



# REKLAMAČNÍ ŘÁD

cestovní kanceláře Nirvana Travel s.r.o. (dále jen NT)

## 1. Předmět

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti NT za vady poskytnuté služby (reklamacie) vč. podmínek uplatnění rozporu se Smlouvou o zájezdu a jejich vyřizování v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.
- 1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované NT s výjimkou nároků vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraničních dopravních cenin, jejichž uplatňování a vyřizování se řídí platnými tarifními a přepravními předpisy dopravních společností.

## 2. Uplatňování reklamací

- 2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných NT zákazník uplatňuje v provozovně NT, v sídle nebo u zprostředkovatele služeb NT, kde reklamované služby zakoupil, případně v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo u jiného NT pověřeného zástupce.
- 2.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamacie na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamacie. Reklamací může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie zákazník požaduje.
- 2.3. Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě Smlouvy o zájezdu, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce od skončení zájezdu, sleva z ceny mu nebude přiznána.
- 2.4. Zákazník je při uplatňování reklamacie povinen uvést jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamacie, svou reklamaci zdůvodnit a podle možnosti i předmět reklamacie průkazně skutkově doložit; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamacie.

## 3. Vyřizování reklamací

- 3.1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je odpovědný zástupce NT nebo jiný NT pověřený zástupce povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacie zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.
- 3.2. V případě ústního podání reklamacie je povinen NT pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamacie. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamacie (předmět reklamacie), jaký způsob vyřízení reklamacie zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamacie. Jestliže zákazník předá pověřenému zástupci NT písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamacie, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamacie podepíše sepisující pověřený zástupce NT. 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.

## 4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

- 4.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacie, 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 NT pověřenému zástupci, jakož i zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamacie.
- 4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce NT 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 reklamacie

- 5.1. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamacie v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak NT poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.
- 5.2. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.
- 5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu NT (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a NT zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

## 6. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, E-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz).

## 7. Ostatní ustanovení

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

## 8. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.2.2016 a nahrazuje Reklamační řád NT ze dne 1.1.2014.

Cestovní kancelář  
Nirvana Travel s.r.o.  
Roháčova 145/14  
130 00 Praha 3

T +420 222 553 642  
M +420 702 094 885  
[info@nirvanatravel.cz](mailto:info@nirvanatravel.cz)  
[www.nirvanatravel.cz](http://www.nirvanatravel.cz)

IČ: 01981749  
DIČ: CZ01981749

Společnost je zapsaná v obch.  
rejstříku Městského soudu  
v Praze, oddíl C, vl. 213906