

Reklamační řád Jirofly

• účinnost [06.10.2026]

Pokud moje služba neodpovídá dohodě, chci o tom vědět a hledat nápravu. Tento řád popisuje postup pro reklamace Jirofly Service a sjednané pomoci s jednotlivým ubytováním. Vaše zákonná práva nijak neomezuje.

Jiří Kursá • Jirofly • cestovní agentura
IČO 11928697 • Huslenky 833, 756 02 Huslenky
jirofly@mail.com • +420 702 195 180 • www.jirofly.com

1 Jak se ozvat

Reklamací můžete uplatnit e-mailem na jirofly@mail.com, telefonicky nebo přes WhatsApp na +420 702 195 180, případně písemně či osobně v sídle Huslenky 833, 756 02 Huslenky. Pro osobní setkání je praktické domluvit si čas. E-mail usnadní zachování podkladů, není však jedinou přípustnou cestou.

Uveďte prosím jméno a kontakt, které spolupráce se reklamace týká, co neodpovídá dohodě a jaké řešení požadujete. Připojte dostupné podklady. Číslo faktury ani použití zvláštního formuláře nejsou podmínkou, pokud lze spolupráci identifikovat jinak. Pomohu vám případné nejasnosti doplnit.

2 Co lze reklamovat

Reklamovat lze zejména nedodání dohodnutého výstupu, chybu v návrhu nebo průvodci, nesplnění sjednaného rozsahu podpory či nesprávné provedení schváleného úkonu vůči ubytovateli. Odpovědnost se posuzuje podle smlouvy a právních předpisů.

Samotná změna ceny či dostupnosti nabídky dodavatele nemusí být vadou mé služby. Vždy ale posoudím i to, zda jsem splnil své povinnosti, postupoval s odbornou péčí a včas předal informace. Toto ustanovení není automatickým důvodem k odmítnutí reklamace.

3 Potvrzení a vyřízení

Při uplatnění reklamace vám vydám písemné potvrzení s datem přijetí, obsahem reklamace, požadovaným způsobem vyřízení a kontaktem pro oznámení výsledku. Reklamací posoudím bez zbytečného odkladu. Budu-li potřebovat součinnost, srozumitelně vysvětlím jakou a proč.

Reklamací spotřebitele včetně odstranění vady vyřídím a o výsledku vás informuji nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se v konkrétním případě dohodneme jinak, do sjednané delší lhůty. Prodloužení nelze jednostranně oznámit ani předem paušálně vynutit těmito podmínkami.

Na závěr obdržíte písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně o provedené nápravě a jejím trvání. Pokud reklamaci zamítnu, uvedu písemné odůvodnění. Uplatnění reklamace ani její posouzení nezpůsobují.

4 Náprava a vaše práva

Podle povahy vady a zákonných podmínek máte právo zejména na řádné doplnění či opravu služby, přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy a vrácení příslušné platby. Zvolené řešení musí odpovídat konkrétnímu pochybení a zákonným právům; například opožděná oprava itineráře po návratu nemusí představovat účelnou nápravu.

Po marném uplynutí zákonné nebo dohodnuté lhůty pro vyřízení spotřebitelské reklamace můžete odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu. Zůstává zachováno právo na náhradu účelně vynaložených nákladů oprávněné reklamace i na náhradu škody podle zákona.

Dejte mi o potíži vědět co nejdříve, zejména je-li možné ji ještě během cesty vyřešit. Nejde o smluvní podmínku, jejíž nesplnění by samo o sobě způsobilo zánik vašich práv; jejich uplatnění se řídí zákonnými lhůtami.

5 Potíže se službou dodavatele

U samostatně sjednané letenky, ubytování nebo jiné služby je smluvním partnerem příslušný dodavatel. Reklamaci jeho plnění uplatněte u něj; v rámci sjednané podpory vám pomohu s komunikací. Pokud jste mi reklamaci předali, vysvětlím další postup a podle dohody ji předám správnému adresátovi.

Tím není dotčena vaše reklamace mé vlastní služby ani moje odpovědnost za chybu při poradenství, předání pokynu nebo sjednaném zprostředkování.

6 Vstřícné řešení nad rámec povinností

I když nejde o vadu služby, můžeme se podle okolností dohodnout na úpravě spolupráce, slevě nebo vrácení části či celé odměny. Například při výrazném zdražení doporučených letenek bez přijatelné alternativy hledám férové řešení. Taková dohoda je individuální a nikdy není podmínkou pro uplatnění zákonných práv.

7 Pokud se neshodneme

Spotřebitel může navrhnout mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce. Informace a přístup k podání návrhu najdete na www.coi.gov.cz/informace-o-adr/. Návrh je třeba podat nejpozději do jednoho roku od prvního uplatnění nároku u podnikatele. Možnost obrátit se na soud tím není omezena.