

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv občanů nebo právnických osob z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kanceláří, vydává cestovní kancelář **CEVOX s.r.o.** tento reklamační řád.

### Článek 1

Cestovní kancelář **CEVOX s.r.o.** odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

### Článek 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními cestovní smlouvy, příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zákonem č.159/99 Sb. o některých podmínkách podnikání v ČR a zákonem o ochraně spotřebitele .

### Článek 3

1. Jestliže zjistí zákazník, že služba, poskytnutá cestovní kanceláří má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu /dále jen reklamaci/.
2. Zákazník může reklamaci uplatnit pouze písemně a pouze za svoji osobu a za osoby, za které reklamované služby objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po jejím zjištění u průvodce cestovní kanceláře.
3. Po ukončení čerpání služeb je zákazník povinen uplatnit reklamaci výlučně písemnou formou a to bez zbytečného odkladu nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zákazníka zaniká.

### Článek 4

1. Reklamaci je zákazník povinen uplatnit písemnou formou na adresu sídla cestovní kanceláře, a to: Cestovní kancelář **CEVOX s.r.o.**, Sladkovského 486, 530 02 Pardubice.
2. Zákazník je povinen v písemně podané reklamaci uvést všechny své osobní údaje, č. obj. /cestovní smlouvy/, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. V případě, že uplatněná reklamace neobsahuje výše uvedené skutečnosti, není cestovní kancelář povinna k této reklamaci přihlížet a je povinna o této skutečnosti zákazníka písemně informovat. V případě, že reklamace bude zákazníkem dodatečně doplněna o chybějící údaje, běží lhůty podle odst. 3 tohoto článku až ode dne doručení doplňujících údajů cestovní kanceláři.
3. Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů de dne doručení reklamace cestovní kanceláři. V případě složitějších reklamací, zejména pokud je nutné vyžádat

stanoviska třetích osob nebo vyjádření ze zahraničí, prodlužuje se uvedená lhůta o dalších 30 dnů.

## **Článek 5**

Reklamuje-li zákazník vadu služeb cestovní kanceláře v průběhu jejich poskytování u pověřeného pracovníka cestovní kanceláře /průvodce zájezdu, sezónního zástupce, apod./, dále jen průvodce, může průvodce rozhodnout o reklamaci ihned.

Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednána náprava ihned, je zákazník povinen uplatnit svoji reklamaci po svém návratu dle čl. 4 tohoto reklamačního řádu.

## **Článek 6**

Pro vyřizování reklamací týkajících se zahraničních nebo tuzemských dopravních cenin, platí příslušné tarifní předpisy dopravních organizací.

## **Článek 7**

Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace, předložit doklady, atp.

## **Článek 8**

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a je-li to podle charakteru služby možné rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

## **Článek 9**

Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace ze strany průvodce nebo pověřeného pracovníka zákaznického servisu za uspokojující, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu popř. přehodnocení věcného vyřízení reklamace ředitele společnosti. Ten je povinen se k odvolání vyjádřit ve lhůtě do 30 dnů po obdržení.

**Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 15.3.2018**