

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

BLUE SKY TRAVEL, s. r. o.

zapsaná v obch. rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 69488, se sídlem Chodská 11, 120 00 Praha 2

IČO: 25779281, DIČ: CZ25779281

Provozovna Praha: Opletalova 57, 110 00 Praha 1

Organizační složka Bratislava: Kominárska 2, 831 04 Bratislava

## Čl. 1. PŘEDMĚT

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti zákazníka a Blue Sky Travel s.r.o. ve vztahu k odpovědnosti za vady poskytnuté služby nebo věci.
- 1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na prodej zájezdů, stravovací služby, ubytovací služby, přepravní služby a na doplňkový prodej.
- 1.3. Tento reklamační řád se nevztahuje na vyřizování reklamací týkajících se tuzemských nebo zahraničních dopravních cenin. Jejich vyřizování podléhá úpravě podle platných tarifních a přepravních předpisů dopravních organizací.

## Čl. 2. SLUŽBY BLUE SKY TRAVEL, s.r.o.

- 2.1. Blue Sky Travel, s.r.o. odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Blue Sky Travel, s.r.o. je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

## Čl. 3. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA REKLAMACI VADNÝCH SLUŽEB

- 3.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných Blue Sky Travel, s.r.o., uplatňuje zákazník vždy u té provozovny Blue Sky Travel, s.r.o., která reklamované služby přímo poskytla nebo obstarala u svých dodavatelů, případně v místě poskytované služby u průvodce zájezdů nebo jiného Blue Sky Travel, s.r.o. pověřeného pracovníka, popř. u obchodního zástupce, jehož prostřednictvím zákazník uzavřel smlouvu o zájezdu.
- 3.2. V případech, kdy zákazník čerpá službu bez přítomnosti průvodce Blue Sky Travel, s.r.o. či jiného Blue Sky Travel, s.r.o. pověřeného pracovníka a poskytnutá služba má vady, uplatňuje zákazník reklamaci přímo u dodavatele služeb v tuzemsku i zahraničí.

## Čl. 4. UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

- 4.1. Je v zájmu zákazníka, aby se náležitě seznámil s úpravou reklamačního řízení tak, aby případná reklamacie byla včas uplatněna, řádně zdůvodněna a podle možností i průkazně skutkově podložena.
- 4.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém. Zákazník bere na vědomí, že uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco časový odstup možnost řádného vyřízení reklamace ztěžuje. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně.
- 4.3. Je v zájmu zákazníka, aby pro urychlení vyřízení reklamace při uplatňování reklamace předložil doklad o poskytnuté službě, stejnopis smlouvy o zájezdu, případně rovněž věc, jejíž vadu reklamuje.

## Čl. 5. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO NĚKTERÉ DRUHY SLUŽEB

### 5. 1. Stravovací služby

- 5.1.1. Vady jakosti pokrmů a nápojů určených k okamžité spotřebě zákazník reklamuje ihned po ochutnání. V případě, že vady pokrmů a nápojů se týkají množství a hmotnosti, musí být reklamovány ještě před započetím konzumace.
- 5.1.2. Není-li na úseku služeb veřejného stravování dodržena správná jakost, hmotnost, míra nebo teplota pokrmu nebo nápoje, má zákazník právo požadovat bezplatné, řádné a okamžité odstranění vady.
- 5.1.3. Vady potravin se považují za neodstranitelné. Vyskytne-li se vada potravin má zákazník právo požadovat výměnu potravin nebo zrušení smlouvy na tuto službu a navrácení peněz, bylo-li již zapláceno

### 5. 2. Ubytovací služby

- 5.2.1. Jestliže zákazník zjistí, že ubytovací služba, která mu byla poskytnuta, má vadu, reklamuje ji bez zbytečného odkladu.
- 5.2.2. Na úseku ubytovacích služeb má zákazník právo požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění vad a to:
  - a) výměnu vadného drobného vybavení pokoje
  - b) pokud není možno odstranit vady technického charakteru v přiděleném pokoji (porucha topného systému, špatný příkon teplé vody, porucha příkonu el. proudu apod.) a nemůže-li provozovna zákazníkovi přes uznané reklamované vady nabídnout jiné náhradní ubytování, má zákazník právo na:
    - přiměřenou slevu ze základní smluvní ceny pokoje, nebo
    - zajištění náhradního ubytování nejméně v té kvalitě, která byla sjednána smlouvou.

### 5. 3. Přepravní služby

- 5.3.1. Jestliže zákazník zjistí, že přepravní služba poskytnutá Blue Sky Travel, s.r.o. neodpovídá svým rozsahem a kvalitou objednané a zaplacené službě, reklamuje ji bez zbytečného odkladu.
- 5.3.2. Na úseku přepravních služeb má zákazník právo požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění vady.
- 5.3.3. Jedná-li se o vadu, která nebrání realizovat vlastní přepravu (např. nefunkční mikrofon, vnitřní osvětlení apod.) a jejíž odstraňování by narušilo podmínky, harmonogram, rozsah a kvalitu navazujících služeb Blue Sky Travel, s.r.o. má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny přepravní služby.

- 5.3.4. Jedná-li se o vadu, která brání realizovat vlastní přepravu původně sjednaným a zákazníkovi oznámeným způsobem, má zákazník právo:
  - na náhradní přepravní službu ve stejné kvalitě a rozsahu přepravní služby objednané a zaplacené
  - v případě, že nelze náhradní přepravní službu zajistit ve stejné kvalitě a rozsahu služby objednané a zaplacené, má zákazník právo vedle náhradní dopravy na přiměřenou slevu z ceny přepravní služby

## Čl. 6. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

- 6.1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny Blue Sky Travel, s.r.o. poskytující služby nebo jiný Blue Sky Travel, s. r. o. pověřený pracovník povinen pro potřebné prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem.
- 6.2. Není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo jiný Blue Sky Travel, s.r.o. pověřený pracovník sepsat se zákazníkem reklamační protokol. V tomto protokolu uvede osobní údaje zákazníka, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu, vedoucímu provozovny nebo Blue Sky Travel, s.r.o. pověřenému pracovníkovi písemnosti popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo Blue Sky Travel, s.r.o. pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu.
- 6.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení bodu 6.2.

## Čl. 7. SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

- 7.1. 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, pracovníkům provozovny, či jinému Blue Sky Travel, s.r.o. pověřenému pracovníkovi a pracovníkům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se mohl přesvědčit o oprávněnosti reklamace.


## Čl. 8. ZPUSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 8.1. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služeb. Jinak Blue Sky Travel, s.r.o. poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka, v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s Blue Sky Travel, s.r.o. od smlouvy odstoupit.
- 8.2. Blue Sky Travel s.r.o. tímto poučuje zákazníka coby spotřebitele, že je v případě sporu s ní oprávněn se domáhat svého práva na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Toto právo se uplatňuje návrhem podaným podle ustanovení § 20n zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, k následující instituci: Česká obchodní inspekce Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2-Nové Město webové stránky: [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Veškeré podrobnosti ohledně mimosoudního řešení sporů jsou uvedeny na uvedených webových stránkách České obchodní inspekce.

## Čl. 9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných předpisů, zejména občanského zákoníku, obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.
- 9.2. Reklamační řád Blue Sky Travel, s.r.o. nabývá účinnosti dnem.

Platnost od 1.2.2021

  
Podpis odpovědného vedoucího  
BLUE SKY  
TRAVEL, s.r.o.  
Chodská 11, 120 00 Praha 2  
IČO: 25779281  
DIČ: CZ25779281