

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

**Spoločnosť TraVel, s. r. o. je cestovnou agentúrou (ďalej len CA)** a ako autorizovaný predajca zájazdov renomovaných cestovných kancelárií vydáva tento reklamačný poriadok na uplatňovanie práv zákazníkov.

Spoločnosť TraVel, s. r. o. (ako cestovná agentúra) podľa zákona nezodpovedá za služby poskytnuté cestovnými kancelárkami a nevybavuje v ich mene reklamácie. CA je nápomocná pri prevzatí a doručení reklamácie. Po prevzatí, reklamáciu bezodkladne zašleme usporiadateľovi zájazdu, ktorý je povinný sa k nej vyjadriť v zákonom stanovenej lehote.

## PRÁVNA ÚPRAVA

Zodpovednosť cestovnej agentúry a cestovnej kancelárie sa riadi Zákonom 170/2018 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a agentúr a Zákonom č.250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

## REKLAMAČNÝ PORIADOK – zodpovednosť CK

A/ Pre služby poskytované na základe zmluvy o zájazde

1. Cestovná kancelária zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zák. č. 170/2018 Z. z., alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.
3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, zák. č. 170/2018 Z. z., alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa ods. 3 nie je potrebné, ak CK oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť:
  - a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
  - b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté CK podľa odseku 5, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2.
7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5, cestujúci má právo
  - a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
  - b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.

8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
- nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a),
  - zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b),
  - cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
  - cestujúci podľa odseku 7 písm. a) vykoná nápravu sám.

Cestovná kancelária nenesie nijakú zodpovednosť a neručí za úroveň, cenu, prípadne vzniknutú škodu pri službách, ktoré nie sú dohodnuté v zmluve a sú organizované inými subjektmi, ktoré si zákazník objedná na mieste pobytu. Za predmet reklamácie nemožno považovať výlet zadarmo alebo darček zadarmo.

## **B/ Ostatné služby**

- V prípade, že dôjde k chybnému poskytnutiu služby má právo objednávateľ na uplatnenie nárokov v zmysle príslušnej právnej úpravy a vzájomných zmluvných dojednaní.
- Pokiaľ ide o následky chybné poskytnutej služby, ktoré sú zistiteľné priamo pri predaji služby /napr. zle určená platobná povinnosť, zistenie finančných rozdielov, nezhoda medzi požadovanou a skutočne poskytnutou službou/ je objednávateľ povinný uplatniť takéto nedostatky ihneď priamo pri predaji služby, keď v prípade nesplnenia uvedenej povinnosti akékoľvek nároky objednávateľa z takéhoto titulu zanikajú.  
V ostatných prípadoch je objednávateľ povinný uplatniť nároky z chybné poskytnutých služieb v lehote určenej všeobecne záväznou právnou úpravou a vzájomnými dojednaniami.
- Vybavovanie reklamácií objednávateľa čo do obsahu postupu a lehôt je zabezpečované v súlade s príslušnou právnou úpravou.
- Objednávateľ berie na vedomie, že v prípade ak určitá služba je zabezpečovaná treťou osobou, postup uplatnenia reklamácie, ako aj spôsob jej vybavenia je ovplyvnený postupom uplatnenia reklamačných nárokov a spôsobu ich riešenia skutočným poskytovateľom služieb a tento musí byť rešpektovaný.
- Objednávateľ a CK berú na vedomie, že postup uplatnenia reklamačných nárokov ako aj spôsob a lehoty ich vybavenia môžu byť vzájomne dohodnuté aj odlišne a v takom prípade má vzájomné dojednanie prednosť pred týmto reklamačným poriadkom.

## **PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA ZÁJAZDU**

Objednávateľ má právo podať reklamáciu v prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých služieb nezodpovedajú objednanej úrovni. Objednávateľ je ihneď po zistení nedostatku povinný daný nedostatok (udalosť) nahlásiť na mieste poskytovania služieb u zodpovedného pracovníka tak, aby mohol byť nedostatok bez zbytočného odkladu odstránený. Ak sa tak nestalo, prípadne ak klient naďalej trvá na podaní reklamácie, je povinný tak urobiť bezodkladne priamo u organizátora zájazdu alebo u zástupcu (TraVel, s. r. o.), najneskôr však do 2 rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde.

Reklamáciu zájazdu musí zákazník zaslať písomnou formou, s pripojeným reklamačným protokolom z miesta pobytu potvrdeným zástupcom CK, s fotografiami atď., a to doporučené na adresu CK (organizátora zájazdu) alebo na adresu CA (predajcu - spoločnosti TraVel, s. r. o., Hlavná 27, 08001 Prešov).

Na vyzvanie je povinný poskytnúť vysvetlenie, prípadne doložiť potrebné doklady dokazujúce skutočný stav.

## **OBSAH REKLAMÁCIE**

Reklamácia musí obsahovať údaje potrebné na identifikáciu služieb, ktoré mali nedostatky alebo ktoré neboli poskytnuté vôbec.

- číslo cestovnej zmluvy,
- dátum jej uzatvorenia,
- označenie cestovnej kancelárie s ktorou bola zmluva uzatvorená,
- opis nedostatkov poskytnutej služby alebo údaj o tom, ktoré služby neboli poskytnuté vôbec,
- predstavu zákazníka o kompenzácií, t. j. bezplatného odstránenia nedostatkov, náhradného poskytnutia služby, pokiaľ je to podľa charakteru služby možné, primeranej zľavy z ceny služby...

- kontaktné údaje klienta a bankové spojenie, pokiaľ žiada finančnú kompenzáciu,
- reklamačný protokol z miesta pobytu, ktorý obsahuje, pokiaľ možno potvrdenie kompetentnej osoby na mieste alebo v objekte, fotografie, prípadne ďalšie doklady a ktorý je podpísaný zástupcom CK.

## LEHOTA NA PODANIE REKLAMÁCIE

Reklamácia sa musí uplatniť u usporiadajúcej cestovnej kancelárie bez zbytočného odkladu, a to najneskôr do 2 rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď mal byť zájazd ukončený podľa zmluvy o zájazde. Ak si zákazník v tomto termíne reklamáciu neuplatní, právo na reklamáciu zaniká. O spôsobe vybavenia reklamácie zákazníka oboznámi usporiadajúca cestovná kancelária v súlade so svojím reklamačným poriadkom.

## VYBAVENIE REKLAMÁCIE

V prípade, že je reklamácia uplatňovaná v mieste pobytu, zástupca CK je oprávnený o reklamacii rozhodnúť a vyriešiť ju k obojstrannej spokojnosti.

V prípade, že je reklamácia uplatňovaná po návrate z dovolenky, reklamácia musí byť vybavená do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa zákazník s usporiadajúcou cestovnou kanceláriou nedohodnú inak.

## SPOLOČNÉ USTANOVENIA

1. Klient (Klientom sa rozumie cestujúci, alebo objednávatel') je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
2. Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.
3. Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
4. CK zabezpečuje v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.
5. O vybavení reklamácie bude klientovi vydaný písomný doklad.
6. Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.
7. CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

**Podrobnosti vybavovania reklamácií sú stanovené v reklamačnom poriadku každej cestovnej kancelárie, ktorý má prednosť pred týmto reklamačným poriadkom.**

## ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od 1.1.2019