

Společnost IC TOUR s.r.o., se sídlem Uherský Brod, Jabloňová 2381, PSČ 688 01, IČ 282 75 349, jako provozovatel cestovní kanceláře IC TOUR, vydává tento reklamační řád za účelem zajištění a úpravy postupu při uplatňování a vyřizování práv klientů cestovní kanceláře z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kanceláří.

Část I. Předmět úpravy

- 1.1** Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků fyzických či právnických osob (dále také jako „klient“ či „zákazník“) vyplývajících z odpovědnosti provozovatele cestovní kanceláře IC TOUR – společnosti IC TOUR s.r.o., se sídlem Uherský Brod, Jabloňová 2381, PSČ 688 01, IČ 282 75 349 (dále také jako „cestovní kancelář“) za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kanceláří, včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou (dále také jako „reklamace“) a jejich vyřizování.
- 1.2** Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí sjednané služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.
- 1.3** Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními příslušné cestovní smlouvy či smlouvy o poskytování jednotlivé služby, která není zájezdem (včetně jejích součástí a příloh), příslušnými ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb. občanského zákoníku, zákona č. 159/99 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, a dalších příslušných obecně závazných právních předpisů.

Část II. Uplatnění reklamací

- 2.1** Klient má právo v případě, že služba poskytnutá nebo obstaraná cestovní kanceláří má vadu, uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (reklamaci).
- 2.2** Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných či obstaraných cestovní kanceláří, jež byly sjednány

ve smlouvě, má zákazník právo uplatnit v provozovně cestovní kanceláře na adrese Zlín, areál Svitů, budova 23, PSČ 760 01, písemně v sídle cestovní kanceláře, v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo jiného pověřeného zástupce cestovní kanceláře, a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře či zprostředkovatele také u tohoto obchodního zástupce nebo zprostředkovatele.

- 2.3** Klient je povinen případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění (při respektování ustanovení § 415 a 417 občanského zákoníku) tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno ihned na místě samém (při poskytnutí služeb). Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy či smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby nebo příslušného zákona řádně a včas, musí klient svá práva uplatnit nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu či skončení poskytování jednotlivé služby, nebo v případě, že se zájezd či poskytování jednotlivé služby neuskutečnil/lo, ode dne, kdy měl být zájezd či poskytování jednotlivé služby ukončen/no podle smlouvy, jinak práva klienta zanikají.
- 2.4** Reklamaci může zákazník uplatnit buď ústně u zástupce cestovní kanceláře do protokolu stvrzeného jeho vlastnoručním podpisem nebo písemně.
- 2.5** Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy objednal.
- 2.6** Klient je povinen v rámci reklamací uvést své identifikační údaje (jméno a příjmení, datum narození, adresu), datum, dostatečnou identifikaci reklamované služby (nejlépe odkazem na číslo konkrétní smlouvy), předmět reklamací (tj. výtýkanou vadu, resp. v čem spatřuje nedodržení smlouvy či zákonných ustanovení, vč. uvedení důkazů prokazujících důvodnost reklamací) a jím požadovaný způsob vyřízení reklamací. Nebude-li reklamací zákazníka splňovat všechny výše uvedené náležitosti, nebude takový úkon zákazníka považován za reklamaci a bude o této skutečnosti cestovní kanceláří informován. Je vhodné, aby klient současně s reklamací sdělil cestovní kanceláři číslo svého bankovního účtu pro účely úhrady případné kompenzace (slevy z ceny zájezdu) ze strany cestovní kanceláře.

Část III. Vyřízení reklamací

- 3.1** O podané reklamaci vystaví cestovní kancelář klientovi

potvrzení, které bude obsahovat zejména datum uplatnění reklamací, obsah reklamací (namítaná vada), klientem požadovaný způsob vyřízení reklamací.

- 3.2** Cestovní kancelář je povinna reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od okamžiku jejího podání (tj. doručení cestovní kanceláří), nedohodnou-li se cestovní kancelář s klientem na lhůtě delší.
- 3.3** Zákazník je povinen poskytnout cestovní kanceláři veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k vyřízení reklamací, zejména podat potřebné 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 cestovní kanceláře a zástupci dodavatele konkrétní služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamací. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce či jiného zástupce cestovní kanceláře a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.
- 3.4** Po posouzení oprávněnosti reklamací vydá cestovní kancelář klientovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamací.
- 3.5** V případech, kdy je reklamací posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamací v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak poskytne cestovní kancelář klientovi přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Právo klienta na odstoupení od smlouvy v případech stanovených obecně závaznými právními předpisy a příslušnou cestovní nebo jinou smlouvou uzavřenou mezi klientem a cestovní kanceláří tímto není jakkoli dotčeno.
- 3.6** Bude-li cestovní kanceláří shledána uplatněná reklamací jako nedůvodná, bude o tomto klient písemně informován, včetně uvedení důvodů zamítnutí reklamací.

Část IV. Platnost a účinnost

- 4.1** Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1. 2009.