

# Reklamační řád pro zákazníky služby

## Booking.pluxee

Poslední aktualizace dne: 16.02.2026

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Reklamační řád stanovuje zásady a způsob uplatňování reklamací a stížností zákazníky služby **Booking.pluxee** vůči obchodní společnosti CatchHotels.com s.r.o., IČO: 178 70 771, se sídlem Na Poříčí 1041/12, Nové Město, 11000 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod spisovou značkou C 378119, jako jejímu provozovateli (dále jen „**Provozovatel**“).
- 1.2. Není-li uvedeno jinak, mají pojmy uvedené velkým počátečním písmenem význam stanovený ve Všeobecných obchodních podmínkách pro užívání služby Booking.pluxee Zákazníky (dostupné na webové adrese: [booking.pluxee.cz](http://booking.pluxee.cz))
- 1.3. Reklamací se rozumí požadavek Zákazníka, aby Provozovatel napravil nesprávný postup při provozování Webu a/nebo Služby, kterým byl Zákazník dotčen a za který dle Zákazníka Provozovatel nese odpovědnost.
- 1.4. Stížností se rozumí projev nespokojenosti Zákazníka s Webem, Službou, s jednáním zaměstnance společnosti Provozovatele, s postupem vyřízení reklamace, s obchodními podmínkami apod.
- 1.5. V případě stížnosti a reklamace jsou tyto řešeny v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“).
- 1.6. V případě, že Zákazník je spotřebitelem, uplatní se na reklamace příslušné právní předpisy o ochraně spotřebitele dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a dále dle ust. § 1810 a násl. Občanského zákoníku.
- 1.7. Reklamaci a stížnost je možné uplatnit:
  - 1.7.1. emailem na adresu: [info@dovolena-za-benefit.cz](mailto:info@dovolena-za-benefit.cz) (v takovém případě Vás můžeme požádat o ověření totožnosti, zejm. v případech kdy nepoužíváte certifikovaný elektronický podpis);
  - 1.7.2. datovou zprávou zaslou prostřednictvím datové schránky: xb9t4cj;
  - 1.7.3. telefonicky na čísle +420 725 538 448 (v takovém případě Vás můžeme požádat o ověření totožnosti a upozornit Vás že hovor je předmětem archivace, příp. monitoringu);
  - 1.7.4. písemně na adrese sídla Provozovatele;
  - 1.7.5. osobně na adrese sídla Provozovatele (doporučujeme nás předem kontaktovat pro sjednání termínu schůzky).

### 2. Náležitosti reklamace a stížnosti

- 2.1. Reklamace nebo stížnost musí obsahovat výstižné označení předmětu reklamace/stížnosti, identifikační údaje Zákazníka a údaje identifikující Zákaznický účet, kontaktní adresu, popřípadě telefonické nebo emailové spojení pro upřesňující dotazy, dále prohlášení Zákazníka, že údaje uvedené v reklamaci jsou úplné a pravdivé a podpis Zákazníka. Doporučujeme rovněž přímo připojit dostupnou dokumentaci dokládající průběh popisované skutečnosti.

- 2.2. V případě, že se reklamační vztahuje ke konkrétnímu jednání/události, musí být uplatněna nejdéle do 30 dnů ode dne kdy nastala.
- 2.3. Provozovatel je oprávněn Zákazníka žádat o předložení dalších dokladů a/nebo poskytnutí dalších informací.

### 3. Vyřízení reklamační nebo stížnosti

- 3.1. Vyřizování reklamací a stížností se řídí obecně závaznými právními předpisy.
- 3.2. Stížnosti a reklamační jsou zpracovány v co nejkratší možné době. Provozovatel odpovídá na přijaté stížnosti do 30 dnů od jejich obdržení. Do lhůty se nezapočítává doba, během které Zákazník doplňuje vyžádané informace/podklady.
- 3.3. Pokud Zákazník není s vyřízením reklamační spokojen, může se obrátit na vedení společnosti Provozovatele. Dále se v případě nespokojenosti s výsledkem či postupem vyřízení reklamační či stížnosti mohou Zákazníci obracet na příslušné orgány státní správy a dozoru.
- 3.4. Česká obchodní inspekce vyřizuje mimosoudní stížnosti spotřebitelů způsobem a za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy.

### 4. Upozornění pro Zákazníka

- 4.1. **(Reklamační a stížnosti vztahující se k ubytování, ...)** Reklamační a stížnosti ohledně plnění či služeb poskytnutých Zákazníkovi ubytovatelem je třeba uplatnit přímo u ubytovatele a způsob jejich uplatnění a vyřízení je v úplnosti dán ubytovatelem.
- 4.2. **(Internetové připojení, datový přenos...)** Reklamační a stížnosti ohledně služeb souvisejících s internetovým připojením, datovým přenosem, datovým pokrytím apod. je třeba uplatnit přímo u poskytovatele datových služeb Zákazníka, jako poskytovatele služeb elektronických komunikací, který stanovuje způsob jejich uplatnění a vyřizování.
- 4.3. **(Realizace platby prostřednictvím Platební brány)** Reklamační a stížnosti související s realizací platby, nakládání s platebními údaji a/nebo údaji o platební kartě je třeba uplatnit přímo u poskytovatele platebních služeb provozujícím Platební bránu, kterým je obchodní společnost Československá obchodní banka, a. s., IČO: 00001350, sídlem Radlická 333/150, Radlice, 150 00 Praha, a která stanovuje způsob jejich uplatnění a vyřízení reklamačním řádem dostupným mj. na webové adrese: [Reklamační transakcí platebních karet \(ČSOB, a.s.\)](#).

**(Realizace čerpání benefitních prostředků)** Reklamační a stížnosti související s realizací čerpání benefitních prostředků je třeba uplatnit přímo u provozovatele benefitního programu jako smluvního partnera Vašeho zaměstnavatele. Web zprostředkovává čerpání benefitních programů poskytovatele, kterými jsou obchodní společnosti:

Pluxee Česká republika a.s., IČO: 61860476, se sídlem Praha 5, Plzeňská 3350/18, PSČ 150 00 a která stanovuje způsob jejich uplatnění a vyřízení reklamačním řádem dostupným mj. na webové adrese: [Dokumenty ke stažení | Pluxee | Pluxee](#).