



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Cestovní agentury NEMO tour s.r.o. (dále jen CA)
Se sídlem v Rohu 434/1, 142 00 Praha 4
Telefon/mobil 777 277 015,
email: rezervace@nemotour.cz,
www.nemotour.cz



1. Předmět

Tento reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami NEMO tour s.r.o. jako organizátora zajištění služby (dále jen „CA“), které jsou nedílnou součástí potvrzení Smlouvy o zajištění cestovní služby (dále jen „CS“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti NEMO tour s.r.o. za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamace“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zák. o ochraně spotřebitele“).

2. Vady cestovní služby

1. CA odpovídá za vady cestovní služby. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci cestovních služeb včas bez zbytečného odkladu poté, co mohl vadu zjistit, nejpozději však do 6 měsíců. Má-li cestovní služba vadu a byla-li tato vytčena zákazníkem bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na odstranění vady. V případě že nelze vadu odstranit, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do 6 měsíců od skončení čerpání cestovní služby a CA toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná.

3. Reklamace

1. Zákazník je povinen reklamovat vady poskytnutých služeb ihned po jejich zjištění bez zbytečného odkladu u zástupce CA nebo zástupce dodavatele služby v pobytovém místě, během trvání čerpání služby. Tuto reklamaci doporučujeme sepsat písemně a nechat si ji potvrdit na místě odpovědnou osobou. Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zjm. v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování (pokoj nebo apartmán) zástupci dodavatelů služeb, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. CA doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl. Zároveň doporučuje telefonicky kontaktovat zástupce CA (mobilní telefon je uvedený v „pokynech na cestu“) a prostřednictvím tohoto kontaktu uplatnit a reklamovat příslušnou vadu, jinak se vystavuje nebezpečí, že případná pozdější reklamace nemusí být úspěšně vyřízena s ohledem na nemožnost prokázat tvrzení o existenci vady dané služby.

2. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. CA zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě cestovního ruchu. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník uvedený ve Smlouvě o zajištění CS.

3. K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci (reklamační protokol), v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

4. Vyřizování reklamací

1. CA 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.

2. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se CA se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

3. Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. V případě, že dojde mezi CA a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy o zajištění CS, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník dle Zákona o ochraně spotřebitele podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy za účelem řešení sporu kontaktoval druhou stranu (Alternative Dispute Resolution, zkratka „ADR“ případně Online Dispute Resolution zkratka „ODR“) na Českou obchodní inspekci. CA má povinnost poskytnout součinnost a k návrhu se do 15 dnů vyjádřit. ADR není zpoplatněno. Strany nesou své náklady samy. Proces mimosoudního řešení sporu se řídí kromě výše uvedeného Zákona o ochraně spotřebitele také Pravidly vyhlášenými ČOI (ke stažení na jejich stránkách www.adr.coi.cz).

2. Kontaktní údaje – ČOI, ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

6. Společná ustanovení

1. Nemá-li služba vlastnosti, o nichž CA zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní agentura nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.

2. Nesjedná-li CA nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a CA mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud CA odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka.

3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní agentury NEMO tour s.r.o. (vis maior) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní agenturou zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení ceny nebo slevu z ceny.

7. Závěrečná ustanovení

Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy.

Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. 11. 2021.