



Flexi Tours

Váš svět možností

Reklamační řád

Reklamační řád

Obsah

1. Na co máte právo a co Vám garantujeme?	3
2. Na co naopak právo nemáte a co Vám negarantujeme?	3
3. Jak uplatnit reklamaci během zájezdu?	3
4. Co když dojde k podstatné vadě během zájezdu?	4
5. Jak podat reklamaci po návratu domů?	4
6. Co dělat při ztrátě nebo poškození zavazadel?	4
7. Jak podpořit rychlé vyřízení reklamace?	4
8. Jak reklamaci řešíme?	5
9. Náhrada újmy za narušení dovolené	5
10. Mimosoudní řešení sporů	5

Děkujeme, že jste si pro svou cestu vybrali právě naši cestovní kancelář. Velmi si vážíme Vaší důvěry a přejeme si, aby Vaše dovolená proběhla co nejpříjemněji. Tento dokument jsme připravili tak, abyste v něm snadno našli všechny důležité informace o tom, jak postupovat v případě, že některá z poskytnutých služeb neodpovídala Vaším očekáváním.

Reklamační řád slouží k tomu, abychom společně mohli efektivně řešit případné vady služeb, které jsme Vám poskytli v rámci zájezdu. Postup při uplatnění a vyřizování reklamací se řídí tímto dokumentem, smlouvou o zájezdu a platnými právními předpisy.

1. Na co máte právo a co Vám garantujeme?

- Zavazujeme se, že všechny služby zahrnuté ve smlouvě o zájezdu poskytneme řádně, včas a ve sjednaném rozsahu.
- Naší povinností je také poskytovat Vám úplné a pravdivé informace o zájezdu a souvisejících službách.

2. Na co naopak právo nemáte a co Vám negarantujeme?

- Neodpovídáme za situace, pokud došlo ke škodě z důvodu vyšší moci, třetí osoby nebo Vaším vlastním zaviněním, případně za takové situace, na které jste byli dopředu upozorněni.
- Neodpovídáme za zpoždění v dopravě, změny cestovní třídy či přečerpání kapacity letu na pravidelných letech či za jiné vady, za které odpovídá dopravce, dále neodpovídáme za poškození či ztrátu Vašich zavazadel. Nároky na náhradu škody uplatněte přímo u dopravce.
- Neodpovídáme za nenaplnění Vašich osobních očekávání, pokud je skutečnost v souladu s popisem zájezd a neodpovídáme za činnost třetích osob (např. stavební práce v místě zájezdu, omezení vstupu, hluk, občanské nepokoje).

3. Jak uplatnit reklamaci během zájezdu?

- Pokud během zájezdu zjistíte jakoukoli vadu služby, doporučujeme obrátit se co nejdříve na našeho průvodce nebo delegáta v místě pobytu, abychom měli reálnou možnost vady napravit.
- Čím dříve vadu oznámíte, tím větší je šance na její rychlé odstranění. Včasná reakce může předejít dalším komplikacím.
- Současně nám, prosím, poskytněte potřebnou součinnost – například umožnit přístup do ubytování, poskytnete součinnost v případě vadného stravování a při sepsání protokolu o reklamaci.
- Pokud vadu nelze odstranit okamžitě, můžete reklamaci uplatnit po skončení zájezdu.

4. Co když dojde k podstatné vadě během zájezdu?

- Pokud je možné zajistit náhradní řešení, které je srovnatelné nebo lepší než původně sjednané, poskytneme Vám jej bez dalších nákladů.
- Pokud by navrhované řešení bylo nižší kvality, náleží Vám přiměřená sleva z ceny zájezdu.
- Nemůžeme-li zajistit návrat v souladu se smlouvou kvůli mimořádným okolnostem, uhradíme Vám nezbytné ubytování, a to až na 3 noci.
- V případě podstatné vady, kterou společně nezvládneme napravit ve Vámi určené avšak přiměřené lhůtě, máte právo odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného.

5. Jak podat reklamaci po návratu domů?

- Reklamaci je možné podat písemně a to e-mailem reklamace@flexitours.cz. Můžete také reklamaci podat prostřednictvím zprostředkovatele zájezdu.
- Reklamaci doporučujeme podat co nejdříve po návratu, protože jste vázáni zákonnou lhůtou “bez zbytečného odkladu”, což je lhůta v řádu dnů či maximálně týdnů. Tak s reklamací ve Vašem zájmu neotálejte.
- Uveďte prosím číslo smlouvy, popis vady, požadované řešení a číslo účtu pro případnou úhradu kompenzace.
- Vaši reklamaci vyřídíme nejpozději v zákonné lhůtě do 30 dnů od jejího doručení (lhůta určena dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele), pokud se nedohodneme jinak.

6. Co dělat při ztrátě nebo poškození zavazadel?

- Neprodleně informujte dopravce a sepište o tom s dopravcem protokol o ztrátě či poškození zavazadel. Sepsání protokolu je nezbytné pro případné další řízení.
- S nároky se můžete obrátit přímo na leteckého dopravce, který odpovídá dle příslušných právních předpisů (zejm. na základě Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004).

7. Jak podpořit rychlé vyřízení reklamace?

- Poskytněte nám všechny potřebné informace a dokumenty.
- Sdělte nám, co přesně reklamujete a čeho se domáháte.
- Zůstaňme spolu v kontaktu.

8. Jak reklamaci řešíme?

- Vadu služby bezplatně odstraníme nebo Vám nabídneme adekvátní náhradní službu.
- Pokud ani to nebude možné, obdržíte finanční kompenzaci.

9. Náhrada újmy za narušení dovolené

- Pokud naše cestovní kancelář poruší vůči Vám své povinnosti, máte právo vedle nároku na náhradu škody též na náhradu újmy za narušení dovolené (pokud byl Váš zájezd zmařen či podstatně zkrácen).
- I zde však platí, že neodpovídáme, pokud újma vznikla z důvodu vyšší moci, třetí osoby nebo Vaším vlastním zaviněním.

10. Mimosoudní řešení sporů

- Pokud bychom Vám snad při řešení reklamace nevyhověli dle Vašich očekávání, je možné ji řešit i mimosoudní cestou prostřednictvím České obchodní inspekce s návrhem na zahájení mimosoudního řešení sporu. Náležitosti návrhu, popis průběhu jednání a další informace týkající se mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na internetových stránkách www.coi.cz.

Děkujeme, že jste si vybrali právě naší cestovní kancelář. Uděláme maximum pro to, abyste byli spokojeni nejen s dovolenou, ale i s naším přístupem k řešení případných nesrovnalostí.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 7. 4. 2025