

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 Na příkopě 857/18, 111 35 Praha 1, 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/Travel Service se reklamační závazek (poškození, vykradení, ztráta, zpoždění doručení apod.) uplatní přes online formulář na <https://claim.travelservice.aero/> a jiné reklamační (zpoždění, odložení, zrušení, přesměrování letů, občerstvení apod.) pak přes online formulář na https://www.travelservice.aero/cs/contact_forms/passengers/.

2. Uplatňování reklamací

- 2.1. Uplatnění práva zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti Čedoku za vady zájezdu nebo pobytu (dále jen „reklamační“) 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. Reklamační může zákazník uplatnit za svoji osobu i za osoby v jejichž prospěch služby dle smlouvy objednal a to v jakékoliv formě.
- 2.5. Při uplatňování reklamační je zákazník povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamační, jaký způsob vyřízení reklamační požaduje, svou reklamační řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit. Je vhodné, aby zákazník v reklamační 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 reklamační, je zástupce Čedoku povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamační. V protokolu uvede, osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamační uplatnil, co je

obsahem reklamační, jaký způsob vyřízení reklamační zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační, příp. písemné odůvodnění zamítnutí reklamační. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamační 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 odstoupného.
- 3.4. 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.
- 3.5. 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.

- 3.6. 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.
- 3.7. 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.

7. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2018 a nahrazuje Reklamační řád Čedoku ze dne 1. 2. 2016.

JUDr. Jan Koláčný v. r.
generální ředitel Čedok a.s.