

Podmínky pro cestující Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. pro prodej letenek platné od 20.11.2008

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto podmínky pro cestující (dále též jako „obchodní podmínky“) upravují práva a povinnosti Cestujícího a společnosti Cestovní kancelář FISCHER, a.s. IČ: 26141647, se sídlem v Praze 3, Milešovská 1136/5, PSČ: 130 00, která je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304 (dále též jako „CKF“) při uzavírání smlouvy o letecké přepravě osob a poskytnutí souvisejících služeb (dále jen „Smlouva“), kterou Cestující uzavírá s Dopravcem prostřednictvím CKF.

1.2. Tyto obchodní podmínky neupravují práva a povinnosti Cestujícího a Dopravce při uskutečňování letecké přepravy osob (dále jen „Přeprava“) a poskytování souvisejících služeb. Uvedený vztah se řídí Smlouvou a příslušnými podmínkami konkrétního Dopravce.

1.3. „Cestující“ je kterákoliv fyzická či právnická osoba, která projeví zájem uzavřít Smlouvu s Dopravcem, a to prostřednictvím CKF.

1.4. „Dopravce“ je společnost, která provozuje Přepravu a poskytuje další související služby. Dopravcem může být i jiná společnost než člen Mezinárodní asociace letecké přepravy (International Air Transport Association) se sídlem v Montrealu, Canada, pobočka v ČR: Praha 6, Vítězné nám. 2/577, PSČ: 160 00.

1.5. CKF je zprostředkovatel oprávněný k prodeji letenek a dalších souvisejících služeb společnostmi provozujícími Přepravu. CKF je oprávněna také prodávat letenky Dopravců, které nejsou členem Mezinárodní asociace letecké přepravy. Přehled Dopravců je uveden na internetových stránkách www.fischer.cz. CKF je oprávněna přijímat od Cestujících peněžní prostředky k úhradě ceny za Přepravu a další související služby.

2. Uzavírání Smlouvy o letecké přepravě osob

2.1. CKF nabízí Cestujícímu možnost uzavřít s vybraným Dopravcem Smlouvu o letecké přepravě osob a o poskytnutí dalších souvisejících služeb pouze na základě těchto obchodních podmínek platných v okamžiku uzavření Smlouvy.

2.2. Cestující může činit svoji objednávku letenek, příp. souvisejících Služeb v provozní době od 18 do 20hodin

a) prostřednictvím elektronické on-line rezervace internet na stránkách www.fischer.cz

b) prostřednictvím telefonního hovoru, faxu či elektronické pošty, nebo

c) osobně v provozovně CKF, a to i v sobotu od 9 do 16 hodin.

2.3. Způsob objednávky dle článku 2.2 má právo zvolit Cestující a s následným níže uvedeným způsobem uzavření Smlouvy výslovně souhlasí.

3. Uzavření Smlouvy formou on-line rezervace

3.1. Rezervací prostřednictvím systému pro elektronické on-line rezervace Cestující činí závazně svoji objednávku Přepravy, příp. dalších služeb, a bezvýhradně souhlasí s těmito obchodními podmínkami a tarifními podmínkami pro změnu a stornování letenky, se kterými se cestující seznamuje při on-line rezervaci na webových stránkách CKF. Po obdržení objednávky, a případném jejím potvrzení ze strany Dopravce (je-li to dle podmínek Dopravce nutné), je Cestujícímu zasláno ze strany CKF elektronickou formou na email, který uvedl klient při rezervaci, potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednané Přepravě, souvisejících službách, Dopravci a celkové ceně.

3.2. Cestující bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny letenky, včetně všech poplatků, příp. dalších služeb, není potvrzení objednávky závazné a rezervace letenky, příp. dalších služeb, jakož i jejich cena může být změněna. Možné způsoby platby ceny letenky, příp. dalších služeb, závisí na době, do které je třeba u provedené rezervace vystavit letenku. Konkrétní lhůtu k zaplacení ceny letenky určuje ke konkrétnímu cenovému tarifu Dopravce.

3.3. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Cestující uhradí po ověření platnosti provedené rezervace letenky, příp. dalších služeb, u CKF cenu letenky, příp. souvisejících služeb. Uzavřením smlouvy Cestující potvrzuje, že mu byly ze strany CKF poskytnuty všechny potřebné informace (včetně tarifních podmínek obsahujících storna a reklamační podmínky. Za uhrazení se považuje okamžik, kdy je příslušná částka uhrzena k rukám CKF na její pokladně nebo připsána na bankovní účet CKF. Klient je povinen seznámit se s podmínkami Dopravce pro změnu již vystavené letenky (např. změna data letu).

3.4. Po uzavření smlouvy je CKF povinna neprodleně vystavit a předat, resp. zaslat Cestujícímu objednané letenky.

4. Uzavření smlouvy formou rezervace telefonním hovorem nebo osobní návštěvou

4.1. Rezervací jiným způsobem, než je uvedeno v článku 3 těchto podmínek, činí Cestující závazně svoji objednávku Přepravy, příp. dalších služeb. Po obdržení objednávky, a případném jejím potvrzení ze strany Dopravce (je-li to dle podmínek Dopravce nutné), je Cestujícímu zasláno ze strany CKF potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednané Přepravě, souvisejících službách, Dopravci a ceně. V potvrzení je dále uvedeno, že vztah mezi Cestujícím a CKF se řídí těmito obchodními podmínkami, jež jsou uveřejněny v platném znění na www.fischer.cz a v kterékoliv provozovně CKF.

4.2. Cestující bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny letenky, příp. dalších služeb, není potvrzení objednávky závazné a rezervace letenky, příp. dalších služeb, jakož i jejich cena může být změněna.

4.3. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Cestující uhradí po ověření platnosti provedené rezervace letenky, příp. dalších služeb, u CKF cenu letenky, příp. souvisejících služeb. Uzavřením smlouvy Cestující potvrzuje, že mu byly ze strany CKF poskytnuty všechny potřebné informace (včetně tarifních podmínek obsahujících storna a reklamačních podmínek) a předány související dokumenty. Dále uzavřením smlouvy Cestující souhlasí se zněním těchto obchodních podmínek. Za uhrazení se považuje okamžik, kdy je příslušná částka uhrzena k rukám CKF na její pokladně nebo připsána na bankovní účet CKF.

4.4. Po uzavření smlouvy je CKF povinna neprodleně vystavit a předat, resp. zaslat Cestujícímu objednané letenky.

5. Smlouva o letecké přepravě osob

5.1. Cestující bere na vědomí, že uzavřením Smlouvy vznikají práva a povinnosti týkající se Přepravy a poskytnutí souvisejících služeb Cestujícímu a Dopravci. CKF vystupuje ve vztahu mezi klientem a Dopravcem pouze jako zprostředkovatel při uzavírání Smlouvy.

5.2. Veškeré návrhy na změny či zrušení Smlouvy, pokud Smlouva či podmínky Dopravce připouštějí, je Cestující povinen činit u Dopravce nebo, připouštějí-li to podmínky Dopravce, prostřednictvím CKF.

5.3. Cestující bere na vědomí, že CKF nezajišťuje Přepravu ani poskytování souvisejících služeb, a z tohoto důvodu neodpovídá za řádné a včasné uskutečnění Přepravy a poskytnutí souvisejících služeb či za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí či jiného majetku Cestujícího.

5.4. Dále Cestující bere na vědomí, že reklamace Přepravy či souvisejících služeb je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách Dopravce (přehled dopravců je uveden na webových stránkách CKF). CKF není oprávněna vyřizovat jakékoliv reklamace Cestujícího, které se týkají Přepravy či souvisejících služeb.

5.5. Tyto reklamace je nutné činit, není-li v reklamačních podmínkách Dopravce uvedeno jinak, v případě

a) vad, které je možno odstranit ihned, bez zbytečného odkladu u pověřené osoby Dopravce,

b) ostatních vad, nejpozději do čtrnácti (14) dnů od uskutečnění Přepravy u Dopravce nebo prostřednictvím CKF.

5.6. V případě, že Cestující učiní reklamaci prostřednictvím CKF, ta následně na základě souhlasu Cestujícího předá reklamaci Dopravci k vyřízení a dále informuje Cestujícího o průběhu a výsledku reklamace. Cestující bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči CKF, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Cestující bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace Dopravci prostřednictvím CKF, spadá reklamace výhradně do kompetence Dopravce a není v možnostech CKF ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace nebo její výsledek.

5.7. CKF je oprávněna poskytovat jakékoli náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami Dopravce.

5.8. CKF odpovídá pouze za splnění svých povinností souvisejících s uzavřením Smlouvy, tj. zejména za

- a) řádné a včasné oznámení Dopravci, že byla učiněna objednávka a následně uzavřena Smlouva,
- b) řádné a včasné zajištění potvrzení objednávky ze strany Dopravce, pokud to vyžadují podmínky Dopravce,
- c) řádné vystavení letenky či jiného cestovního dokladu,
- d) řádné předání potřebných dokladů Dopravci,
- e) řádné oznámení změn, příp. zrušení Smlouvy Dopravci i Cestujícímu, je-li o těchto změnách informována,
- f) řádné a včasné poukázání ceny Přepravy a ceny za související služby na účet Dopravce.

5.9. V případě vad uvedených v článku 5.8. je Cestující povinen učinit reklamaci u CKF bez zbytečného odkladu ihned, jakmile tuto vadu zjistí, nejpozději však do čtrnácti (14) dnů od jejího vzniku. CKF je povinna tuto reklamaci vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy.

5.10. Cestující odpovídá za věcnou i formální správnost své objednávky. Zejména za správné uvedení jména, příjmení, věku, včasné nárokování na slevu na základě věku již při rezervaci a předložit doklad o věku (doklad totožnosti a dalších údajů nutných k identifikaci osoby pro účely letecké přepravy, jakož i za uvedení správných údajů týkajících se Přepravy, tj. zejména správné datum, kdy se má uskutečnit Přeprava. Cestující je rovněž povinen sdělit CKF svůj požadavek na přepravu nestandardních věcí, tj. zejména zvířata, zbraně, sportovní potřeby. Cestující bere na vědomí, že Dopravci mohou v souladu s jejich přepravními podmínkami vyžadovat za dodatečnou změnu údajů či přepravu nestandardních věcí úhradu poplatků, případně mohou Cestujícího vyloučit z přepravy bez nároku na vrácení ceny Přepravy.

5.11. Cestující bere na vědomí, že CKF není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před zakoupením letenky či změny podmínek Přepravy po zakoupení letenky a tyto informace sdělovat Cestujícímu. V souladu s bodem 5.8 písm. e) je tyto informace povinna podat pouze v případě, když jsou ji tyto sděleny Dopravcem.

5.12. Cestující odpovídá zejména za:

- a) dodržování vízových předpisů po celou dobu letu, tedy i vízové povinnosti při pobytu v tranzitním prostoru mezinárodního letiště,
- b) správnost předaných údajů,
- c) ověření případných změn letu po zakoupení letenky (nutno ověřit u příslušného Dopravce),
- d) včasné dostavení se k odletu.

5.13. Cestující je povinen po zakoupení letenky, příp. souvisejících služeb, sdělit CKF platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ zjištění změny letu či jeho podmínek a v případě jakékoliv změny tuto neprodleně písemně oznámit CKF. V případě neplatnosti sdělených kontaktních údajů CKF neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé Cestujícímu.

5.14. Cestující je povinen:

- a) využít první úsek cesty dle rezervace a využít kupóny v pořadí určeném v letence,
- b) rekonfirmovat (znovu potvrdit) zpáteční let a to 72 hodin před odletem přímo Dopravci,
- c) ověřit si povolenou váhu zavazadel,
- d) zkontrolovat správnost údajů v rezervaci a následně v přepravním dokladu při jeho převzetí (zejména jméno, příjmení, data, trasu, datum narození je-li uvedeno), převzetím letenky či itineráře letu vyslovuje s uvedenými údaji souhlas,
- e) seznámit se s podmínkami pro změnu již vystavené letenky,
- f) dodržovat Přepravní podmínky zveřejněné na www.fischer.cz.

5.15. Cestující bere na vědomí, že:

- a) storno letenky a lhůta pro případnou refundaci se řídí podmínkami letecké společnosti u vybraného tarifu. Proplacení vratky/dobropisu se provádí formou bezhotovostního převodu na základě vyplnění žádosti o storno letenky,
- b) v případě storna letenky je transakční poplatek za vystavení letenky nevratný a za provedení storna letenky si CKF může účtovat odměnu dle platného ceníku (vyvěšen na internetových stránkách CKF).
- c) poskytování cestovního pojištění a pojištění proti stornu poplatkům se řídí podmínkami Poskytovatele služby. Při stornu letenky, ke které je zakoupené pojištění, podléhá toto pojištění 100% stornopoplatkům,
- d) v případě změny data odletu u vystavené letenky, umožňují-li její provedení podmínky tarifu, má dopravce právo na doplacení aktuální výše letištních a palivových poplatků ke dni změny, došlo-li k takovému navýšení od data vystavení letenky.

6. Závěrečná ustanovení

6.1. Veškeré údaje a pokyny zveřejněné na webových stránkách CKF o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době zveřejnění a CKF si vyhrazuje právo jejich změny. Tyto podmínky pro cestující platí společně s Reklamačním řádem CKF. Případné nároky na náhradu škody jsou omezeny mezinárodními úmluvami, které jsou součástí právního řádu ČR a jimiž je ČR vázána, jakož i závaznými právními předpisy EU.

6.2. Doručování: Pro doručování písemností platí, že jsou doručeny 5.dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v objednávce. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka je povinen toto oznámit písemně.

6.3. Cestující souhlasí s doručováním na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce s účinky písemné zásilky,

6.4. Cestující uzavřením Smlouvy v souladu s těmito obchodními podmínkami nebo podpisem těchto obchodních podmínek souhlasí s tím, aby se práva a povinnosti Cestujícího a CKF v souvislosti s uzavřením Smlouvy řídily těmito obchodními podmínkami.

7. Souhlas se zpracováním osobních údajů

7.1. Závaznou objednávkou letenky uděluje cestující v souladu s platným zákonem č. 101/2000 Sb. souhlas se zpracováním, uchováváním a evidencí osobních údajů, jak automatizovaně, tak i ručně zpracovávané, Cestovní kancelář FISCHER, a.s. se sídlem Milešovská 1136/5, Praha 3, 130 00, jakožto správcem, a třetími osobami, jakožto zpracovateli a obchodními subjekty Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. za účelem zařazení do databáze správce a dalšího reklamního, marketingového účelu tj. zejména nabízení výrobků a služeb a za účelem zasílání obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků dle platného zákona č. 480/2004 Sb., a to na dobu 10 let do odvolání. Cestující bere na vědomí, že má právo přístupu k osobním údajům a další práva dle §§ 11 a 21 z. č. 101/2000 Sb. Souhlas se zpracováním osobních údajů uděluje cestující dobrovolně a může jej kdykoli bezplatně na adrese správce odvolat. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., osobám, které jsou oprávněny služby poskytované Cestovní kancelář FISCHER, a.s. nabízet a poskytovat, a osobám, pro které oprávnění vyplývá z výše uvedeného ustanovení.

Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 20.11.2008, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující CKF pro prodej letenek v původním znění.

Reklamační řád

Cestovní kanceláře FISCHER, a.s.

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv občanů nebo právnických osob (dále jen „zákazník“) z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kanceláří, vydává Cestovní kancelář FISCHER, a.s. (dále jen „cestovní kancelář“) tento reklamační řád.

Článek 1

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

Článek 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními cestovní smlouvy, včetně jejích příloh, příslušnými ustanoveními z.č. 40/1964 Sb., Občanského zákoníku, z.č. 159/99 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Článek 3

1. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kanceláří má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamaci“).

2. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své cestovní smlouvy objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, zákazník je povinen ve smyslu §§ 415 a 417 obč. zák. ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po jejím zjištění u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále jen „průvodce“), aby mohlo být zabráněno škodě.

3. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace a to bez zbytečného odkladu nejlépe do 21 dnů od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zákazníka zaniká.

Článek 4

1. Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku a v příloze reklamačního řádu stanovené; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku či v příloze k reklamačnímu řádu.

2. V případě vzniku vad týkajících se kvality ubytování či kvality stravování, popř. dalších aspektů zájezdu/ubytování je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře, resp. pověřeného zástupce v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen poskytnout delegátu, resp. pověřenému zástupci veškerou součinnost za účelem sepsání písemného protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci. V případě, že delegát či pověřený zástupce není z objektivních příčin k dosažení, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určitě popsána. Zmíněné potvrzení je zákazník povinen předat delegátovi nebo pověřenému zástupci cestovní kanceláře, případně po skončení zájezdu/pobytu příslušnému pracovníku cestovní kanceláře na jakékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

3. V případě vzniku vad týkajících se dopravy, je zákazník povinen požádat pracovníka příslušného poskytovatele přepravních služeb (např. palubí stevard, řidič autobusu apod.), případně pracovníka letištní asistenční služby o písemné potvrzení vzniku příslušné vady (resp. o vyplnění protokolu o vady zakládající právo na finanční kompenzaci, pokud je v konkrétním případě k dispozici). V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určitě popsána. Zmíněné potvrzení je zákazník povinen předat delegátovi cestovní kanceláře, resp. pověřenému zástupci, případně po skončení zájezdu příslušnému pracovníku cestovní kanceláře na jakékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

Článek 5

1. Zákazník má právo uplatnit svou reklamaci písemnou formou – v tom případě je nevhodnější zaslat reklamaci na adresu sídla cestovní kanceláře, tj:

Cestovní kancelář FISCHER, a. s., Zákaznický servis, Milešovská 5, Praha 3, 130 00;

případně má právo uplatnit svou reklamaci osobně na provozovnách cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného zákaznickým podpisem.

2. Zákazník je povinen v reklamaci uvést údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména č. obj. /cestovní smlouvy/, předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů a čeho se reklamaci domáhá. Pokud nebudou tyto náležitosti uvedeny, pak předložené informace nemohou být považovány za reklamaci a cestovní kancelář je povinna o této skutečnosti zákazníka písemně informovat. V případě, že informace budou zákazníkem dodatečně doplněny o chybějící údaje, takže je bude možno posoudit jako reklamaci běžící lhůty podle odst. 3 tohoto článku až ode dne doručení doplňujících údajů cestovní kanceláří. Žádáme zákazníky, aby na svou reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby takováto kompenzace mohla být zákazníkovi co nejrychleji zaslána.

3. Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláří, nedohodne-li se zákazníkem jinak.

Článek 6

Reklamuje-li zákazník vadu služeb cestovní kanceláře v průběhu jejich poskytování u průvodce, může průvodce rozhodnout o reklamaci ihned.

Jestliže není na základě uplatněné reklamace zjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 4 tohoto reklamačního řádu.

Článek 7

Pro vyřizování reklamací týkajících se zahraničních nebo tuzemských dopravních cenin, platí příslušné tarifní předpisy dopravních organizací.

Článek 8

Zákazník má právo poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace, atp. Zákazník má ve smyslu §§ 415 a 417 obč. zák. povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

Článek 9

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a, je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

Článek 10

Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace ze strany průvodce nebo pověřeného pracovníka zákaznického servisu za uspokojující, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu popř. přehodnocení věcného vyřízení reklamace funkčně nadřízeného pracovníka /ředitele/ředitelku zákaznického servisu/. Ten je povinen se k odvolání vyjádřit ve lhůtě do 30 dnů po obdržení. Uplatnit toto odvolání (písemnou formou anebo prostřednictvím protokolu o ústním oznámení reklamace stvrzeného klientovým podpisem) může zákazník opět nejpozději do 3 měsíců ode dne zaslání stanoviska cestovní kanceláře v první instanci.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.10.2008