

# DIANA GROUP – TOUR s.r.o.

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### Předmět

Tento reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti cestovní kanceláře Diana Group Tour s.r.o., se sídlem Tyršova 48, 513 01 Semily, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Královém v oddíle C, vložka 7557, IČO 62064592 (dále jen „CK Diana“) za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování. Poskytování služeb cestovního ruchu, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanovením zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník. Nároky vzniklé z přepravy se uplatňují a vyřizují dle platných přepravních předpisů dopravních společností.

### Uplatňování reklamaci

Uplatnění práva zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti CK Diana za vady zájezdu nebo pobytu (dále jen „reklamační“) dle Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně. Zájezd/pobyt má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutá do zájezdu/ pobytu poskytována v souladu se smlouvou. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě, má zákazník právo uplatnit u zástupce CK Diana v místě poskytované služby, v kterékoli provozovně nebo v sídle CK Diana a bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou, také u této třetí osoby. Reklamaci může zákazník uplatnit za svoji osobu i za osoby v jejichž prospěch služby dle smlouvy objednal a to v jakékoliv formě. Při uplatňování reklamace je zákazník povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit. V případě ústního podání reklamace, je zástupce CK Diana povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále datum a způsob vyřízení reklamace, příp. písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující zástupce CK Diana i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem. Má-li zájezd / pobyt vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK Diana včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe přímo v místě poskytování služby u průvodce CK Diana nebo jiného CK Diana pověřeného zástupce, aby mohla být sjednána okamžitá náprava. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu v případě vady zájezdu činí dva roky. Vadu pobytu (ubytování) dle Smlouvy o cestovní službě lze vytknout do šesti měsíců od poskytnutí služby.

### Vyřizování reklamaci

a) Má-li zájezd/pobyt vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. b) V případě vady zájezdu má zákazník právo určit přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK Diana odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. c) CK Diana odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady zájezdu vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li CK Diana vadu zájezdu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu zájezdu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu zájezdu, může zákazník odstoupit od Smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstoupného. d) Vyskytnou-li se po odjezdu zájezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK Diana bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, 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 jakosti, než je stanoveno Smlouvou o zájezdu, poskytne CK Diana přiměřenou slevu. 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. e) Zahrnuje-li zájezd přepravu a zákazník odstoupí od smlouvy dle odstavce c. , poskytne CK Diana zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodnou. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit v souladu se Smlouvou o zájezdu, nese CK Diana náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK Diana se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce. f) CK Diana je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. g) Uplatní-li zákazník reklamaci, je CK Diana pověřený zaměstnanec povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta.

### Součinnost zákazníka při vyřizování reklamaci

Zákazník je povinen poskytovat součinnost potřebnou k vyřízení 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 průvodci či jinému zástupci CK Diana a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK Diana či jiného CK Diana pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, doporučuje CK Diana, aby zákazník včas a řádně uplatnil reklamaci i vůči poskytovatelům těchto služeb v zahraničí.

### Způsob vyřízení reklamace

V případech, kdy je reklamační posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s §2537, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. V případech, kdy je reklamační posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK Diana (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK Diana zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

### Ostatní ustanovení

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

V souladu s ustanovením §14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK Diana informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK Diana prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa [www.coi.cz](http://www.coi.cz) .

### Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.7.2018.