Bulgariatour za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřízení (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.

2. VADY ZÁJEZDU

CK Bulgariatour odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. CK Bulgariatour je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

CK Bulgariatour odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vytčena zákazníkem v souladu s § 2540 a v souladu s § 2537 odst. 2 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

3. REKLAMACE

Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá CK Bulgariatour má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamaci“). Zájezd má vadu, i není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.

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 CK Bulgariatour (dále jen „delegát CK Bulgariatour“), jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděná v reklamaci. Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u delegáta CK Bulgariatour během trvání zájezdu, či v sídle nebo místě podnikání CK Bulgariatour, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného CK Bulgariatour pověřeného pracovníka. 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. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK Bulgariatour odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. CK Bulgariatour zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou (dále jen „obchodní zástupce“), může zákazník reklamaci uplatnit u tohoto obchodního zástupce. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený ve smlouvě o zájezdu. K uplatnění 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 delegátovi CK Bulgariatour 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

CK Bulgariatour 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. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se CK Bulgariatour se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne CK Bulgariatour zákazníkovi po dohodě přiměřenou slevu z ceny, popř. při splnění stanovených podmínek kompenzaci podle článku 5. tohoto reklamačního řádu. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele. Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněna skutečnost, zda zákazník uplatnil vadu zájezdu v místě pobytu u průvodce, pokud měl tuto možnost k dispozici.

5. POSKYTNUTÍ KOMPENZACE

Má-li zájezd vadu a zákazník ji vyknu bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CK Bulgariatour se povinností k náhradě škody též 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.

V případě vzniku vad týkajících se kvality ubytování je zákazník povinen neprodleně oznámit příslušnou vadu delegátovi CK Bulgariatour přímo v místě pobytu. Zákazník je povinen poskytnout delegátovi veškerou nutnou součinnost pro sepsání písemného protokolu o vadě, který je nezbytným předpokladem poskytnutí slevy. Odmítne-li zákazník tuto součinnost delegátovi poskytnout (např. neumožní delegátovi vstup do jeho pokoje), nebude možné poskytnutí slevy. V případě, že delegát CK Bulgariatour není z objektivních příčin k dosažení, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určitě popsána. Vznik vady může zákazník doložit fotodokumentací, kterou spolu s potvrzením poskytovatele odevzdá po skončení zájezdu CK Bulgariatour, popř. jejímu obchodnímu zástupci, u kterého zájezd zakoupil. U vad ve službách delegáta je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta CK Bulgariatour v místě pobytu a oznámit mu příslušnou vadu. Vady spočívající v činnosti delegáta mohou být prokazovány rovněž svědeckými výpověďmi. V případě vzniku vad ve službách dopravy je zákazník povinen požádat delegáta CK Bulgariatour, případně jiného pověřeného zaměstnance CK Bulgariatour o písemné potvrzení vzniku příslušné vady nebo o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci. Zjištěná vada musí být jasně a určitě popsána. Potvrzení je zákazník povinen odevzdat po skončení zájezdu CK Bulgariatour, popř. jejímu obchodnímu zástupci. Zákazníkovi bude ze strany CK Bulgariatour poskytnuta sleva, pokud bude existence vady zákazníkem nade vší pochybnost prokázána dle výše uvedených pravidel. Pokud se určitá vada nevyskytuje během celé doby trvání zájezdu, výše kompenzace se vydělí celkovým počtem dní zájezdu a vynásobí počtem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala. Pro účely výpočtu kompenzace se vychází z celkové ceny zájezdu. Do celkové ceny zájezdu se nezapočítává pojištění a

další fakultativní služby (pronájem auta, výlet, atd.), konečná cena zájezdu se tedy pro účely výpočtu nepoužije. Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí CK Bulgariatour jako pořadatel zákazníkovi bez zbytečného odkladu vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen, a to za předpokladu, že byl nárok na náhradu újmy za narušení dovolené oprávněně vznesen. Přijme-li zákazník nabízenou slevu či náhradu za narušení dovolené, je tímto uplatněná reklamacie považována za definitivně vyřízenou. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamacie, a to bez zbytečného odkladu. Nevytkne-li zákazník vadu zájezdu ani do 2 let od skončení zájezdu, jeho právo na slevu se z ceny zájezdu se promlčí. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházela vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK Bulgariatour a jejích obchodních partnerů. CK Bulgariatour odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK Bulgariatour však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

6. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz; www.adr.coi.cz. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podaný nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK Bulgariatour poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=-main.home.show>.

7. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž CK Bulgariatour zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí CK Bulgariatour nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nejednalo-li CK Bulgariatour nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a CK Bulgariatour mu nahradí účelně vynaložené náklady. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud CK Bulgariatour odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK Bulgariatour bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě, 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 jakou určuje smlouva, poskytne CK Bulgariatour zákazníkovi přiměřenou slevu, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži CK Bulgariatour. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. Při posuzování oprávněnosti reklamacie bude zohledněno, zda ze strany zákazníka došlo k bezdůvodnému odmítnutí srovnatelného řešení či poskytnutí přiměřené součinnosti. CK Bulgariatour 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. Jak je výslovně ujednáno ve smlouvě o zájezdu, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí CK Bulgariatour škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení.

Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, CK Bulgariatour v případě podle § 2537 odst. 4 NOZ 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 Bulgariatour 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. Právě uvedené 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 čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu. CK Bulgariatour se povinnosti nahradit náklady na nezbytné ubytování zproští v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nespolečí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.

V případě odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letu u letů, na které se vztahuje nařízení (ES) č. 261/2004, ze dne 11. 2. 2004, se kompenzace za odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letu řídí tímto nařízením. Kompenzace dle tohoto nařízení se uplatňují stížností u příslušného leteckého dopravce prostřednictvím formuláře připraveného Evropskou komisí. Pokyny k vyplnění jsou součástí příslušného formuláře stížnosti. K vyřízení žádosti o poskytnutí kompenzace je stanovena dvouměsíční lhůta. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Převážními podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamaci zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po přiletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku ztráty, zpoždění nebo poškození zavazadel obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, Montrealskou úmlouvou a dalšími příslušnými předpisy EU. V tomto nařízení jsou stanovena společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě situací, které mohou během přepravy nastat.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamacie se řídí obecně závaznými právními předpisy. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. 2. 2023, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění.