

## **Reklamační rád Marco Polo International s.r.o.**

1. V případě, že rozsah a/nebo kvalita poskytovaných služeb je nižší, než bylo sjednáno v platné smlouvě, anebo služby neodpovídají stanovenému programu s ohledem na cenu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.
2. Zákazník je povinen upozornit na vady poskytnutých služeb a uplatnit své právo na reklamaci ihned po jejich zjištění, jinak právo vadu reklamovat zaniká. V průběhu čerpání služeb je zákazník povinen případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu u poskytovatele služby, tj. buď u průvodce či delegáta, pokud je v místě pobytu k dispozici, anebo u jiného odpovědného pracovníka tak, aby závadný stav mohl být neprodleně odstraněn a služba doplněna neb poskytnuta znovu.
3. Pokud se nepodaří závadný stav ihned odstranit, je zákazník povinen žádat od osoby, u níž vadu reklamoval, sepsání protokolu o reklamaci s uvedením reklamované vady služby a data sepsání. Tento protokol musí být potvrzen příslušnou odpovědnou osobu, popř. i jejím stanoviskem k reklamaci. Dále je zákazník povinen ihned čerpání služby přerušit a své nároky uplatnit v provozovně Marco Polo Int., kde zájezd zakoupil, event. prostřednictvím zprostředkovatele.
4. Nárok na reklamaci vady poskytovaných služeb zaniká, pokud dojde zákazníkem k vyčerpání poskytnutých služeb a/nebo zákazník akceptuje náhradní řešení.
5. Zákazník je povinen reklamaci uplatnit písemně.
6. Marco Polo se zavazuje dát věcnou odpověď k reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, jinak se má zato, že reklamovanou vadu uznává.
7. Marco Polo v případě oprávněné vady reklamaci vyřídí buď odstraněním vady, anebo slevou z ceny.
8. Marco Polo neručí za kvalitu služeb leteckých a jiných dopravních společností, ani za včasný odlet, odjezd či přílet, příjezd, to vše z důvodů počasí nebo technického stavu dopravních prostředků, resp. z důvodu vyšší moci.