

# REKLAMAČNÍ ŘÁD cestovní kancelář Triplo, provozována společností Collorito s.r.o. (dále jen „cestovní kancelář“)

**Sídlo:** Sukova třída 1556, Pardubice, PSČ 530 02

**IČ:** 01528521, **DIČ:** CZ01528521

*Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové oddíl C, vložka 33901*

## 1 Předmět

- 1.1 Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby (reklamace) vč. podmínek uplatnění rozporu se smlouvou o zájezdu a jejich vyřizování v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.
- 1.2 Tento reklamační se vztahuje na služby poskytnuté cestovní kanceláří 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 Vady zájezdu

- 2.1 Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu.
- 2.2 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 bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a cestovní kancelář toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná.

## 3 Uplatňování reklamací

- 3.1 Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných cestovní kanceláří zákazník 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 u cestovní kanceláří pověřeného zástupce nebo písemně na adresu sídla cestovní kanceláře.
- 3.2 Práva z odpovědnosti za vady doplňkově prodávaného zboží zákazník uplatňuje v kterékoli provozovně cestovní kanceláře, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, tj. v provozovně cestovní kanceláře, kde reklamované doplňkově prodávané zboží zakoupil, případně i v sídle cestovní kanceláře.
- 3.3 Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace v místě poskytované služby může zákazník provést buď ústně do protokolu nebo písemně a je povinen prokázat součinnost při jejím uplatnění a vyřízení.
- 3.4 Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní 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, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, cestovní kancelář mu slevu z ceny nepřizná.
- 3.5 Práva z odpovědnosti za vady ubytování (či jiné služby cestovního ruchu) je třeba rovněž uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 6 měsíců.
- 3.6 Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u doplňkově prodávaného zboží do 24 měsíců ode dne převzetí.
- 3.7 Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, důvod reklamace a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově podložit; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace. V případě zakoupeného doplňkově prodávaného zboží předložit zboží, jehož vadu reklamuje.

## 4 Vyřizování reklamací

- 4.1 Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je vedoucí provozovny cestovní kanceláře poskytující předmětné služby nebo jiný cestovní kanceláří pověřený zástupce povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.

4.2 V případě ústního reklamačního podání v místě poskytované služby, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen cestovní kancelář pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník předá vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému zástupci cestovní kanceláře písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující vedoucí provozovny nebo jiný pověřený zástupce cestovní kanceláře. Zákazník obdrží 1 vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

4.3 V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřené ustanovení odstavce 3.2.

## 5 Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

5.1 Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit cestovní kanceláři pověřenému zástupci, jakož i zástupcům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se mohl přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

5.2 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.

## 6 Způsoby vyřízení reklamace

6.1 V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady, v poskytnutí náhradní služby, a po dohodě případným poskytnutím přeměřené slevy z ceny.

6.2 V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech jejího zamítnutí.

6.3 Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případný následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

## 7 Ostatní ustanovení

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

## 8 Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 23. 3. 2015

V Pardubicích, dne 23. 3. 2015

  
**COLLORITO**  
Collorito s.r.o.  
Sukova třída 1556, 530 02 Pardubice  
IČ: 01528521 • DIČ: CZ01528521

Michal Novák  
Jednatel Collorito s.r.o.