

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### Cestovní kancelář Vega Tour s.r.o.

#### 1. Předmět

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti cestovní kanceláře Vega Tour s.r.o. se sídlem Šátalská 204/21, 142 00 Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 35715, IČO 62917072 (dále jen „Vega Tour“) za vady zájezdu, za vady poskytnuté jednotlivé služby a jejich vyřizování.

#### 2. Uplatňování reklamací

- 2.1. Uplatnění práva zákazníka z vadného plnění z odpovědnosti Vega Touru za vady zájezdu poskytnutého na základě Smlouvy o zájezdu nebo za vady jednotlivé služby poskytnuté na základě jiné smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby (dále jen „Reklamacie“) musí být učiněno vážně, určité a srozumitelně. Reklamacie má zákazník právo uplatnit v kterékoli provozovně nebo v sídle Vega Tour, a bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou, také u této třetí osoby, případně v místě poskytované služby u zástupce Vega Tour.
- 2.2. Při uplatňování Reklamacie je zákazník povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem Reklamacie, jaký způsob vyřízení Reklamacie vyžaduje, svou Reklamacie řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit.
- 2.3. Zákazník je povinen uplatnit Reklamacie včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění Reklamacie na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení Reklamacie.
- 2.4. V případě ústního podání Reklamacie je zástupce Vega Touru povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol. V protokolu uvede osobní údaje zákazníka, kdy zákazník Reklamacie uplatnil, co je obsahem Reklamacie, jaký způsob vyřízení Reklamacie zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení Reklamacie. Jestliže zákazník zároveň předá zástupci Vega Tour písemnosti, popř. jiné podklady týkající se Reklamacie, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamacie podepíše sepisující zástupce Vega Tour. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.
- 2.5. Práva z odpovědnosti za vady zájezdu, musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví. Nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu s ceny nepřizná, jestliže Vega Tour namítne, že zákazník své právo neuplatnil ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.
- 2.6. Je-li předmětem smlouvy, uzavřené mezi zákazníkem a Vega Tour, jednotlivá služba (např. služba ubytovací, stravovací, dopravní či jiná služba cestovního ruchu) zákazník práva z odpovědnosti za vady takovéto služby musí uplatnit bez zbytečného odkladu. Soud toto právo nepřizná, nebylo-li uplatněno, nejpozději však do šesti měsíců od jejího čerpání.

#### 3. Vyřizování Reklamací

- 3.1. O uplatnění reklamacie je Vega Tour povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamacie uplatnil, co je obsahem reklamacie, jaký způsob vyřízení reklamacie zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie.
- 3.2. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je pověřený zástupce

Vega Tour povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o Reklamacie ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Vyřízení Reklamacie musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění Reklamacie zákazníkem, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.

#### 4. Součinnost zákazníka při vyřizování Reklamacie

- 4.1. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení Reklamacie, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodů a výše apod.
- 4.2. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit pověřenému zástupci Vega Tour a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohl přesvědčit o oprávněnosti reklamacie.
- 4.3. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti pověřeného zástupce Vega Tour a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb.

#### 5. Způsoby vyřízení reklamacie

- 5.1. V případech, kdy je Reklamacie posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení Reklamacie v bezplatném odstranění vady nebo v poskytnutí náhradní služby, případně v poskytnutí slevy z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady, nedohodne-li se Vega Tour se zákazníkem jinak.
- 5.2. V případech, kdy je Reklamacie posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie.
- 5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Vega Tour (vyšší moc) nebo okolnosti, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Vega Tourem zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

#### 6. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 6.1. 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 Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz); Web: <https://adr.coi.cz/cs>  
Pro smlouvy uzavřené online je k dispozici platforma řešení sporů provozovaná Evropskou komisí na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### 7. Ostatní ustanovení

- 7.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele v platném znění.

#### 8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. 1. 2018



[www.vegatour.com](http://www.vegatour.com)

Vega Tour s.r.o., Vídeňská 142, 148 00 Prague, Czech Republic

T: +420 242 447 200, F: +420 242 447 210

IČ: 629 17072, DIČ: CZ 62917072

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 35715