

REKLAMAČNÍ ŘÁD

cestovní kanceláře BUS TOUR-FOLTÝNOVÁ s.r.o.

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni v oddíle C, vložce č. 18210
se sídlem (centrála a korespondenční adresa): Jana Littrowa 209, 346 01 Horšovský Týn,
IČ: 26406306, DIČ: CZ26406306. Dále jen „CK“.

I. Předmět reklamačního řádu

1. Tento reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatnění nároku zákazníka z odpovědnosti CK za vady poskytnutých služeb zájezdů a služeb cestovního ruchu a jejich vyřízení uplatněné reklamace.
2. Tento reklamační řád se vztahuje na reklamace služeb poskytovaných CK s výjimkou reklamace nároků vzniklých z jiné přepravy, jejichž uplatnění a vyřízení se řídí platnými tarify a přepravními předpisy příslušných dopravních společností.

II. Uplatňování reklamací

1. Práva odpovědnosti za vady služeb cestovního ruchu poskytovaných CK musí zákazník uplatnit v místě poskytované služby u delegáta/průvodce/technického průvodce nebo jiného zástupce pověřeného CK, u CK, kde reklamované služby zakoupil, popřípadě u obchodního zástupce (dále jen OZ), který služby poskytované CK nabízí, a to v příslušné provozovně, sídle nebo v místě podnikání CK/OZ, kde reklamované služby zakoupil.
2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána okamžitá náprava na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožňuje její okamžité vhodné efektivní řešení. Reklamaci uplatňuje písemně nebo ústně a je povinen poskytnout součinnost při jejím převzetí a vyřizování.
3. Neuplatní-li zákazník reklamaci na místě samém, zbavuje tak CK možnosti okamžitého řešení odstranění vady na poskytovaných cestovních službách uvedených ve smlouvě o zájezdu, popřípadě zamezení dalších škod, které by včasným uplatněním reklamace nemusely vůbec vzniknout. Takto vzniklé škody jsou v tíži zákazníka. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu s uzavřenou smlouvou o zájezdu,
4. V případě, kdy zákazník čerpá služby cestovního ruchu sjednané smlouvou o zájezdu bez přítomnosti průvodce/delegáta, a shledá-li na službě/službách vadu, je povinen o této skutečnosti neprodleně informovat recepci ubytovacího zařízení nebo agenturu a o reklamaci na místě provést zápis. Zároveň v takovém případě zákazník okamžitě kontaktuje CK.
5. Je-li předmětem smlouvy, uzavřené mezi zákazníkem a CK, jednotlivá služba jako např. služba ubytování nebo stravování nebo dopravy nebo jiná služba cestovního ruchu, a neuplatní-li zákazník práva z odpovědnosti za vady takové služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 6 měsíců, soud zákazníkovi právo z vadného plnění nepřizná, nenamítne-li CK jeho pozdní uplatnění.
6. CK neodpovídá za vady služeb neuvedených ve smlouvě o zájezdu, které si v rámci zájezdu zákazník koupil sám u třetí osoby.
7. Zákazník může reklamaci uplatnit za sebe i za další osoby uvedené ve smlouvě o zájezdu.
8. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, obsah reklamace, zdůvodnění reklamace a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově doložit. Současně se doporučuje předložit doklady o event. poskytnutých službách.
9. Zákazník je oprávněn uplatnit právo na reklamaci v době 24 měsíců od jejího převzetí.

III. Vyřizování reklamací

1. Uplatní-li zákazník právo na reklamaci za vadu na cestovních službách, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je CK, tj. jí pověřený zástupce přímo v provozovně CK poskytující předmětné služby nebo delegát CK nebo průvodce CK nebo OZ nebo jiný, pro daný případ, CK pověřený zástupce povinen po potřebném přešetření skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.
2. Zákazník může reklamaci podat u obchodního zástupce CK, který nabízí služby cestovního ruchu poskytované CK. Obchodní zástupce není oprávněn uznávat a vyjadřovat se k reklamaci těchto služeb. OZ je pouze CK zmocněn k přijímání reklamace od zákazníka. Reklamaci služeb, které zákazník

uplatňuje u OZ, je OZ povinen neprodleně v písemné formě předat k vyřízení CK a současně o tomto postupu zákazníka informovat.

3. V případě ústního reklamačního podání v místě poskytované služby a při ústním uplatnění reklamace u OZ, sepiše pověřený zástupce CK, tj. zaměstnanec CK/OZ nebo delegát nebo průvodce nebo jiná CK pověřená osoba se zákazníkem reklamační protokol, ve kterém uvede osobní údaje zákazníka, místo a čas podání reklamace, předmět reklamace včetně popisu a zdůvodnění a také požadavek na způsob jejího vyřízení. Reklamační protokol podepíše sepisující zaměstnanec CK/OZ nebo delegát nebo průvodce nebo jiná CK pověřená osoba a zákazník, který obdrží rovněž jedno vyhotovení reklamačního protokolu.

4. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení předchozích odstavců.

5. Pokud reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

IV. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamace

1. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace: podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své důvody. Vyžaduje-li to povaha věci, zákazník musí umožnit delegátu nebo průvodci nebo jiném CK pověřenému zástupci, jakožto i zástupcům dodavatele služby, přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

2. Čerpá-li zákazník službu bez přítomnosti delegáta nebo průvodce nebo jiného CK pověřeného zástupce a poskytnutá služba cestovního ruchu má vadu, je zákazník povinen zajistit včasné a řádné uplatnění reklamace vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

V. Způsoby vyřízení reklamace vad zájezdu

1. CK je povinna poskytnout zákazníkovi řádně a včas veškeré služby cestovního ruchu dohodnuté ve smlouvě o zájezdu, kterou CK/OZ a zákazník uzavřeli, jinak je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, která zajistí pokračování zájezdu. Pokud nejste pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě o zájezdu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady a CK je povinna vrátit zákazníkovi bez zbytečného dokladu rozdíl v ceně.

2. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK zákazníkovi vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné kvality nebo kvality vyšší, 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 kvality, než uvedené ve smlouvě o zájezdu, poskytne CK zákazníkovi slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

3. Není-li možné v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, zajistí CK zákazníkovi nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše na tři noci na jednoho zákazníka.

4. Je-li doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než který je uvedený ve smlouvě o zájezdu, je CK povinna v případě, že je tato doprava uskutečněna za prokazatelně nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

5. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit, nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případně následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zajištěné služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácené zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše uvedené škody vzniklé porušením povinností ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení.

7. U zájezdů se službou ubytování v zahraničí, jsou první a poslední den konání zájezdu určeny především k zajištění dopravy a transferů, a tudíž je nelze považovat za plnohodnotné dny zájezdu. V tomto smyslu nemůže zákazník reklamovat případné zkrácení doby trvání zájezdu.

VI. Způsoby vyřízení reklamace vad ostatních služeb cestovního ruchu

1. Vyřízení reklamace ostatních služeb cestovního ruchu spočívá v bezplatném odstranění vady služby, popřípadě v poskytnutí náhradní služby, popřípadě v poskytnutí slevy přiměřené z ceny vadně poskytnuté služby popřípadě navrácení ceny za neposkytnutou službu.

VII. Ostatní ustanovení

1. Pokud zákazník považuje vyřízení reklamace zástupcem CK/OZ nebo delegátem nebo průvodcem nebo jiným CK pověřeným zástupcem za nedostatečně vyřízenou, je oprávněn písemně požádat o přezkoumání postupu vyřízení reklamace přímo CK.

2. CK má na přezkoumání a ověření námitek lhůtu do 30-ti dní od jejího obdržení.

3. V případě, že dojde mezi CK a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytnutí služeb cestovního ruchu, který se nepodařilo vyřešit přímo, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu a obrátit se na Českou obchodní inspekci na adrese: Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz

4. V ostatním se práva a povinnosti zákazníka řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména Občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele v platném znění.

VIII. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád v platnost a účinnost dnem 31. 01. 2026.

V Horšovském Týně, dne 31. 01. 2026

Mgr. Miroslava Foltýnová
statutární zástupce CK BUS TOUR-FOLTÝNOVÁ s.r.o.