

Storno podmínky a Reklamační řád – Diego Tours Prague

Storno podmínky

Zrušení rezervace ze strany zákazníka:

Zákazník může svou rezervaci zrušit kdykoli před zahájením služby písemně e-mailem na adresu diego.porrez@telenet.be.

Při zrušení:

- více než 48 hodin před začátkem tour → vracíme 100 % ceny
- méně než 48 hodin před začátkem tour → účtujeme 50 % storno poplatek
- méně než 24 hodin před začátkem tour nebo nedostavení se → účtujeme 100 % z ceny

Zrušení tour ze strany poskytovatele:

Vyhrazujeme si právo zrušit nebo přesunout tour z důvodu nepříznivého počasí, nemoci průvodce nebo jiných nepředvídaných okolností.

V takovém případě nabídneme náhradní termín nebo vrácení plné částky.

Změna termínu:

Změna termínu je možná do 24 hodin před tour bez poplatku, dle dostupnosti.

Reklamační podmínky

Pokud služba (tour, výlet) neodpovídala popisu nebo došlo k jinému problému, má zákazník právo podat reklamaci.

Reklamací je třeba uplatnit písemně e-mailem do 5 pracovních dnů od uskutečnění služby.

Do e-mailu uveďte:

- jméno, datum tour, stručný popis problému
- pokud možno i fotografie nebo jiné podklady

Postup řešení:

Reklamací posoudíme do 5 pracovních dnů.

V odůvodněných případech může zákazník obdržet:

- částečnou refundaci,
- nabídku náhradní tour,
- nebo jiné přiměřené odškodnění dle povahy problému.

Objednáním a zaplacením služby klient souhlasí s obchodními, storno a reklamačními podmínkami Diego Tours Prague.