



# PRAŽSKÝ KLUB

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Vydaný cestovní kancelář PRAŽSKÝ KLUB TOUR OPERATOR, s. r. o.  
Drahobejlova 6/ 2215, 190 00 Praha 9, dále v textu jen PKTO

Tento reklamační řád stanovuje postup fyzických nebo právnických osob při uplatňování a vyřizování práv z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých, obstaraných nebo zprostředkovaných PKTO v oblasti cestovního ruchu.

### Článek 1.

Tento reklamační řád je závazný pro PKTO i pro všechny fyzické a právnické osoby, které uplatňují práva z odpovědnosti za vady ve službách poskytnutých PKTO v oblasti cestovního ruchu a upravuje vzájemná práva a povinnosti mezi PKTO odpovědnou za poskytnuté služby a fyzickou nebo právnickou osobou uplatňující práva z odpovědnosti za vady v poskytnutých službách.

### Článek 2.

PKTO je cestovní kancelář, která poskytuje služby cestovního ruchu, zejména organizování zájezdů, kombinací služeb na základě individuální objednávky, zajišťování dopravy, služeb stravování, ubytování, průvodcovských a dalších souvisejících služeb cestovního ruchu.

### Článek 3.

Poskytování služeb PKTO zákazníkům, odpovědnost za provedení služby a právo odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními občanského nebo obchodního zákoníku podle povahy uzavřené smlouvy.

### Článek 4.

1. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytovaná mu PKTO má vadu, může uplatnit své právo u PKTO z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamace“).

2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu, v průběhu poskytování služeb.

3. U zájezdů / kombinací služeb doprovázených pověřeným pracovníkem PKTO (dále jen „průvodce“), uplatňuje zákazník reklamaci u průvodce, a ten je povinen rozhodnout o reklamaci ihned a provést nápravu ihned.

- Jestliže nemůže být na základě průvodcem uznané reklamace zjednána náprava ihned, sepíše průvodce se zákazníkem záznam o reklamaci s uvedením údajů týkajících se zejména reklamujícího zákazníka a předmětu reklamace, zápis podepíše průvodce i zákazník, zákazník obdrží 1 vyhotovení záznamu.
- Záznam o reklamaci je zákazník povinen předat do 10 dnů po skončení zájezdu / kombinace služeb do provozovny PKTO.
- PKTO je povinna tuto reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od obdržení reklamace.

4. U kombinací služeb CR nebo individuálních cest, kde není doprovod průvodce, uplatňuje zákazník reklamaci u zástupce dodavatele služeb. Jestliže nemůže být na základě uznané reklamace sjednána náprava ihned, vyžádá si zákazník písemný záznam o reklamaci. Tento záznam předloží PKTO do 3 dnů od konce čerpání služeb.

PKTO je povinna reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od jejího předání v provozovně PKTO.

5. Právo na reklamaci zanikne, nebyla-li uplatněna do 6 měsíců od poskytnutí služby, nebo ode dne, kdy služba měla být poskytnuta.

### Článek 5.

PKTO není odpovědná za vady vzniklé při přepravě veřejnými dopravními prostředky. Rovněž nenese odpovědnost za případné zpoždění vzniklé při přepravě smluvními autokary, leteckými linkami, příp. lodí apod., v důsledku objektivních příčin.

**Článek 6.**

Jestliže to povaha věci vyžaduje, může PKTO při vyřizování reklamace požadovat od zákazníka potřebnou součinnost, zejména podání informací, předložení dokladů apod.

**Článek 7.**

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby nebo, pokud je to možné, v poskytnutí náhradní služby, jinak poskytne PKTO přiměřenou slevu z ceny sjednané a reklamované služby či vrátí odpovídající cenu neposkytnuté služby, nebo služby, jíž pro vady nemohl zákazník využít vůbec.

**Článek 8.**

Jestliže zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace, může požádat PKTO o její přešetření. Výsledek přešetření musí zákazník obdržet do 30 dnů od požadavku na přešetření.

**Článek 9.**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2003

PhDr. Martin Eger  
jednatel

Praha, dne 1.1.2003

**Cestovní kancelář PRAŽSKÝ KLUB TOUR OPERATOR s. r. o. ,**  
**DRAHOBEJLOVA 6/2215, 190 00 PRAHA 9**  
**TEL.: 266 311 543 – 5, FAX: 266 313 166**  
**E-mail: [info@prazsky-klub.cz](mailto:info@prazsky-klub.cz)**  
**[www.prazsky-klub.cz](http://www.prazsky-klub.cz)**