



## Reklamační řád ONEWORLD Travel s.r.o., pobočka

### 1. Předmět

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře ONEWORLD Travel s.r.o. se sídlem Chrastavská 273/30, 460 01 Liberec, Česká republika, IČO 10916270, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, spisová vložka A28309 (dále jen „CK“) za vady poskytnuté služby (reklamace), včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou a jejich vyřizování v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.
- 1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované cestovní kanceláří s výjimkou nároků vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraniční dopravních cenin, jejichž uplatňování a vyřizování se řídí platnými tarifními a přepravními předpisy dopravních společností.

### 2. Uplatňování reklamací

- 2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK má zákazník právo uplatnit online nebo v sídle CK, a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce CK, také u tohoto obchodního zástupce, případně v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo u jiného CK nebo pořadatelem plavby pověřeného zástupce.
- 2.2. Práva z odpovědnosti za vady CK doplňkově prodávaných služeb zboží zákazník uplatňuje v online nebo v sídle CK.
- 2.3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe již přímo v místě poskytované služby u průvodce CK nebo zástupce pořadatele plavby nebo zástupce dodavatele služby, aby mohla být sjednána náprava. 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. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je tedy zejména povinen veškeré svoje výhrady bez zbytečného odkladu sdělit v místě vzniku průvodci CK, zástupci pořadatele plavby nebo zástupci dodavatele jednotlivé služby, aby mohla být náprava uskutečněna včas na místě. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce CK, zástupce pořadatele plavby nebo dodavatel služby se zákazníkem reklamační protokol. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně do protokolu, nebo písemně a je povinen poskytnout součinnost při jejím uplatnění a vyřízení.
- 2.4. Pokud zákazník neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy nejpozději ve lhůtě do 1 měsíce od skončení zájezdu, nemůže mu již být právo na slevu z ceny přiznáno.
- 2.5. Práva z odpovědnosti za vady ubytování je třeba rovněž uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 6 měsíců. Práva z odpovědnosti za doplňkově prodávané zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.
- 2.6. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodnit a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově doložit; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, např. stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.

### 3. Vyřizování reklamací

- 3.1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je průvodce nebo delegát zájezdu, vedoucí provozovny CK poskytující předmětné služby nebo jiný CK pověřený zástupce 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. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.





- 3.2. V případě ústního podání reklamace (např. v místě poskytované služby) je povinen průvodce zájezdu, delegát nebo jiný CK nebo pořadatelem plavby 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 (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník předá průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému zástupci CK 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 sepisující průvodce zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný pověřený zástupce CK. 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. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

- 4.1. Zákazník je povinen poskytnout 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 CK nebo pořadatelem plavby pověřenému zástupci jakož i zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
- 4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce CK a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

#### 5. Způsoby vyřízení reklamace

- 5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. Jinak CK poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.
- 5.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.
- 5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK (vis maior) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelářím zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

#### 6. Ostatní ustanovení

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

#### 7. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.1. 2022

