

Reklamační řád cestovní kanceláře Chinatura s.r.o.

Chinatura s.r.o., IČO 240 89 575, se sídlem Záhoříčko 14, 384 81 Čkyně, zapsaná pod sp. zn. C 36064 vedená u Krajského soudu v Českých Budějovicích (dále jen „CK“ nebo „Chinatura“), vydává tento reklamační řád k zajištění jasného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z vad zájezdu a dalších služeb cestovního ruchu.

Tento reklamační řád navazuje na Všeobecné obchodní podmínky Chinatura s.r.o. (dále jen „VOP“), smlouvu o zájezdu, potvrzení o zájezdu, program zájezdu a další dokumenty předané zákazníkovi. Je-li konkrétní ujednání ve smlouvě o zájezdu v souladu s právními předpisy odlišné od tohoto reklamačního řádu, má přednost konkrétní ujednání smlouvy.

1. Účel a rozsah reklamačního řádu

1. Tento reklamační řád upravuje postup zákazníka a CK při oznámení vady zájezdu, uplatnění reklamace, dokazování vady, posouzení reklamace, odstranění vady, poskytnutí náhradního řešení, slevy z ceny, případně jiného nároku podle právních předpisů.
2. Reklamační řád se použije zejména na zájezdy pořádané CK ve smyslu občanského zákoníku. Na samostatné služby nebo služby třetích osob, které nejsou součástí zájezdu, se použije tento řád přiměřeně, není-li stanoveno jinak nebo nevyplývá-li něco jiného z povahy služby.
3. Tento řád neomezuje zákonná práva zákazníka. Slouží k tomu, aby bylo možné vady řešit rychle, věcně a s dostatkem podkladů.

2. Základní pojmy

Pojem	Význam
Zákazník	osoba, která s CK uzavřela smlouvu o zájezdu, případně osoba, na kterou byla smlouva postoupena.
Cestující	osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena nebo která se účastní zájezdu.
Zájezd	soubor služeb cestovního ruchu sjednaný ve smlouvě o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu.
Vada zájezdu	stav, kdy některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu není poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu, potvrzením o zájezdu, programem, VOP nebo dalšími závaznými podklady.
Reklamacce	uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vadu zájezdu nebo vady služby.
Místní zástupce	průvodce, delegát, kontaktní osoba CK, místní partner nebo jiné kontaktní místo určené CK pro daný zájezd.

3. Odpovědnost CK za poskytnutí zájezdu

4. CK odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu, a to bez ohledu na to, zda tyto služby poskytuje CK přímo nebo prostřednictvím jiných dodavatelů služeb cestovního ruchu.
5. CK odpovídá za plnění v rozsahu sjednaném ve smlouvě o zájezdu, potvrzení o zájezdu, programu, VOP a dalších závazných dokumentech. Rozhodující je konkrétní obsah smluvně sjednaných služeb.
6. Za vadu zájezdu se nepovažuje subjektivní nespokojenost zákazníka, pokud sjednaná služba byla poskytnuta řádně, ani odchylka způsobená zákazníkem, třetí osobou nesouvisející s poskytováním služeb zájezdu, mimořádnou nevyhnutelnou okolností nebo okolností, kterou CK nemohla předvídat či odvrátit, pokud právní předpisy nestanoví jinak.

4. Oznámení vady během zájezdu

7. Zjistí-li zákazník během zájezdu vadu, je povinen ji vytknout bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Cílem je umožnit CK nebo jejímu zástupci, aby mohla vadu odstranit přímo na místě nebo nabídnout vhodné náhradní řešení.
8. Zákazník oznámí vadu přednostně průvodci, delegátovi, místnímu zástupci, kontaktní osobě uvedené v pokynech k zájezdu nebo přímo CK. Kontakty pro oznámení vady během zájezdu: Jiří Mánek, + 420 731 530 475.
9. Při oznámení vady zákazník pokud možno uvede: číslo smlouvy, jméno a příjmení, název zájezdu, termín zájezdu, popis vady, kdy a kde vada vznikla nebo byla zjištěna, jak dlouho trvala, čeho se zákazník domáhá a zda je třeba okamžité řešení.
10. Zákazník by měl požadovat stručné potvrzení o oznámení vady, například e-mailem, SMS, potvrzením od průvodce, zápisem do reklamačního protokolu nebo jiným prokazatelným způsobem.

Praktická zásada

- Čím dříve je vada nahlášena, tím větší je šance na nápravu přímo na místě. Pozdější reklamace bez doložení oznámení vady může být obtížněji posuzovatelná.

5. Odstranění vady a náhradní řešení

11. CK odstraní vytknutou vadu zájezdu, ledaže to není možné nebo by odstranění vady vyžadovalo nepřiměřené náklady vzhledem k rozsahu vady a hodnotě dotčených služeb.
12. Zákazník je při vytknutí vady povinen určit CK přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odstranění vady odmítne nebo je vzhledem k okolnostem nutná okamžitá náprava.
13. Neodstraní-li CK vadu v přiměřené lhůtě, může zákazník vadu odstranit sám a požadovat náhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů, pokud jsou splněny podmínky právních předpisů.
14. Vyskytnou-li se po zahájení zájezdu podstatné vady, CK nabídne, pokud to situace umožňuje, vhodné náhradní řešení bez dodatečných nákladů pro zákazníka. Je-li náhradní řešení nižší jakosti, poskytne CK přiměřenou slevu.
15. Zákazník může náhradní řešení odmítnout, jen není-li srovnatelné se sjednaným plněním nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. Bezdůvodné odmítnutí vhodné nápravy může být zohledněno při posouzení reklamace.

6. Reklamace po skončení zájezdu

16. Po skončení zájezdu může zákazník uplatnit reklamaci písemně nebo jiným prokazatelným způsobem. Doporučeným způsobem je e-mail na adresu: info@chinatura.cz
17. Reklamaci lze zaslat také poštou na adresu sídla CK: Chinatura s.r.o., Záhoříčko 14, 384 81 Čkyně
18. Reklamaci je vhodné uplatnit bez zbytečného odkladu po návratu ze zájezdu. Právo na slevu z ceny zájezdu a právo na náhradu škody se řídí zákonnými promlčecími lhůtami; ujednání kratší než dvouleté promlčecí lhůty se u těchto práv nepoužije.
19. Zákazník může uplatnit reklamaci za sebe a také za cestující osoby, pro které v rámci své smlouvy zájezd objednal, pokud je k tomu oprávněn.

7. Obsah reklamace a doporučené důkazy

Aby mohla CK reklamaci rychle a řádně posoudit, měla by reklamace obsahovat zejména:

- jméno a příjmení zákazníka, kontaktní e-mail, telefon a adresu;
- číslo smlouvy o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu;
- název, termín a destinaci zájezdu;
- označení cestujících osob, kterých se reklamace týká;
- jasný, konkrétní a věcný popis reklamované vady;
- informaci, kdy a komu byla vada oznámena během zájezdu;
- informaci, zda a jak byla vada řešena na místě;
- požadovaný způsob vyřízení reklamace;
- podklady k prokázání vady, například fotografie, videozáznam, e-mailovou komunikaci, potvrzení průvodce, potvrzení hotelu nebo dopravce, účtenky, jména svědků apod.;
- datum a podpis zákazníka, je-li reklamace podána v listinné podobě.

Nepředloží-li zákazník potřebné podklady, vyzve jej CK k doplnění. Lhůta k vyřízení reklamace tím není dotčena, pokud právní předpisy neumožňují vyžádat součinnost nezbytnou pro posouzení reklamace.

8. Lhůta a způsob vyřízení reklamace

20. CK reklamaci přijme, zaeviduje a zákazníkovi potvrdí její přijetí prokazatelným způsobem, zejména e-mailem nebo písemně.
21. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se CK se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.
22. Vyřízením reklamace se rozumí posouzení reklamace, rozhodnutí o jejím uznání nebo zamítnutí, případné odstranění vady, poskytnutí přiměřené slevy, náhrady nákladů, jiného plnění nebo odůvodněné sdělení, proč reklamace nebyla uznána.
23. Je-li reklamace oprávněná a má-li zájezd vadu, má zákazník právo zejména na odstranění vady, náhradní řešení, přiměřenou slevu z ceny podle rozsahu a trvání vady, případně další nároky stanovené právními předpisy.

24. O výsledku reklamace CK zákazníka informuje v textové podobě, typicky e-mailem. Pokud je součástí vyřízení finanční plnění, CK zákazníkovi sdělí způsob a termín úhrady.

9. Výše slevy a kompenzace

25. Výše případné slevy nebo kompenzace se posuzuje individuálně podle povahy vady, jejího rozsahu, doby trvání, intenzity, dopadu na sjednaný program a podle toho, zda byla zákazníkovi nabídnuta a poskytnuta přiměřená náprava nebo náhradní služba.
26. Při výpočtu slevy se zpravidla vychází z ceny dotčené služby nebo z přiměřené části ceny zájezdu. Do výpočtu se nezahrnují položky, které s reklamovanou vadou nesouvisí, například individuální cestovní pojištění, fakultativní služby nepatřící do zájezdu nebo osobní výdaje zákazníka.
27. Přijetím nabídnuté a zákazníkem výslovně odsouhlasené kompenzace může být reklamace v rozsahu poskytnuté kompenzace považována za vyřízenou, není-li mezi stranami dohodnuto jinak.

10. Letecká doprava, zavazadla a služby dopravců

28. Je-li součástí zájezdu letecká nebo jiná doprava, zákazník je povinen respektovat přepravní podmínky příslušného dopravce. Tyto podmínky mohou upravovat zejména odbavení, zavazadla, bezpečnostní pravidla, změny letů, zpoždění, rušení spojů a postup při škodách na zavazadlech.
29. Při ztrátě, zpoždění nebo poškození zavazadla během letecké přepravy je zákazník povinen neprodleně sepsat na letišti u dopravce nebo jeho handlingového partnera příslušný protokol, typicky PIR report, a tento protokol uschovat pro další řízení.
30. Nároky ze zpoždění, zrušení letu, odepření nástupu na palubu, poškození nebo ztráty zavazadel se mohou řídit také přímo použitelnými předpisy EU a mezinárodními úmluvami. CK zákazníkovi poskytne přiměřenou součinnost, pokud to povaha věci umožňuje.
31. Má-li zákazník za to, že dopravní služba současně představuje vadu zájezdu, oznámí tuto skutečnost také CK podle tohoto reklamačního řádu.

11. Zvláštní ustanovení pro poznávací a individuální cesty, zejména do Číny

32. U poznávacích, odborných, přírodovědných, fotografických, individuálně sestavovaných nebo jinak specializovaných cest může být program závislý na počasí, dopravních podmínkách, pokynech místních orgánů, dostupnosti národních parků, návštěvnických limitů, povolení, bezpečnostních pravidel a jiných objektivních okolností.
33. Změna pořadí programu, času přesunu, ubytování srovnatelné kategorie, průvodcovského zajištění nebo jiné operativní úpravy nemusí být vadou zájezdu, pokud je zachována podstata sjednaných služeb a úprava je odůvodněna objektivními okolnostmi, bezpečností, ochranou zdraví, rozhodnutím úřadů nebo kvalitou realizace programu.
34. CK neodpovídá za rozhodnutí státních orgánů, hraničních, vízových, bezpečnostních, celních, hygienických nebo parkových správ, pokud nejsou důsledkem porušení povinností CK. Tím nejsou dotčena zákonná práva zákazníka, pokud by taková okolnost současně zakládala vadu sjednaného zájezdu.
35. Zákazník je povinen dodržovat pokyny CK, průvodce, místního partnera, dopravce, ubytovatele, orgánů veřejné moci a správců navštěvovaných lokalit. Porušení těchto pokynů může mít vliv na možnost uznání reklamace, zejména pokud vada nebo škoda vznikla v příčinné souvislosti s jednáním zákazníka.

12. Součinnost zákazníka a prevence škody

36. Zákazník je povinen poskytovat CK potřebnou součinnost při předcházení vadám, jejich odstraňování a při vyřizování reklamace.
37. Zákazník je povinen počínat si tak, aby nevznikala zbytečná škoda nebo aby se případná škoda nezvětšovala. Pokud zákazník bez vážného důvodu neoznámí vadu včas nebo neposkytne potřebnou součinnost, může být tato skutečnost zohledněna při posouzení reklamace a výše případné náhrady.
38. Zákazník je povinen uchovat doklady související s reklamací a předložit je CK na vyžádání. Bez doložení tvrzených skutečností může být posouzení reklamace omezené.

13. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

39. Není-li zákazník spokojen s vyřízením reklamace nebo vznikne-li mezi zákazníkem a CK spotřebitelský spor ze smlouvy o zájezdu, může se zákazník obrátit na Českou obchodní inspekci jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
40. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, web: adr.coi.cz, e-mail: adr@coi.cz.
41. Tím není dotčeno právo zákazníka obrátit se na příslušný soud.

14. Ochrana osobních údajů

42. CK zpracovává osobní údaje zákazníka a cestujících v rozsahu nezbytném pro přijetí, evidenci, posouzení a vyřízení reklamace, ochranu právních nároků a plnění právních povinností.
43. Podrobnosti o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatných Zásadách zpracování osobních údajů dostupných na www.chinatura.cz

15. Závěrečná ustanovení

44. Tento reklamační řád je účinný od 1.2. 2026
45. CK je oprávněna reklamační řád změnit. Pro reklamaci se použije znění reklamačního řádu účinné v době uzavření smlouvy o zájezdu, případně pozdější znění, je-li pro zákazníka příznivější nebo pokud s ním zákazník souhlasí.
46. Tento reklamační řád tvoří součást smluvní dokumentace, pokud je na něj odkázáno ve smlouvě o zájezdu, potvrzení o zájezdu, VOP nebo jiné dokumentaci předané zákazníkovi.

V Záhoříčku dne 1.2. 2026

chinatura
travel agency

Mgr. Jiří Mánek, MBA

Za Chinatura s.r.o.