

# Reklamační řád CK BRENNNA, s.r.o.

## 1. PŘEDMĚT

Reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami zájezdů pořadatele zájezdů (dále jen „CK BRENNNA“), které jsou nedílnou součástí potvrzení zájezdu/smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti CK BRENNNA za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamacie“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zák. o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zák. o ochraně spotřebitele“).

## 2. VADY ZÁJEZDU

CK BRENNNA odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vyčtena zákazníkem v souladu s § 2540 a v souladu s § 2537 odst. 2 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

## 3. REKLAMACE

Při řešení reklamacie je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému CK BRENNNA (dále jen „delegát CK BRENNNA“), jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamacie, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděná v reklamaci. Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u delegáta CK BRENNNA během trvání zájezdu, či v sídle nebo místě podnikání CK BRENNNA, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného CK BRENNNA pověřeného pracovníka. Uplatnění reklamacie na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamacie uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamacie, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamacie průkazně skutkově doloží. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK BRENNNA odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžitě napravit. CK BRENNNA zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou (dále jen „obchodní zástupce“), může zákazník reklamaci uplatnit u tohoto obchodního zástupce. Za zákazníka se pro účely reklamacie považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ. K uplatnění reklamacie musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci – reklamační protokol – v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamacie a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá delegátovi CK BRENNNA v místě poskytované služby určitou písemnost, popř. jiné podklady týkající se reklamacie, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepíše a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

## 4. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

CK BRENNNA nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se CK BRENNNA se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Marré uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamacie v bezplatném odstranění vady nebo v poskytnutí náhradní služby. Není-li bezplatné odstranění vady nebo v poskytnutí náhradní služby možné, poskytne CK BRENNNA zákazníkovi po dohodě přiměřenou slevu z ceny, popř. při splnění stanovených podmínek kompenzaci podle článku 5. tohoto reklamačního řádu. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

## 5. KOMPENZACE

Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny zájezdu či ceny vadně poskytnuté dílčí služby cestovního ruchu ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CK BRENNNA se povinnosti k náhradě škody zproutí, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

V případě vzniku vad týkajících se kvality ubytování je zákazník povinen neprodleně oznámit příslušnou vadu delegátovi CK BRENNNA přímo v místě pobytu. Zákazník je povinen poskytnout delegátovi veškerou nutnou součinnost pro sepsání písemného protokolu o vadě, který je nezbytným předpokladem poskytnutí dodatečné slevy z ceny zájezdu či ceny vadně poskytnuté dílčí služby cestovního ruchu. Odmítne-li zákazník tuto součinnost delegátovi poskytnout (např. neumožní delegátovi vstup do jeho pokoje), nebude možné poskytnutí slevy. Vznik vady může zákazník doložit fotodokumentací, kterou spolu s potvrzením poskytovatele odevzdá CK BRENNNA, popř. jejímu obchodnímu zástupci, u kterého zájezd zakoupil. U vad ve službách delegáta je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta CK BRENNNA v místě pobytu a oznámit mu příslušnou vadu. Vady spočívající v činnosti delegáta mohou být prokazovány rovněž svědeckými výpověďmi. V případě vzniku vad ve službách dopravy je zákazník povinen požádat delegáta CK BRENNNA, případně jiného pověřeného zaměstnance CK BRENNNA o písemné potvrzení vzniku příslušné vady nebo o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci. Zjištěná vada musí být jasně a určitě popsána. Potvrzení je zákazník povinen odevzdat CK BRENNNA, popř. jejímu obchodnímu zástupci. Zákazníkovi bude ze strany CK BRENNNA poskytnuta sleva, pokud bude existence vady zákazníkem nade vši pochybnost prokázána dle výše uvedených pravidel. Pokud se určitá vada nevyskytuje během celé doby trvání zájezdu, výše kompenzace se vydělí celkovým počtem dní zájezdu a vynásobí počtem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala. Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí CK BRENNNA jako pořadatel zákazníkovi bez zbytečného odkladu vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byli-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen, a to za předpokladu, že byl nárok na náhradu újmy za narušení dovolené oprávněně vznesen. Přijme-li zákazník nabízenou slevu či náhradu za narušení dovolené, je tímto uplatněná reklamacie považována za definitivně vyřízenou.

## 6. MIMOSODNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. E-mail: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

## 7. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž CK BRENNNA zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí CK BRENNNA nápravu, pokud si to nevyžádá neúměrné náklady. Nejedná-li CK BRENNNA nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a CK BRENNNA mu nahradí účelně vynaložené náklady. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud CK BRENNNA odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK BRENNNA bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejně nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě, 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 jakou určuje smlouva, poskytne CK BRENNNA zákazníkovi přiměřenou slevu, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži CK BRENNNA. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. CK BRENNNA se odpovědnosti k náhradě škody způsobené porušením smluvní povinnosti zproutí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná

nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí CK BRENNA škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení.

Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, CK BRENNA v případě podle § 2537 odst. 4 NOZ poskytne zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese CK BRENNA náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období. Právě uvedené omezení výše nákladů se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že pořadatel sdělily své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu. CK BRENNA se povinností nahradit náklady na nezbytné ubytování zprostí v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nespovídá-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.

V případě odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letu u letů, na které se vztahuje nařízení (ES) č. 261/2004, ze dne 11. 2. 2004, se kompenzace za odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letu řídí tímto nařízením. Kompenzace dle tohoto nařízení se uplatňují stížností u příslušného leteckého dopravce prostřednictvím formuláře připraveného Evropskou komisí. Pokyny k vyplnění jsou součástí příslušného formuláře stížnosti. K vyřízení žádosti o poskytnutí kompenzace je stanovena dvouměsíční lhůta. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamací zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností.

## **8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 3. 10. 2019.