

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### 1. Předmět

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti cestovní kanceláře Čedok a.s., se sídlem Vinohradská 2577/178, Vinohrady, 130 00 Praha 3, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 2263, IČO 60192755 (dále jen „Čedok“) za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování.
- 1.2. Poskytování služeb cestovního ruchu, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“).
- 1.3. Nároky vzniklé z přepravy se uplatňují a vyřizují dle platných přepravních předpisů dopravních společností. V případě leteckého dopravce Smartwings, a.s. se reklamáce zavazadel (poškození, vykradení, ztráta, zpožděné doručení apod.) a jiné reklamáce (zpoždění, odložení, zrušení, přesměrování letů, apod.) přes online formulář na <https://www.smartwings.com/kontakty/>.

### 2. Uplatňování reklamací

- 2.1. Uplatnění práva zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti Čedoku za vady zájezdu nebo pobytu (dále jen „reklamáce“) dle Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.
- 2.2. Zájezd/pobyt má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutá do zájezdu/pobytu poskytována v souladu se smlouvou.
- 2.3. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě, má zákazník právo uplatnit u zástupce Čedoku v místě poskytované služby, v kterékoli provozovně nebo v sídle Čedoku, a bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou, také u této třetí osoby.
- 2.4. Reklamací může zákazník uplatnit za svoji osobu i za osoby v jejichž prospěch služby dle smlouvy objednal a to v jakékoli formě.
- 2.5. Při uplatňování reklamáce je zákazník povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamáce, jaký způsob vyřízení reklamáce požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit. Je vhodné, aby zákazník v reklamaci uvedl i číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popř. tento údaj sdělil Čedoku co nejdříve, aby takové kompenzace mohla být zákazníkovi zaslána co nejrychleji.
- 2.6. V případě ústního podání reklamáce, je zástupce Čedoku povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamáce. V protokolu uvede, osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je

obsahem reklamáce, jaký způsob vyřízení reklamáce zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, příp. písemné odůvodnění zamítnutí reklamáce. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamáce podepíše sepisující zástupce Čedoku i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.

- 2.7. Má-li zájezd/pobyt vadu, je zákazník povinen ji vytknout Čedoku včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe přímo v místě poskytování služby u průvodce Čedoku nebo jiného Čedokem pověřeného zástupce, aby mohla být sjednána okamžitá náprava.
- 2.8. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu v případě vady zájezdu činí dva roky. Vadu pobytu (ubytování) dle Smlouvy o zajištění pobytu lze vytknout do šesti měsíců od poskytnutí služby.

### 3. Vyřizování reklamací

- 3.1. Má-li zájezd/pobyt vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.
- 3.2. V případě vady zájezdu má zákazník právo určit přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Čedok odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.
- 3.3. Čedok odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady zájezdu vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li Čedok vadu zájezdu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu zájezdu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu zájezdu, může zákazník odstoupit od Smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.
- 3.4. Vytkl-li zákazník Čedoku vadu zájezdu bez zbytečného odkladu a neodstraní-li ji Čedok, má zákazník právo na náhradu škody. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody v těchto případech činí dva roky. Čedok se povinnosti k náhradě škody zprostití, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb zahrnutých do zájezdu a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.
- 3.5. Vyskytnou-li se po odjezdu zájezdu podstatné vady zájezdu, nabídne Čedok bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat. To platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než je stanoveno Smlouvou o zájezdu, poskytne Čedok přiměřenou slevu.

Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

- 3.6. Zahrnuje-li zájezd přepravu a zákazník odstoupí od smlouvy dle odst. 3.3. poskytne Čedok zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodnou. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se Smlouvou o zájezdu, nese Čedok náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Čedok se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže na se takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.
- 3.7. Čedok je povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 3.8. Uplatní-li zákazník reklamaci, je Čedokem pověřený zaměstnanec 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. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta.

#### **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, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému zástupci Čedoku a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

- 4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce Čedoku či jiného Čedokem pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, doporučuje Čedok, aby zákazník včas a řádně uplatnil reklamaci i vůči poskytovatelům těchto služeb v tuzemsku či v zahraničí.

#### **5. Způsoby vyřízení reklamace**

- 5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s § 2537, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.
- 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 Čedoku (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Čedokem zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

#### **6. Ostatní ustanovení**

- 6.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.
- 6.2. V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, Čedok informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s Čedokem prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

#### **7. Závěrečná ustanovení**

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2020 a nahrazuje Reklamační řád Čedoku ze dne 1. 11. 2019.

Mgr. Stanislav Zeman  
generální ředitel Čedok a.s.