

Reklamační řád a ITQ 2011

Reklamační řád upravuje pravidla, podmínky, jakož i vzájemná práva a povinnosti při uplatňování a vyřizování reklamací na služby poskytnuté ze strany Blue Style.

- 1.** Cestující má právo na poskytnutí služeb jmenovitě uvedených pro příslušný zájezd. V případě vadně poskytnutých služeb nebo služeb neposkytnutých ve sjednaném rozsahu má cestující právo na reklamaci. Reklamační řízení musí být v rámci prevence škod uplatněno bezodkladně.
- 2.** V případě důvodné a oprávněné reklamační je Blue Style povinna odstranit vadu příslušné služby, službu doplnit nebo poskytnout službu náhradní, a to (je-li to možné) přímo na místě. Není-li toto možné, pak je Blue Style povinna poskytnout slevu ze sjednané ceny reklamované služby, kterou pro vady nemohl cestující využít.

3. Reklamační postup

K uplatnění práva na reklamaci musí dojít u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak toto právo zaniká. Blue Style doporučuje cestujícím oznámit případnou reklamaci neprodleně (nejpozději první den po zjištění závady) zástupci Blue Style nebo jinému odpovědnému pracovníkovi v místě konání zájezdu.

V případě, že se oznámený nedostatek na místě nepodaří odstranit, sepíše cestující nebo zástupce Blue Style dle pokynů cestujícího písemný protokol o reklamaci, který bude opatřen podpisem cestujícího uplatňujícího reklamaci. Blue Style doporučuje uvádět v protokolu o reklamaci čitelně údaje o cestujícím, zejména jméno a příjmení, jakož i další údaje nezbytné pro rychlou identifikaci osoby uplatňující reklamaci. Za účelem včasného a řádného vyřízení reklamační Blue Style doporučuje uvádět na reklamaci rovněž číslo cestovní smlouvy.

Cestující je povinen při výskytu závad spolupracovat na minimalizování a zabránění škod. Opomene-li cestující z vlastní viny na závadu včas poukázat, zaniká nárok na slevu nebo náhradu všech později vzniklých škod, které by při včasné ohlášení nevznikly. Stejně tak zaniká nárok na slevu v případě, že k podání reklamační dojde se zpožděním nebo až na konci pobytu, a tudíž nebude možno včas sjednat nápravu, přičemž včasným podáním reklamační bylo možné předejít možnému vzniku škody. Kopii reklamačního protokolu sepsaného v místě konání zájezdu je cestující oprávněn zanechat přímo u delegáta Blue Style nebo zaslat doporučeným dopisem nebo donést osobně do sídla Blue Style. Blue Style odpovídá za úroveň a cenu služeb u těch akcí, které si cestující objedná při zaknihování zájezdu nebo na místě u delegáta Blue Style. V takovýchto případech Blue Style doporučuje uplatňovat reklamaci přímo na místě, aby nedocházelo k případnému zkreslování informací. Za úroveň a cenu cizích služeb zakoupených u delegáta partnerské cestovní kanceláře nebo jiné cestovní kanceláře Blue Style neodpovídá.

Blue Style je povinna reklamaci vyřídit do 30 dnů ode dne doručení reklamační cestovní kanceláři, nedohodne-li se s cestujícím jinak.

- 4.** Jelikož každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením, výhledem atd., a není možné v katalogu představit všechny typy ubytování, Blue Style označuje veškeré zobrazení pokojů v katalogu a na webových stránkách [www. blue-style.cz](http://www.blue-style.cz) jako orientační. Vzhledem k uvedenému nemusí obrázky přesně odpovídat tomu, jak bude vypadat pokoj, kde bude cestující ubytován, a tedy rozpor zobrazení pokojů v katalogu se skutečností nemůže být předmětem reklamační. Součástí katalogu jsou také ilustrační fotografie, které jsou použity pouze pro doplnění vzhledu stránky a nemusejí přesně odpovídat popisu ubytování, pláží, okolí atd.

5. V pozdních večerních a nočních hodinách se v prázdninových letoviscích může odehrávat rušný noční život, který může způsobit rušení klidu. Každý cestující musí počítat s tím, že pokud si vybere dovolenou v živém prázdninovém letovisku, a to zejména během hlavní sezóny, může zde docházet k rušení klidu, které Blue Style nemá možnost ovlivnit. Tato skutečnost však nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace.

6. V případě neposkytnutí stravy z důvodu pozdního příletu či časného odletu nelze poskytnout slevu za nevyčerpané služby.

7. Blue Style nenes zodpovědnost za škody vzniklé nevyčerpáním dohodnutých služeb, pokud k tomuto dojde bez zavinění Blue Style nebo subdodavatelů Blue Style.



8. ITQ

Blue Style umožňuje cestujícímu uplatnit vady služeb z cestovní smlouvy dle kodexu International Travel Quality (dále jen „ITQ kodex“). V takovém případě Blue Style stanoví kompenzaci na základě kompenzační tabulky ITQ (dále jen „Tabulka ITQ“). Tabulka ITQ je k dispozici na internetových stránkách Blue Style. V Tabulce ITQ uvedené procentuální hodnoty se vztahují ke Konečné ceně zájezdu ve smyslu bodu 4.5 Všeobecných smluvních podmínek. U údajů pohybujících se v určitém rozmezí (např. 10-20%) bude výše kompenzace stanovena stupněm narušení, a to výhradně podle objektivních kritérií. Subjektivní dojmy – např. i v případě hluku – nemohou být brány v úvahu. Menší nepříjemnosti nejsou důvodem ke slevám. V případě, že vada nepřetrvávala po celou dobu zájezdu, vydělí se výše kompenzace určená dle Tabulky ITQ celkovým počtem započatých dnů trvání zájezdu. Takto získaná částka se vynásobí počtem dní, po něž vada přetrvávala. Aby mohl být nárok dle ITQ kodexu ze strany Blue Style uznán, je cestující povinen učinit veškerá opatření směřující k tomu, aby vada mohla být bezodkladně odstraněna, a proto je povinen neprodleně (písemně, telefonicky, faxem, v elektronické podobě apod.) Blue Style oznámit v čem vadu spatřuje (jednoznačný popis vady), označit okamžik zjištění vady, zabezpečit dostupné a dostatečné důkazy o rozsahu vady (např. šetřením provedeným policií nebo jinými vyšetřovacími orgány, fotografickým či filmovým záznamem, prohlášením svědků, potvrzením delegáta, dopravce, ubytovacího zařízení apod.), po oznámení vady postupovat v souladu s pokyny Blue Style tak, aby Blue Style mohl vůči třetí straně uplatnit právo na náhradu škody z důvodu nároku z vad uplatněných cestujícím v příčinné souvislosti s působením třetí strany. Pro uplatnění nároků proti Blue Style dle ITQ kodexu je nutné, aby cestující sepsal Protokol o oznámení vady dle ITQ (dále jen „Protokol k ITQ“), jehož obsahem bude jednoznačný popis tvrzené vady, okamžik jejího zjištění cestujícím, okamžik prokazatelného oznámení vady Blue Style cestujícím a tento Protokol k ITQ bezodkladně předal delegátovi Blue Style. Za tímto účelem poskytne cestující delegátovi nezbytnou součinnost a rovněž mu předloží zajištěné důkazy, které je povinen uchovat a na vyžádání vydat Blue Style pro potřeby posouzení nároku. Vady namítané v Protokole k ITQ musí svým popisem korespondovat s označením vad specifi kovaných v Tabulce ITQ. Jakékoliv plnění poskytnuté Blue Style cestujícímu na základě ITQ kodexu bude považováno za plnění povinnosti Blue Style z titulu odpovědnosti za porušení závazků cestovní kanceláře vyplývajících z cestovní smlouvy vyplývajících z cestovní smlouvy dle zákona č. 40/1964 Sb. Duplicitní plnění za stejnou vadu je výslovně vyloučeno.