



## REKLAMAČNÍ ŘÁD cestovní kanceláře OREX TRAVEL s.r.o.

### Sídlo:

Národní 1010/9, 110 00 Praha 1  
IČO: 282 300 60, DIČ: CZ 282 300 60

### Centrála a korespondenční adresa:

Národní 1010/9, 110 00 Praha 1

(dále jen „cestovní kancelář“)

### 1. Předmět

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby (reklamacie) a jejich vyřizování.
- 1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované cestovní kancelář s výjimkou nároků vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraničních dopravních cenin, jejichž uplatňování a vyřizování se řídí platnými tarifními a přepravními předpisy dopravních společností.

### 2. Uplatňování reklamací

- 2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných cestovní kancelář s.r.o. uplatňuje v provozovně cestovní kanceláře, v sídle nebo u zprostředkovatele služeb cestovní kanceláře, kde reklamované služby zakoupil, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného cestovní kancelář pověřeného zástupce.
- 2.2. Práva z odpovědnosti za vady doplňkově prodávaného zboží zákazník uplatňuje v kterékoliv provozovně cestovní kanceláře, v níž je přijetí reklamacie možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží tj. v provozovně cestovní kanceláře, kde reklamované doplňkově prodávané zboží zakoupil, případně i v sídle cestovní kanceláře.
- 2.3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamacie na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamacie. Uplatnění reklamacie v místě poskytované služby může zákazník provést buď ústně do protokolu nebo písemně a je povinen prokázat součinnost při jejím uplatnění a vyřízení.
- 2.4. Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu zaniknou, nebyla-li uplatněna do jednoho měsíce od ukončení zájezdu.
- 2.5. Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých jiných služeb, než je uvedeno v odst. 2.4., nebo doplňkově prodávaného zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.
- 2.6. Zákazník je při uplatňování reklamacie povinen uvést důvod reklamacie a podle možnosti i předmět reklamacie průkazně skutkově podložit, současně je povinen předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod.

### 3. Vyřizování reklamací

- 3.1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny cestovní kanceláře poskytující předmětné služby nebo jiný cestovní kancelář pověřený zástupce povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Vyřízení reklamacie musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacie zákazníkem, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.
- 3.2. V případě ústního reklamačního podání v místě poskytované služby, je povinen průvodce zájezdu nebo jiný cestovní kancelář pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamacie. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamacie (předmět reklamacie), jaký způsob vyřízení reklamacie zákazník požaduje a dále datum a způsob vyřízení reklamacie. Jestliže zákazník předá průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému zástupci cestovní kanceláře písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamacie, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamacie podepíše sepisující průvodce zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný pověřený zástupce cestovní kanceláře. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.
- 3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení předchozího odstavce.

### 4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamace

- 4.1. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamacie, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodů a výše apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému cestovní kancelář pověřenému zástupci, jakož i zástupcům dodavatele služby, přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamacie.
- 4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce cestovní kanceláře a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

### 5. Způsoby vyřízení reklamacie

- 5.1. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamacie v bezplatném odstranění vady, v poskytnutí náhradní služby a po dohodě, případným poskytnutím přiměřené slevy z ceny.
- 5.2. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie.
- 5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.
- 5.3. V případě, že dojde mezi cestovní kancelář OREX TRAVEL, s.r.o., a zákazníkem (jako spotřebitelem) ke vzniku spotřebitelského sporu (např. ze smlouvy o zájezdu), který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz. V souvislosti se smlouvou uzavřenou on-line může zákazník využít rovněž platformu pro řešení sporů on-line, zřízenou Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### 6. Ostatní ustanovení

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele, v platném znění.

### 7. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 29. června 2016.

podpis statutárního zástupce  
OREX TRAVEL s.r.o.