



**Flexi TOURS®**

Váš svět možností

**Reklamační  
řád**

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## cestovní kanceláře Flexi Tours Group a.s.

1. Tento reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění poskytovaného cestovní kanceláří Flexi Tours Group a.s.. (dále jen „CK“) v souvislosti se zájezdy a souvisejícími službami cestovního ruchu.
2. Práva a povinnosti smluvních stran se řídí smlouvou o zájezdu, tímto reklamačním řádem, občanským zákoníkem, zejména ustanoveními § 2521 a násl., § 2537 a § 2538, a zákonem o ochraně spotřebitele.

### Článek 1 – Odpovědnost cestovní kanceláře

1. CK odpovídá za řádné a včasné poskytnutí služeb zahrnutých do smlouvy o zájezdu v sjednaném rozsahu a jakosti.
2. Má-li zájezd vadu, má zákazník právo domáhat se bezplatného odstranění vady, přiměřené slevy z ceny, náhrady škody a za podmínek stanovených právními předpisy i náhrady újmy za narušení dovolené nebo odstoupení od smlouvy.

### Článek 2 – Skutečnosti vylučující odpovědnost cestovní kanceláře

1. CK neodpovídá za vady služeb a vzniklou škodu nebo újmu, pokud byly způsobeny:
  - a) okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moc),
  - b) jednáním třetích osob, které se nepodílejí na poskytování služeb dle smlouvy,
  - c) jednáním zákazníka.
2. CK neodpovídá za vady, škodu nebo újmu vzniklou zpožděním v dopravě, změnou dopravce, změnou cestovní třídy, přeplněním letu nebo ztrátou či poškozením zavazadel, za něž odpovídá dopravce podle příslušných právních předpisů; nároky z přepravy uplatňuje zákazník přímo u dopravce.
3. CK neodpovídá za nenaplnění subjektivních očekávání zákazníka, pokud jsou služby poskytnuty v souladu se smlouvou a popisem zájezdu, ani za činnosti třetích osob v místě pobytu (např. stavební práce, hluk, omezení vstupu, místní omezení).

## Článek 3 – Povinnost zákazníka vady oznámit

1. Zákazník je povinen vytknout vadu služby bez zbytečného odkladu poté, kdy ji mohl při dostatečné péči zjistit, tak, aby mohla být vada na místě odstraněna.
2. Zákazník je povinen vadu bezprostředně oznámit delegátovi CK, průvodci nebo jiné pověřené osobě CK v místě poskytování služby, popřípadě přímo CK prostřednictvím kontaktních údajů uvedených ve smlouvě o zájezdu.
3. Zákazník je povinen poskytnout CK součinnost potřebnou k ověření a odstranění vady, zejména umožnit přístup do ubytovacího zařízení, účastnit se sepsání záznamu o reklamaci a předložit dostupné podklady prokazující existenci vady.

## Článek 4 – Podstatná vada a náhradní řešení

1. Vznikne-li podstatná vada zájezdu, je CK povinna bez zbytečného odkladu zajistit náhradní řešení zájezdu, které je stejné nebo vyšší jakosti, a to bez dodatečných nákladů pro zákazníka.
2. Je-li nabízené náhradní řešení nižší jakosti, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny zájezdu.
3. Není-li možné vadu odstranit v přiměřené lhůtě nebo zákazník z oprávněných důvodů nabídnuté náhradní řešení odmítne, může zákazník od smlouvy odstoupit; CK zákazníkovi v takovém případě vrátí poměrnou část ceny zájezdu a v rozsahu stanoveném právními předpisy zajistí jeho návrat do místa odjezdu.
4. Nemůže-li CK v důsledku mimořádných a nevyhnutelných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, uhradí náklady na nezbytné ubytování po dobu stanovenou právními předpisy.

## Článek 5 – Uplatnění reklamace

Uplatnění reklamace – objednavatel („zákazník“) zájezdu, který uzavíral Smlouvu o zájezdu

1. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu ihned v místě vzniku nebo po skončení zájezdu.
2. Zákazník uplatňuje reklamaci písemně:
  - a) v sídle CK,
  - b) v kterékoliv provozovně CK,
  - c) prostřednictvím delegáta nebo jiné pověřené osoby CK v místě poskytování služby,
  - d) u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala,
  - e) písemně na e-mailovou adresu CK určenou pro reklamace.

### 3. Reklamace musí obsahovat:

- a) identifikační údaje zákazníka,
- b) označení zájezdu, číslo smlouvy a termín konání,
- c) konkrétní popis vytykané vady, včetně místa a času jejího výskytu,
- d) reklamační protokol z místa vzniku vady zájezdu,
- e) označení osob, kterých se vada týká,
- f) označení práva, které zákazník uplatňuje (odstranění vady, sleva z ceny, náhrada škody, náhrada újmy apod.),
- g) požadovaný způsob vyřízení reklamace,
- h) číslo bankovního účtu nebo jiný způsob převzetí případného peněžitého plnění.

## Článek 6 – Vyřizování reklamace

1. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoliv své provozovně, v sídle, prostřednictvím delegáta nebo pověřeného zástupce v zahraničí, jakož i prostřednictvím prodejce (CA), která uzavření smlouvy zprostředkovala.
2. CK je povinna zákazníkovi vydat potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.
3. CK je povinna reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, nedohodne-li se se zákazníkem na delší lhůtě.
4. Po vyřízení reklamace CK zákazníkovi vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

## Článek 7– Náhrada škody a náhrada újmy za narušení dovolené

1. Zákazník má v případě porušení povinností CK právo na náhradu škody, která mu tím vznikla, a za podmínek stanovených občanským zákoníkem také na náhradu újmy za narušení dovolené, pokud byl zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen.
2. Náhrada se poskytuje v penězích či ceninách (poukazy), případně jiným způsobem dohodnutým se zákazníkem; při určení výše náhrady se přihlíží zejména k charakteru a délce trvání vady, celkové délce zájezdu a intenzitě zasažení zákazníka.
3. CK neodpovídá za škodu a újmu, pokud vznikla z důvodu vyšší moci, jednáním třetí osoby, která není zapojena do poskytování služeb dle smlouvy, nebo z důvodu jednání zákazníka.

## Článek 8 – Součinnost zákazníka

1. Zákazník je povinen poskytnout CK potřebnou součinnost k řádnému vyřízení reklamace, zejména předat všechny dostupné podklady vztahující se k reklamované vadě, umožnit ověření reklamované vady a písemně komunikovat s CK o způsobu vyřízení reklamace.
2. Neposkytne-li zákazník potřebnou součinnost, může být ztíženo zjištění rozhodných skutečností, což se přiměřeně projeví v posouzení důvodnosti reklamace a výše poskytované náhrady.

## Článek 9 – Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. V případě, že zákazník není spokojen se způsobem vyřízení reklamace, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ([www.coi.cz](http://www.coi.cz))
2. Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu lze podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo u CK poprvé.
3. Tento reklamační řád je nedílnou součástí smlouvy o zájezdu a nabývá účinnosti dnem 01. 03. 2026