



REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento Reklamační řád, v součinnosti se Všeobecnými obchodními podmínkami (VOP) Cestovní kanceláře Za sluncem s.r.o., které jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (případně Potvrzení o zájezdu), upravuje způsob a podmínky uplatňování nároků zákazníka z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb cestovního ruchu (dále jen „reklamace“).

Tento řád je vypracován v souladu s platnými právními předpisy České republiky, zejména:

- Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (ve znění pozdějších předpisů).
- Zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.
- Zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

2. Odpovědnost za vady zájezdu

2.1. Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za vady zájezdu v souladu s ustanovením § 2537 a násl. občanského zákoníku. CK odpovídá za to, že zájezd bude mít vlastnosti a rozsah služeb sjednaný ve Smlouvě o zájezdu a odpovídající informacím uvedeným v katalogu či jiných nabídkách.

2.2. Má-li zájezd vadu a byla-li tato zákazníkem vytčena v souladu s § 2540 občanského zákoníku bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

2.3. Důležité upozornění k lhůtám: Pokud zákazník nevytkne vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu, a cestovní kancelář tuto skutečnost namítne, pak soud zákazníkovi právo na slevu z ceny nepřizná.

3. Uplatnění reklamace

3.1. Při řešení reklamace je nezbytná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu zástupci CK či dodavateli služeb do prostor, které jsou předmětem reklamace (např. ubytovací prostory, dopravní prostředek). Tato součinnost je nutná k objektivnímu posouzení tvrzení uváděných v reklamaci a ke sjednání okamžité nápravy.

3.2. Zákazník může reklamaci uplatnit ústně či písemně během trvání zájezdu u zástupce CK v místě (delegát, průvodce), nebo po skončení zájezdu přímo v provozovně CK či u zprostředkovatele, u kterého zájezd zakoupil. Uplatnění reklamace přímo na místě umožňuje okamžité odstranění vady. Písemnou reklamaci lze zaslat na adresu sídla CK nebo na e-mailovou adresu info@zasluncem.cz. Zákazník v reklamaci uvede své identifikační údaje, předmět reklamace a svůj požadavek (např. sleva z ceny). Doporučuje se přiložit doklad o službě a případný důkazní materiál (např. fotografie).

3.3. O každé uplatněné reklamaci musí být vystaveno písemné potvrzení (reklamační protokol). V protokolu se uvede datum uplatnění, údaje zákazníka, popis vady a požadovaný způsob vyřízení. Pokud zákazník předá

zástupci CK jakékoliv podklady či dokumenty, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol podepisuje zástupce CK. Zástupce CK je povinen zákazníkovi vydat jedno vyhotovení (kopii) reklamačního protokolu, což zákazník stvrdí svým podpisem. Zákazníkovi se doporučuje potvrdit svým podpisem převzetí kopie protokolu.

3.4. Zákazník by měl reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu, ideálně do 30 dnů od skončení zájezdu či poskytnutí služby. Včasné uplatnění reklamace umožňuje CK řádné prošetření vady u dodavatelů a usnadňuje objektivní posouzení nároku. (Pozn.: Práva na slevu se nelze u soudu domoci, pokud zákazník nevytkl vadu ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a CK tuto opožděnost namítne – viz bod 2.3 tohoto řádu).

4. Vyřizování reklamací

4.1. Cestovní kancelář nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady (např. vyjádření zahraničního hotelu či dopravce).

4.2. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však **do 30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, pokud se CK se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty dává zákazníkovi práva z podstatného porušení smlouvy.

4.3. Zákazníkovi bude vydáno potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. V případě zamítnutí reklamace obdrží zákazník písemné odůvodnění v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele.

4.4. Při určování výše slevy z ceny zájezdu se vychází z celkové ceny zájezdu sjednané ve Smlouvě. Při posuzování přiměřenosti slevy za vady ubytovacích či stravovacích služeb CK zohledňuje skutečnost, že cena leteckých a pozemních transferů tvoří samostatnou a fixní nákladovou položku zájezdu, která byla poskytnuta bez vad (pokud není předmětem reklamace i doprava). Výše slevy je tak stanovována s ohledem na rozsah a trvání konkrétní reklamované služby ve vztahu k celkovému obsahu zájezdu.

5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

5.1. **Pravomoc České obchodní inspekce:** V souladu se zákonem o ochraně spotřebitele má zákazník, který je spotřebitelem, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu vzniklého ze Smlouvy o zájezdu s Cestovní kanceláří Za sluncem, který se nepodařilo vyřešit vzájemnou dohodou.

5.2. **Kontaktní údaje pro podání návrhu:** Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 44, 110 00 Praha 1

Web: www.adr.coi.cz | E-mail: adr@coi.cz

5.3. **Online řešení sporů (ODR):** Pokud byla smlouva uzavřena online (přes webové stránky CK), může zákazník pro řešení sporu využít také platformu pro řešení sporů online zřízenou Evropskou komisí na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

6. Společná ustanovení

6.1. Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž CK zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí CK nápravu, pokud si tato náprava nevyžádá neúměrné náklady.

6.2. Nesjedná-li CK nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou jí zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám (např. zajistit si náhradní ubytování v odpovídající kategorii) a CK mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty není třeba, pokud CK nápravu odmítla nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava vzhledem k naléhavému zájmu zákazníka.

6.3. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu:

- CK nabídne vhodné alternativní opatření (pokud možno stejné nebo vyšší kvality), aby zájezd mohl pokračovat.
- Je-li alternativní řešení nižší jakosti, vrátí CK zákazníkovi rozdíl v ceně.
- Není-li možné pokračování zájezdu zajistit, nebo zákazník alternativu z řádného důvodu odmítne, zajistí CK na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu (či jiné sjednané místo).

6.4. **Osvobození od odpovědnosti (Vyšší moc):** CK se zproští odpovědnosti k náhradě škody, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti zabránila mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli (např. přírodní katastrofy, válečné konflikty).

6.5. V souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána, hradí CK škody vzniklé porušením povinnosti ze Smlouvy o zájezdu jen do výše limitů stanovených těmito smlouvami (např. Montrealská úmluva v letecké dopravě).

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace, které nejsou výslovně upraveny tímto Reklamačním řádem nebo Smlouvou o zájezdu, se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.

7.2. Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem **20. 6. 2026**.