

## REKLAMACE ZÁJEZDU

Relativně často se stává, že zájezd neprobíhá podle smlouvy nebo tak, jak se dalo očekávat. V případě, že je tomu tak je potřeba každou vadu zájezdu vytknout bez zbytečného odkladu a řešit vše ihned na místě.

### Reklamace na místě zájezdu

Pokud účastník zájezdu není spokojen s kvalitou ubytování nebo pokoje, měl by se nejdříve obrátit na recepci hotelu či jeho vedení a žádat vysvětlení případně výměnu za pokoj nový.

V případě, že nedojde k okamžité nápravě, je nutné kontaktovat delegáta, který byl účastníku zájezdu přidělen a **řešit vady na místě** s ním.

Nejdříve je nutné sepsat **protokol o vadách zájezdu**, přesně specifikovat povahu vad s návrhem, jak vzniklou situaci řešit. Protokol by měl být datován a podepsán delegátem.

Pokud pořadatel zájezdu neodstraní vady zájezdu v přiměřené lhůtě, kterou mu určí zákazník, může si zákazník sjednat nápravu sám.

*Např. Cestující po dlouhém letu zjistí, že jim pořadatel nezajistil transfer do hotelu. V tomto případě zákazník poskytne cestovní kanceláři přiměřenou lhůtu např. 1 hod. (záleží na konkrétní situaci) a nedojde-li k nápravě, může následně použít taxi. Dalším příkladem by mohla být situace, kdy měl zákazník dle smlouvy nárok na pravidelnou stravu a tu nedostává, tudíž je nucen se stravovat jinde.*

Náklady, které budou s tím spojené, musí zákazník žádat po pořadateli nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu.

**POZOR:** *Musí se jednat o ÚČELNĚ vynaložené náklady!!! Nelze žádat proplacení stravy v kvalitě 5\*\*\* hotelu, když má ubytování v 3\*\*\*hotelu. Zákazníci jsou povinni výši nákladů prokázat, proto je nutné uschovat účtenky.*

Jestliže nedojde k nápravě přímo na místě během zájezdu, je nutné pořídit důkazy, které potvrdí oprávněnost reklamace. Těmito důkazy mohou být:

- protokol o vadách zájezdu
- fotografie, videozáznamy veškerých nedostatků zájezdu např. špinavé stoly, hmyz na pokojích, plíseň apod.
- svědectví ostatních účastníků zájezdu (doporučujeme si mezi nimi předat kontaktní údaje, aby zákazník měl větší možnost prokázání oprávněnosti své reklamace)

### Podstatné vady zájezdu

S menšími vadami zájezdu se zákazníci setkávají běžně, ovšem občas nastane situace, kdy zájezd nemůže pro podstatné vady pokračovat vůbec, popř. může, ale za jiných podmínek než je uvedeno ve smlouvě.

**Napravitelnými podstatnými vadami zájezdu mohou být:**

- hotel má nižší kvalitu než uvedenou v potvrzení o zájezdu (smlouvě, katalogu)
- jiný pokoj než s výhledem na moře, který je uveden v potvrzení o zájezdu
- vzdálenost pláže než smluvená
- nekvalitní strava, případně v rozporu se smlouvou (změna z all inclusive na polopenzi)
- doprava letadlem změněna na autobusovou či nižší třídou než dle potvrzení o zájezdu

**Nenapravitelnou podstatnou vadou** zájezdu může být situace, kdy cestující po příjezdu na svůj hotel nebude ubytován např. z důvodu plně obsazeného hotelu a je mu nabídnut hotel podstatně nižší kvality, který nechce.

Pokud tedy zájezd nemůže pro podstatné vady pokračovat, má právo se nechat na náklady pořadatele dopravit domů.

V případě, že pokračovat lze pouze s horšími službami a zákazník to akceptuje, má právo na vrácení rozdílu v ceně. Jde-li pokračovat jen s dražšími službami, zákazník nic navíc neplatí a náklady jdou k tíži pořadatele.

### **Reklamacie po příjezdu do ČR**

Po návratu z dovolené musí zákazník písemně reklamovat nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu. Reklamací je nutné uplatnit u pořadatele nebo u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala (cestovní agentura).

V reklamačním protokolu je nutné uvést:

- identifikační údaje pořadatele (zprostředkovatele)
- identifikační údaje zákazníka
- informace o smlouvě o zájezdu (číslo smlouvy...)
- podrobný popis co zákazník reklamuje
- navrhovaný způsob vyřízení reklamacie (sleva, náhrada majetkové škody či nemajetkové újmy\* a případné uplatnění účelně vynaložených nákladů)
- datum reklamacie a podpis zákazníka
- datum převzetí reklamacie pořadatelem a jeho podpis

K reklamaci je nutné přiložit podklady prokazující oprávněnost reklamacie (protokol o vadách, fotografie...). V případě, že zákazník zasílá reklamaci písemně, doporučujeme zaslat prostřednictvím poštovního doručovatele doporučeně s doručenkou (dodejkou).

\*Nemajetková újma znamená újmu za narušení dovolené – zážitku, radosti z dovolené

Pořadatel zájezdu je povinen **vyřídit reklamaci v zákonné lhůtě 30 dní** a o jejím výsledku zákazníka informovat.

## Vzor: Reklamace zájezdu

Název cestovní kanceláře  
IČ cestovní kanceláře  
Adresa cestovní kanceláře

V ..... dne .....

Vážení,

zakoupili jsme si od Vaší cestovní kanceláře .....(název CK), ....., IČ: ..... (dále jen „CK“), zájezd do ....., pro dvě osoby od ..... do ..... Číslo smlouvy uzavřené s Vaší cestovní kanceláří je .....

*Popis reklamace:* .....

.....

Tímto byla z Vaší strany porušena smlouva o zájezdu uzavřená s námi dne ..... Na základě této smlouvy jsme si za nadstandartní ubytování připlatili celkem .....Kč, které tímto v souladu s pravidly občanského zákoníku požadujeme zpět. Zároveň kvalita ubytování podstatně zkazila naši dovolenou.

Žádáme Vás tedy v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. o vyřízení reklamace a to nejen navrácím přeplacené částky, ale také poskytnutím slevy z celkové ceny zájezdu.

S pozdravem

Jméno a Příjmení  
bydliště  
tel.

Přílohy:

- kopie dokladu o zaplacení zájezdu
- protokol o vadách zájezdu sepsaný s delegátem
- fotodokumentace