

Reklamační řád

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka, vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře White Grant s.r.o. , za vady poskytnuté služby (dále jen „reklamace“) a jejich vyřizování.

Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných White Grant s.r.o., jež byly sjednány ve smlouvě, má zákazník právo uplatnit na provozovně White Grant s.r.o. , Michelská 479/117, Praha 4, 141 00.

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas a bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě. Reklamaci musí zákazník uplatnit písemně nebo ústně s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.

Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě Smlouvy o zájezdu, smlouvy o obstarání zájezdu či jiné smlouvy, musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení cesty.

Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum narození, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje a svou reklamaci řádně zdůvodnit a průkazně skutkově doložit.

O uplatnění reklamace je White Grant s.r.o. povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení, včetně potvrzení o době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Doporučujeme předložit doklady a fotodokumentaci prokazující skutkový stav reklamované vady, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše. Toto je pouze doporučení klientům a není dotčeno právo na vyřízení reklamace.

V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění reklamované vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny. Jinak White Grant s.r.o. poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

V případě složitějších reklamací, zejména pokud je nutné vyžádat si stanoviska třetích osob nebo vyjádření ze zahraničí, lze zákonnou lhůtu na vyřízení reklamace prodloužit , ale pouze a výhradně s písemným souhlasem klienta.

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku, obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.1.2014 a nahrazuje Reklamační řád ze dne 1.1.2009 .