

X. Reklamace – jedná se o výňatek ze VOP CK Bubutour s.r.o.

1. V případě, že rozsah a kvalita poskytovaných služeb je nižší, než bylo sjednáno v platné smlouvě/přihlášce, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Pořadatel je povinen reklamaci přijmout, v kterékoli provozovně nebo v jeho sídle, a byla-li smlouva o zájezdu či o zakoupení jednotlivé služby uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce, má zákazník právo uplatnit reklamaci u něho. Reklamace musí být ze strany zákazníka podána písemně ve dvojnásobném vyhotovení, zástupce cestovní kanceláře je povinen ji převzít a 1 vyhotovení zákazníkovi potvrdit s uvedením data a času převzetí.

2. V průběhu čerpání služeb je zákazník povinen případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu u pořadatele služby, tj. u průvodce či delegáta pokud ho pořadatel v místě má, nebo jiného odpovědného pracovníka tak, aby závadný stav mohl být neodkladně odstraněn, služba doplněna nebo poskytnuta znovu.

3. Osoba jednající jménem pořadatele (průvodce či delegát) je povinna sepsat se zákazníkem reklamační protokol. V protokolu bude uvedeno, kdy zákazník podal reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Protokol musí být datován, pokud jsou zákazníkem předávány důkazy, poznamenají se do protokolu. Protokol podepíše sepisující osoba jednající jménem pořadatele a zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem. Zákazník obdrží jeho kopii zhotovenou na náklady pořadatele.

4. Pořadatel je rovněž povinen zákazníkovi vystavit potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, potvrzení o způsobu nápravy reklamované vady služby včetně doby jejího trvání a v případě, že je reklamace zamítnuta, toto zamítnutí rovněž písemně odůvodnit.