

## PODMÍNKY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE ZÁJEZDU, ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

**1. Zákazník má právo reklamovat** případné nedostatky poskytovaných služeb, požadovat jejich odstranění a doplnění služeb.

**2. Má-li zájezd vadu**, je zákazník povinen tuto **reklamovat bezodkladně** (např. na recepci hotelu nebo u delegáta). V případě bezodkladného reklamování prokazatelné vady zájezdu, má zákazník **právo na slevu z ceny** ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady (CK Best Reisen doporučuje pořízení prokazatelného zajištění reklamovaných vad, např. písemným protokolem u delegáta, potvrzením od recepce hotelu, fotografiemi, audio/videozáznamem apod.). Nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, nemá nárok na slevu z ceny v případě, že tuto vadu nevytkne **ani do 1 (slovy: jednoho) měsíce od skončení zájezdu**. CK Best Reisen se zavazuje vytknuté vady zákazníkem bezodkladně odstranit, je-li to v možnostech CK Best Reisen a nevyžaduje-li vytčená vada neúměrné náklady. V případě, že tak CK Best Reisen neučiní ani v přiměřené lhůtě po prokazatelném uplatnění vady zákazníkem, může si zákazník sjednat nápravu sám a prokazatelné náklady zákazníka, je CK Best Reisen povinna zákazníkovi proplatit poté, co zákazník tyto prokazatelné náklady z prokazatelné vady zájezdu uplatní u CK Best Reisen. Odpověď na reklamaci, není-li vyřízena přímo na místě, musí být provedena CK Best Reisen nejpozději do 30 ti dnů od uplatnění reklamace nebo uplatnění nároku za nápravu zákazníkem.

**3. Uplatnění reklamace** může zákazník provést buď **ústně** nebo **písemně přímo u delegáta, u CK Best Reisen nebo u obchodního zástupce**, který smlouvu sjednal. V případě ústního uplatnění reklamace na místě je delegát, na vyžádání klienta, povinen o tom sepsat **protokol**. Za účelem včasného a řádného vyřízení reklamace CK Best Reisen doporučuje uvádět do reklamace čitelně údaje o cestujícím, zejména jméno a příjmení, jakož i další údaje nezbytné pro rychlou identifikaci osoby uplatňující reklamaci – číslo Smlouvy o zájezdu.

**4. Odpověď na reklamaci**, není-li vyřízena přímo na místě, musí být provedena CK Best Reisen **nejpozději do 30 ti dnů od uplatnění reklamace** nebo uplatnění nároku za nápravu zákazníkem. **Reklamace** je vyřízena, bez zbytečného odkladu v případě, že je učiněna pokud možno **na místě samém**. Uplatnění na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace.

**5.** V případech, kde je reklamace posouzena jako nedůvodná nebo z části nedůvodná, spočívá **vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby** nebo v případech, kdy je to možné, v poskytnutí náhradní služby. CK Best Reisen neodpovídá za služby, které si zákazník sjedná sám (vyjma ustanovení § 2537 odst 2) nebo jež nejsou součástí smluvního vztahu mezi CK Best Reisen a zákazníkem. Za předmět reklamace se nepovažují taktéž škody a majetkové či nemajetkové újmy, které vznikly zákazníkovi a jež jsou předmětem pojistného krytí na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, včetně těch, které nejsou pojistným kryty, nestanoví-li pro CK Best Reisen platné zákony jinak.

**6.** V případě **podstatného zkrácení zájezdu** nebo **zmařeného zájezdu prokazatelnou vinou na straně CK Best Reisen** je CK Best Reisen povinna **nahradit zákazníkovi újmu za narušení dovolené**, a to tak, že nabídne zákazníkovi adekvátní náhradní zájezd a v případě zkrácení zájezdu adekvátní finanční náhradu ve vyplacení finančního rozdílu mezi skutečně uskutečněnou dovolenou a délkou dovolené dle Smlouvy o zájezdu (při odečtení ceny letenky). Narušením újmy na dovolené není, dle Všeobecných smluvních podmínek CK Best Reisen, újma spočívající v individuálním a jinak nepodloženém vnímání omezení či změně rozsahu sortimentu nabízených alkoholických nápojů místní výroby v dané destinaci příslušným hotelem.

**7.** První a poslední den leteckých zájezdů jsou určeny k přepravě a ubytování zákazníků a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Případné zpoždění odletu podléhá momentální situaci v letovém provozu, kterou CK Best Reisen nemůže ovlivnit, proto případná **nespokojenost zákazníka s délkou pobytu**, ovlivněnou zpožděnými odlety, do 8 hodin, **nebude považována za důvod k reklamaci**.

## ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, STORNOVACÍ PODMÍNKY A POPLATKY

1. Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy, a to v souladu s platným zákonem a Všeobecnými smluvními podmínkami CK Best Reisen. Odstoupení musí být prokazatelně doručeno CK Best Reisen před zahájením zájezdu.

2. Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen uhradit dle Všeobecných smluvních podmínek CK Best Reisen následující odstupné, **stornovací poplatky**, a to za každého účastníka zájezdu:

- v době od potvrzení Smlouvy o zájezdu do 60. dne před zahájením zájezdu: **skutečně vzniklé náklady**, nejméně však 2000 Kč / osoba.
- od 59. dne do 45. dne před zahájením zájezdu: **skutečně vzniklé náklady**, nejméně však **30 % z celkové ceny zájezdu**
- od 44. dne do 31. dne před zahájením zájezdu: **skutečně vzniklé náklady**, nejméně však **40 % z celkové ceny zájezdu**
- od 30. dne do 21. dne před zahájením zájezdu: **skutečně vzniklé náklady**, nejméně však **60 % z celkové ceny zájezdu**
- od 20. dne do 15. dne před zahájením zájezdu: **skutečně vzniklé náklady**, nejméně však **70 % z celkové ceny zájezdu**
- od 14. dne do 07. dne před zahájením zájezdu: **skutečně vzniklé náklady**, nejméně **80 % z celkové ceny zájezdu**
- od 06. dne do 03. dne před zahájením zájezdu: **skutečně vzniklé náklady**, nejméně **90 % z celkové ceny zájezdu**
- 2 dny a méně před zahájením zájezdu: **100 % z celkové ceny zájezdu**. Platí také v případě, že zákazník zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, odlet zmešká, nebude splňovat vstupní formalisty cílové destinace nebo pokud jakýmkoli způsobem poruší celní předpisy.

Den odletu se nezapočítává do výše uvedených dnů. V případě, že výše odstupného je vyšší než uhrazená záloha, je zákazník povinen rozdíl do výše odstupného neprodleně doplatit. Uhrazené cestovní pojištění, vyřízení víza či manipulační poplatky jsou nevratné a podléhají odstupnému ve výši 100%. Storno letenky může činit až 100% kdykoli od dne jejího vystavení.

3. **Stornovací poplatky jsou splatné ihned.** CK Best Reisen má právo odečíst si storno poplatky ze složené zálohy nebo zaplacené závazné ceny. V případě, že jedna osoba z dvoulůžkového pokoje stornuje zájezd, zbylá osoba je povinna uhradit příplatek za jednolůžkový pokoj.

## ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ

1. Na základě přání zákazníka může CK Best Reisen provést **změny v knihování zájezdu, pokud je možné tyto změny realizovat** a pokud zákazník uhradí potřebné poplatky podle níže uvedených tarifů. Tyto poplatky jsou splatné ihned.

- a) Poplatky za **změnu jména** se účtují dle **přepravních podmínek jednotlivých dopravců**. Za **změnu jména** cestujícího na charterových letech v období kratším než 14 dnů před začátkem zájezdu, je zákazník povinen uhradit poplatek 1000 Kč / os.
- b) **Za změnu termínu odletu** na základě přání zákazníka (pakliže je to změna reálná) CK Best Reisen účtuje:
  - 500 Kč / os., pokud byla změna oznámena více jak 30 dnů před původním odletem.
  - 1000 Kč / os., pokud byla změna oznámena 30 až 21 dnů před původním odletem.
  - Částku podle výše uvedených stornovacích podmínek CK Best Reisen, pokud byla změna oznámena v době 20 a méně dnů před původním odletem.V některých destinacích může být v případě změny termínu účtována nová letenka, a to v případě, že nelze původní letenku změnit. V případě, že náhradní termín je dražší, zavazuje se klient uhradit také příslušný rozdíl.
- c) **Při změně hotelu na základě přání zákazníka** CK Best Reisen účtuje:
  - 1500 Kč / pokoj, pokud byla změna oznámena více jak 30 dnů před odletem.
  - 2000 Kč / pokoj, pokud byla změna oznámena 30 a méně dnů před odletem.V případě, že je nově vybraný hotel dražší, zavazuje se klient uhradit také příslušný rozdíl.

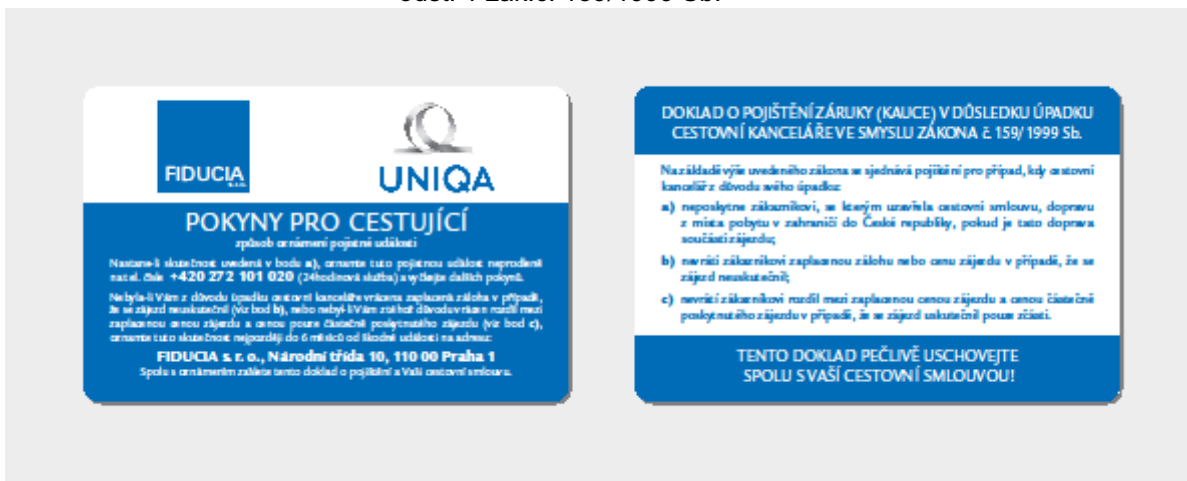
- d) **Ztratí-li zákazník Komplexní cestovní odbavení**, je povinen uhradit CK Best Reisen poplatek ve výši 500 Kč / os. za vystavení nového.

## MIMOŘÁDNÁ A PROTIEPIDEMIOLOGICKÁ NAŘÍZENÍ

Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v souvislosti se zavedením protiepidemiologických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezení služeb souvisejících s dopravou, službami hotelu, rozsahu a způsobu stravování, ubytovacích služeb, uzavření některých provozů hotelů (např. z důvodu nevyhovujících hygienických podmínek v některém z barů/restaurací, pláže, bazénů, volnočasových aktivit apod.). Zákazník se zavazuje podobná opatření a aktuální pravidla plnit a v plném rozsahu dodržovat. Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla tato smlouva o zájezdu uzavřena, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od Smlouvy o zájezdu.

## DOKLAD O POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY V DŮSLEDKU ÚPADKU CESTOVNÍ KANCELÁŘE VE SMYSLU ZÁKONA č. 159/1999 Sb.

Pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře se vztahuje pouze na zájezdy dle § 1 odst. 1 zák.č. 159/1999 Sb.



Podrobnější informace zda Váš zájezd spadá do této kategorie, Vám sdělí pořadatel zájezdu.