

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## 1. Předmět

1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti Metatour International s.r.o., se sídlem Nad Šárkou 809/62, 160 00 Praha 6, zapsaným v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 56061 (dále jen „Metatour International“) za vady poskytnuté služby, včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou (dále jen „reklamace“) a jejich vyřizování.

## 2. Uplatňování reklamací

2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných Metatour International, jež byly sjednány ve smlouvě, (reklamaci) má zákazník právo uplatnit v kterékoli provozovně nebo v sídle Metatour International, a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce Metatour International také u tohoto obchodního zástupce, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného Metatour International pověřeného zástupce.

2.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě. Reklamaci může zákazník uplatnit buď ústně nebo písemně s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.

2.3. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných Metatour International (reklamace) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně. Zákazník musí uplatnit své právo u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu. Doporučujeme její uplatnění v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje cestovní kanceláři, resp. jejímu delegátovi zajistit odstranění vady, s odstupem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace velmi obtížná a ne vždy možná. Cestovní kancelář je povinna přijmout reklamaci v kterékoliv svojí provozovně, v jejím sídle a dále prostřednictvím svého delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí. Metatour International upozorňuje, že dle § 2540 OZ nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže Metatour International namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

2.4. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit, současně je povinen předložit doklad o zakoupené službě, a reklamaci podepsat.

## 3. Vyřizování reklamací

3.1. O uplatnění reklamace je Metatour International povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, v případě písemné odůvodnění zamítnutí reklamce.

3.2. Uplatní-li zákazník reklamaci, je Metatour International pověřený zaměstnanec povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem. V případě ústního podání reklamace, je povinen průvodce zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný Metatour International pověřený zaměstnanec sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému Metatour International pověřenému zaměstnanci písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží musí být

tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující průvodce zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný Metatour International pověřený zaměstnanec. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

3.3 V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.2.

3.4 Je-li uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, jsou lhůty stanovené právními předpisy podle předchozího odstavce zachovány, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. CK neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK.

#### **4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací**

4.1 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 průvodci či jinému Metatour International pověřenému zaměstnanci a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

4.2 V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce Metatour International či jiného Metatour International pověřeného zaměstnance a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

#### **5. Způsoby vyřízení reklamace**

5.1 V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak Metatour International poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

5.2 V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

5.3 Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Metatour International (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Metatour International zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

#### **6. Ostatní ustanovení**

V souladu s ust. §14 zákona č.634/1992 sb.o ochraně spotřebitele, Metatour International informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv o zájezdu uzavřených s Metatour International prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 12000, internetová adresa [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku, obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

#### **7. Závěrečná ustanovení**

Tento Reklamační řád cestovní kanceláře Metatour International vstupuje v platnost a účinnost dne 1.3.2016.