

## RAKLAMAČNÍ ŘÁD CK CONSULTOUR platný od 01. 01. 2021

- Práva z vadného plnění, související vzájemná práva a povinnosti CK a zákazníka, upravuje reklamační řád CK, který je dostupný na následujících internetových stránkách: <https://www.consultour.cz/dokumenty.htm>. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.
- Zákazník je povinen vytknout CK vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy ji zjistí nebo kdy ji zjistit mohl a měl. Zákazník je povinen, pokud je to možné, vytknout vadu již přímo v místě poskytování služby - na recepci, zástupci místní agentury nebo asistenční službě CK na telefonu uvedeném v pokynech na cestu tak, aby mohla být zjednána okamžitá náprava. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.
- CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li CK vadu v přiměřené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.
- Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti zákazníka CK se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení zprostředkovateli prodeje zájezdu.
- 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 zástupci hotelu/rezidence, zástupci místní agentury či jiné oprávněné osobě určené CK přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného CK pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům /poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.
- Uplatní-li zákazník reklamaci, je osoba pověřená CK povinna po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta. Do této lhůty se nezapočítává čas potřebný k odbornému posouzení vady.
- Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu v důsledku vady zájezdu je dva roky.