

# REKLAMAČNÍ ŘÁD CESTOVNÍ KANCELÁŘE JOHOHO v.o.s.

## 1. PŘEDMĚT

1.1. Tento reklamační řád spolu s Všeobecnými smluvními podmínkami upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře JOHOHO ( dále jen „CK JOHOHO“) za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných CK JOHOHO (dále jen „reklamace“) a jejich vyřízení. Tento reklamační řád je spolu s Všeobecnými smluvními podmínkami nedílnou součástí cestovní smlouvy.

1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované CK JOHOHO s výjimkou nároků vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraničních dopravních cenin, jejichž uplatňování a vyřízení se řídí platnými tarifními a přepravními předpisy přepravních společností, není-li v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak.

## 2. UPLATNĚNÍ A PODÁNÍ REKLAMACE

2.1. CK JOHOHO odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. CK JOHOHO je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb. Jestliže zákazník zjistí, že poskytnutá služba má vadu, může uplatnit své právo na reklamaci.

2.2. Zákazník musí reklamaci uplatnit včas a bez zbytečného odkladu, písemně nebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci cestovní smlouvy objednal.

2.3. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, obsah a důvod reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje a podle možnosti předmět reklamace i průkazně skutkově doloží. Jestliže zákazník předá pověřenému zástupci či pracovníkovi CK JOHOHO písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Pokud zákazník předkládá reklamaci osobně, pak protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše pověřený zástupce či delegát CK JOHOHO. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí. Současně je povinen předložit doklad o poskytnuté službě – stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod. Zákazník je povinen podanou reklamaci podepsat.

2.4. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve vlastním zájmu uplatnit reklamaci neprodleně po jejím zjištění u průvodce nebo delegáta CK JOHOHO v místě pobytu. 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. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti 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.

2.5. V případě, že delegát nebo průvodce CK JOHOHO 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. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi CK JOHOHO v provozovně či sídle CK JOHOHO.

2.6. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dní od skončení akce, nebo v případě, že se akce neuskutečnila, ode dne, kdy měla být akce ukončena podle cestovní smlouvy, jinak právo zákazníka zaniká.

2.7. Zákazník poskytuje maximální součinnost při řešení reklamace, zejména podání informací, předložení dokladů prokazujících skutkový stav, umožní zástupci cestovní kanceláře či zástupcům dodavatelů služby přístup do prostoru, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace, specifikování požadavků co do důvodů a výše, apod.

2.8. Reklamaci může zákazník uplatnit v provozovně CK JOHOHO nebo v jejím sídle, případně v místě poskytované služby u pověřeného zástupce CK JOHOHO.

## 3. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE

3.1. Uplatní-li zákazník své právo na reklamaci, je CK JOHOHO povinna vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Dále pak vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. CK JOHOHO je povinna 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 pak musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.

3.2. V případě ústního reklamačního podání v místě poskytované služby, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno hned, je povinen delegát nebo průvodce CK JOHOHO či jiný 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, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá delegátovi či pověřenému zástupci či pracovníkovi CK JOHOHO 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 pověřený zástupce či delegát CK JOHOHO. 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 odstavce 3.2.

## 4. ZPŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE

4.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v poskytnutí náhradní služby nebo doplnění služby cestovního ruchu. Není-li to možné, poskytne CK JOHOHO zákazníkovi po dohodě přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

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

4.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případný následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK JOHOHO, nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK JOHOHO zajištěné služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

4.4. Přijetím jakékoliv náhrady či slevy se považuje reklamace s konečnou platností za vyřízenou.

## 5. OSTATNÍ USTANOVENÍ

5.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníka v platném znění, zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

5.2. Tento reklamační řád CK JOHOHO nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.9.2011 a platí pro akce od 1.9.2011.