

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

*Reklamační řád společnosti Air Bohemia a.s.*

### 1. Předmět

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti letecké společnosti Air Bohemia a.s., se sídlem Chrastavská 263/8, 46001 Liberec 2, IČO: 25006584, DIČ: CZ25006584, (dále jen „Air Bohemia“) za vady poskytnuté služby, včetně podmínek uplatnění rozporu s přepravní smlouvou (dále jen „reklamace“) a jejich vyřizování.
- 1.2. Tento Reklamační řád se vztahuje na služby aerotaxi poskytované Air Bohemia. Nároky vzniklé z přepravy se uplatňují a vyřizují na základě platných přepravních předpisů společnosti Air Bohemia.

### 2. Uplatňování reklamací

- 2.1. Práva z odpovědnosti (reklamaci) za vady služeb aerotaxi poskytovaných Air Bohemia, jež byly sjednány ve smlouvě, má zákazník právo uplatnit přímo u Air Bohemia nebo v místě poskytované služby.
- 2.2. Reklamaci může zákazník uplatnit buď ústně nebo písemně, a to nejpozději do 30 dnů od skončení přepravy, resp. čerpání služeb cestovního ruchu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen dle Smlouvy o letecké přepravě, jinak právo zaniká.
- 2.3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas a bez zbytečného odkladu. Na nedostatky, které mohou být odstraněny, upozornit společnost Air Bohemia neprodleně tak, aby mohla být sjednána náprava. Pokud dojde k odstranění nedostatku, posuzuje se další reklamace jako neodůvodněná. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se komplikuje průkaznost i objektivnost posouzení, a tím i možnost řádného a včasného vyřízení reklamace. Subjektivní dojmy (např. hluk v kabině) nemohou být brány v úvahu.
- 2.4. Zákazník je povinen při uplatňování reklamace uvést své jméno, příjmení, kontaktní údaje (e-mail, telefon atd.) a datum, popsat obsah své reklamace, uvést jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit, eventuálně skutkově podložit a dodat potřebné doklady (Smlouvu o letecké přepravě, doklad o zaplacení, atd.).

### 3. Vyřizování reklamací

- 3.1. Zaměstnanec Air Bohemia odpovědný za vyřizování reklamací je povinen zahájit reklamační řízení ihned po doručení reklamace. Po přezkoumání skutkových a právních okolností musí být vydáno rozhodnutí o nápravě, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace a předáno zákazníkovi. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zúčastněné strany nedohodnou na delší lhůtě.
- 3.2. V případě ústního podání reklamace, je povinen zástupce Air Bohemia sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. Protokol musí obsahovat osobní údaje zákazníka, přesné datum a čas uplatnění reklamace, předmět reklamace a návrh způsobu vyřízení reklamace požadované zákazníkem. Jestliže zákazník zároveň předá písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše zástupce Air Bohemia. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí. Následně platí ustanovení odst. 3.1.

### 4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

- 4.1. 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, pokud se reklamace prokáže jako odůvodněná, apod. Zákazník je povinen na nedostatky, které mohou být odstraněny upozornit leteckou společnost Air Bohemia

neprodleně, aby mohla být sjednána náprava, pokud takto neučiní, nárok na dodatečnou kompenzaci zaniká.

## 5. Způsob vyřízení reklamace

- 5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. V opačném případě Air Bohemia poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.
- 5.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.
- 5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Air Bohemia (z důvodu vyšší moci) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Air Bohemia zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.
- 5.4. O výsledku vyřízení reklamace bude zákazník písemně informován s uvedením data a způsobu vyřízení reklamace (a to i v případě jejího zamítnutí i s odůvodněním).
- 5.5. V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, informuje Air Bohemia zákazníka o možnosti řešit případné mimosoudní spory vyplývající z uzavřené Smlouvy o zájezdu, nejpozději však do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u Air Bohemia poprvé. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>. Podrobnější informace o podmínkách možnosti řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

## 6. Ostatní ustanovení

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména Občanského zákoníku, Obchodního zákoníku a Zákona o ochraně spotřebitele.



## 7. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 20.06.2017 a nahrazuje dosavadní Reklamační řád Air Bohemia v původním znění.