

Reklamace zájezdu do Černé Hory - to Vás pobaví a poučí

Tento článek o reklamaci zájezdu jsem se rozhodl sepsat až nyní. Jelikož průběžně stále probíhá reklamace našeho zájezdu s cestovkou do Černé Hory ([článek o zájezdu do Černé Hory je zde](#)). Z původního článku jsem přesunul na toto místo informace o prvním kole...

pozn. Nejedná se o první reklamaci, kterou provádíme - viz. [článek o reklamaci nedelegátky v Novi Vinodolski](#).

První kolo reklamace zájezdu

Problém se stravováním a s nepřesnostmi v katalogu jsme reklamovali u delegátky (viz zmíněný článek výše) a ta nám dala za pravdu a chtěla abychom tuto stížnost předali dále do CK. Takže jsme po návratu zkusili celou situaci řešit s CK.

Výsledek:

- ke stravování jsme se dozvěděli dle CK - že je nutné přihlídnout k místním zvyklostem (zejména co se týče rozsahu a rozmanitosti stravování) a také je důležité mít na zřeteli, že kvalita služeb závisí na třídě, kategorii, velikosti a ceně ubytovací kapacity.

Pokud tomu rozumím, tak v podstatě mi říkají, že když si v katalogu vyberete švédské stoly (protože to uvádí), tak je Váš problém, že to švédské stoly nejsou. Co bychom asi tak dostali při cestě do Somálska?

- ke vzdálenosti od moře cestovka uvádí, že podle všeobecných podmínek jsou údaje o vzdálenosti pláže od hotelu pouze orientační a je to napsané v jejich smluvních podmínkách (někde písmem - asi 8 bodů - ano je to tam napsané).

Takže pak je vlastně celý katalog pouze orientační a cestovka (**KOVOTOUR**) Vám může klidně prodat podprůměrný zájezd za cenu luxusní dovolené v např. Řecku. Ještě dodatek, abych asi zavřel „pusu“, dostávám přiznanou slevu 1000 Kč na příští zájezd... Drzost což?

Druhé kolo - naše reakce na neúspěšnou reklamaci zájezdu

Odpověď mne tedy rozhodně nepotěšila. A na slevu rozhodně neslyším... Chci to řešit principiálně, né kvůli „ušmudlané“ tisícovce.

Ještě jednou shrnu co jsem po cestovce původně chtěl:

1) aby opravili informaci v katalogu (to chápu, že jedině na příští rok) a na webu (to jde celkem rychle) o švédských stolech - ty to rozhodně nebyly. Stačilo to změnit na omezený bufet a je to (proč uvádět nepravdivou informaci, že?)

2) opravit vzdálenost od hotelu - když to půjde někdo pěšky a spočítá odhadem kroky, tak se do 50 metrů určitě nevejde, nebo to jde změřit přes mapu (rychlejší volba i pro lidi z vedení CK asi...).

Sepsal jsem tedy odpověď k zamítnuté reklamaci, že rozhodně nejednají správně a v souladu se

zákonem, vzhledem k uvedeným nedostatkům a jejich chabému úkrytu za smluvní podmínky. Reklamuji jejich neoprávněné zamítnutí mé reklamace a dávám v dopise čas 10 dní na opravu na webu (jsem přísný? - vždyť jde o peníze nás, všech klientů!). Dopis je poslán - čekáme na rozuzlení?

Třetí kolo - odpověď CK - to si dělají srandu???

Po měsíci čekání a žádných změn na webu dostávám dopis. Tentokrát je to v lehce jiném duchu. Cestovka sděluje, že není jejich zájmem nijak zkreslovat informace o jejich zájezdech (že by konečně??? - ani náhodou). Vzdálenost od pláže a **ted' pozor: je vždy uváděna vzdálenost vzdušnou čarou a to od okraje hotelového areálu na okraj pláže**. Kocourkov? No jasně. Přece na pláž létáme a né chodíme, že ano?

A co se týče stravování? Pouze citovali smluvní podmínky, takže vlastně nezkreslili význam švédských stolů. Inu, nezkreslili, ale taky se nijak nevyjádřili k tomu, proč uvádějí švédské stoly tam, kde nejsou. Evidentně jsem střelil do jejich smluvních podmínek přesně a trefil. Protože už začínají pokládat kouřovou clonu...

Ještě abych dodal, nebo abych zavřel pusou - dostávám k té tisícovce na další zájezd ještě jednu. Takže se na mne těší příští rok u prodejce a mám předložit dopis jako důkaz. Věřili by jste tomu, že Vám tu slevu za rok uznají? Já tedy nevěřím, protože po předchozích postojích a reakcích této cestovce nevěřím vůbec nic.

Takže shrnutí - reklamoval jsem neoprávněné zamítnutí reklamace zájezdu. Místo toho dostávám „cinták“ se spoustou mlhy.

Co teď s tím

Je to otázka principu. Mohu se na to vykašlat a desítky dalších klientů se příští rok zase napálí. Podle právníků z dTestu se mohu jít s klidem soudit, otázka je jak dlouho soud bude trvat - no, asi na to ta cestovka hraje, že ano. Momentálně zvažuji další kroky. Tohle si myslím bude zajímat jak Asociaci cestovek, tak Sdružení na ochranu spotřebitele - no a jasně že nejvíce Vás cestovatele.

Doporučení na závěr - jak reklamovat zájezd a co pro to udělat

Máte na zájezdu problém - udělejte si fotky. Sepište si kontakty na svědky - později je nedoženete. Nechte si to podepsat od delegáta - bude se kroutit, ale pokud to nebude chtít řešit, trvejte na spojení s vedením a cestovky a požadujte kompenzaci. A to hlavní pište o tom, povídejte si o tom s ostatními - ať nedopadnou jako vy nebo my. Existuje cosi jako „Frankfurtská tabulka“ - tam se počítá odškodné - slušná cestovka na to uslyší okamžitě.

Mimochodem - v Řecku jsme potkali několik fajn lidiček - ti z okolí Ostravy nám prozradili, že zmíněná cestovka má v této oblasti takové jméno, že s nimi jede minimum lidí odsud, to je dobré což?