

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob vyřizování reklamací Zákazníka, kterými se domáhá svých práv za vady zájezdu poskytnutého cestovní kanceláří Coral Travel s.r.o., IČO: 177 17 965, se sídlem Sokolovská 651/136a, Karlín, 186 00 Praha 8, která je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. C 375499 (dále jen „**Cestovní kancelář**“).

### 2. VADY A JEJICH VYTKNUTÍ

2.1. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.

2.2. Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu vytknout vadu zájezdu. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Cestovní kancelář odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Cestovní kancelář doporučuje Zákazníkovi vytknout vadu přímo v místě jejího vzniku místnímu zástupci Cestovní kanceláře, aby mohla být zajištěna její co nejrychlejší náprava. Pokud to není možné, může Zákazník vytknout vadu také přímo Cestovní kanceláři.

2.3. Delegát či místní zástupce Cestovní kanceláře, kterému Zákazník vytknul vadu, sepíše se Zákazníkem reklamační protokol na formuláři Cestovní kanceláře. Pokud není formulář dostupný, doporučuje Cestovní kancelář, aby popis reklamace obsahoval alespoň (i) jméno a příjmení Zákazníka, (ii) kontaktní údaje Zákazníka pro účely informování o vyřízení reklamace, (iii) číslo rezervace uvedené ve Smlouvě, (iv) specifikaci reklamované služby, (v) důvod a obsah reklamace a (vi) požadovaný způsob vyřízení reklamace, (vii) datum; případně také fotodokumentaci vady či číslo bankovního účtu, na který má být zaslána případná kompenzace.

2.4. Reklamace včetně odstranění vady musí být Cestovní kanceláří vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se se Zákazníkem nedohodne jinak. Cestovní kancelář má právo požadovat dokumenty, fotografie, či jiné materiály prokazující Zákazníkovo tvrzení.

2.5. Zákazník je povinen minimalizovat či zabránit újmě, a to především včasným oznámením vady či poskytnutím součinnosti při jejím odstranění. Pokud by z důvodu pozdního vytknutí ze strany Zákazníka již nebylo možné vadu napravit, ačkoli při včasné vytknutí by náprava byla možná, nevzniká právo na slevu či na náhradu škody.

2.6. Cestovní kancelář odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

2.7. Neodstraní-li Cestovní kancelář vadu zájezdu v Zákazníkem poskytnuté přiměřené lhůtě, má Zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může Zákazník odstoupit od Smlouvy bez nutnosti hradit odstupné (storno poplatky).

2.8. Vyskytnou-li se podstatné vady zájezdu, nabídně Cestovní kancelář bez dodatečných nákladů pro Zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat Zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem.

2.9. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, poskytne Cestovní kancelář Zákazníkovi přiměřenou slevu.

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

### 3. NÁHRADNÍ PŘEPRAVA NA MÍSTO ODJEZDU

3.1. Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, Cestovní kancelář v případě podle odst. 2.7., poskytne Zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro Zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

3.2. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, nese Cestovní kancelář náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho Zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období.

3.3. Omezení výše nákladů podle předchozího odstavce se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že tyto osoby Cestovní kanceláři

sdělily své zvláštní potřeby alespoň 48 hodin před zahájením zájezdu.

### 4. PRÁVO NA SLEVOU Z CENY

4.1. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji Zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s odst. 2.2. má Zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo Zákazníka na slevu v důsledku vady zájezdu je dva roky.

### 5. VYLOUČENÍ PRÁVA Z VADY

5.1. Zákazník bere na vědomí, že následující situace se nebudou považovat za vady Zájezdu:

- změny menšího charakteru nebo změny z důvodů okolností, které se daly předpokládat s ohledem na druh cesty, současné světové dění nebo místní situaci v konkrétní destinaci,
- změny, na jejichž možnost byl Zákazník dopředu upozorněn,
- zpoždění v letecké dopravě, změny cestovní třídy nebo přečerpání kapacity letu na pravidelných letech či jiné vady, za které je odpovědný dopravce,
- skutečnost, že ubytování nesplňuje osobní očekávání Zákazníka, ačkoli odpovídá popisu Cestovní kanceláře, nebo pokud
- v místě ubytování nebo v bezprostředním okolí probíhají stavební práce nebo jiné hlučné aktivity či shromáždění.

### 6. ODPOVĚDNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE

6.1. Cestovní kancelář odpovídá Zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby. Cestovní kancelář odpovídá Zákazníkovi také za technické závady v rezervačním systému.

6.2. Vytkl-li Zákazník Cestovní kanceláři řádně a včas vadu a neodstranila-li Cestovní kancelář, má Zákazník právo na náhradu škody. Promlčecí lhůta pro právo Zákazníka na náhradu škody je dva roky.

6.3. Cestovní kancelář se povinnosti k náhradě škody zprodí, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

6.4. Cestovní kancelář dále nenese odpovědnost za:

- za škodu způsobenou v důsledku jednání či opomenutí Zákazníka (např. pokud se Zákazník nedostaví včas na místo odjezdu, nemá u sebe potřebné dokumenty, neposlechne pokynů Cestovní kanceláře atd.),
- škody způsobené třetími stranami, pokud se nejedná o osobu poskytující službu cestovního ruchu zahrnutou do zájezdu,
- škody způsobené vyšší mocí (například přírodní katastrofou, stávkou, politickými protesty apod.),
- škody na zavazadlech, osobních věcech či dokladech Zákazníka.

### 7. NÁHRADA ÚJMY ZA NARUŠENÍ DOVOLENÉ

7.1. Při porušení své povinnosti nahradí Cestovní kancelář Zákazníkovi bez zbytečného odkladu vedle škody také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen. Toto právo Zákazníka není dotčeno ani v případě, kdy odstoupí od smlouvy nebo uplatní-li právo z vad zájezdu.

### 8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

8.1. Právo Zákazníka na náhradu škody podle Smlouvy nebo dle zákona se nedotýká a nijak nevylučuje právo požadovat náhradu za zpoždění či zrušení cesty v rámci letecké, vlakové, autobusové či námořní dopravy dle obecně závazných předpisů Evropského parlamentu a Rady Evropské unie či na základě platných mezinárodních smluv.

8.2. V případě, že mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem dojde ke sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

**Česká obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

8.3. Při zakoupení zájezdu na internetu může Zákazník využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je pro tento účel zřízena Evropskou komisí, a to na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

8.4. Tento Reklamační řád je účinný od 24. 3. 2023.