

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Cestovná agentúra

KONO, s.r.o. Glianska 1980/7, 97701 Brezno

Prevádzka: Nám. M.R.Štefánika 48, 97701, 97701 Brezno

IČO: 48173746 DIČ: 2120085264 IČ DPH: SK2120085264 tel.č. 0902 088680, kono@kono.sk

Všeobecné ustanovenia a vymedzenia pojmov

Cestovná agentúra KONO, s.r.o. vydáva tento reklamačný poriadok pre stanovenie jednotného a záväzného postupu fyzických alebo právnických osôb (kupujúcich-objednávateľov) pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií na základe právnych predpisov. Ide o reklamácie proti cestovnej agentúre KONO alebo ňou sprostredkovaných služieb v oblasti poskytovaných služieb ako aj zmlúv o obstaraní zájazdov uzatvorených v zmysle zákona 170/2018 Z.z. o zájazdoch.

KONO, s.r.o. v rámci svojej činnosti ako cestovná agentúra ponúka a predáva jednotlivé služby alebo ich kombinácie na základe individuálnej objednávky, sprostredkúva predaj zájazdov v cudzom mene, to znamená že zmluva sa v tomto prípade uzatvára v mene cestovnej kancelárie , ktorá je organizátorom-touroperátorom zájazdu a tento zodpovedá za plnenie zmluvy o obstaraní zájazdu alebo zmluvy o zabezpečení služieb.

KONO, s.r.o.-cestovná agentúra je cestovnou agentúrou , takže podľa zákona nezodpovedá za služby poskytnuté cestovnou kanceláriou a taktiež nevybavuje v ich mene reklamácie.

Reklamáciu k Vášmu zájazdu je potrebné zaslať písomne, popřípadе pripojiť reklamačný protokol z miesta pobytu najlepšie potvrdený delegátom CK, fotografie atď. Všetko je nutné zaslať doporučené usporiadateľovi zájazdu(presný názov a adresa v cestovnej zmluve). V prípade odovzdania reklamácie u sprostredkovateľa služby, tento potvrdí prevzatie jednej kópie reklamácie klientovi a bezodkladne prepošle do CK predmetnú reklamáciu. Vzhľadom na to, že predmetnú reklamáciu rieši CK u ktorej si klient zájazd kupoval, nemá cestovná agentúra KONO povinnosť viesť evidenciu reklamácií a ani do jej vybavenia žiadnym spôsobom vstupovať.

KONO, s.r.o., ako autorizovaný predajca zájazdov renomovaných cestovných kancelárií, vydáva týmto reklamačný poriadok pre uplatňovanie práv zákazníkov pri zodpovednosti za chyby služieb cestovného ruchu (reklamácia).

1.Zodpovednosť CK.

Za porušenie záväzkov vyplývajúcich z cestovnej zmluvy zodpovedá cestovná kancelária, s ktorou má zákazník uzatvorenú cestovnú zmluvu. CK zodpovedá bez ohľadu na to, že záväzky by mali byť splnené cestovnou kanceláriou alebo inými dodávateľmi služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu. Cestovná kancelária nenesie žiadnu zodpovednosť a neručí za úroveň, cenu, prípadne vzniknutú škodu pri službách , ktoré nie sú dojednané v cestovnej zmluve , organizovanými inými subjektmi , ktoré si zákazník objedná na mieste u delegáta , hotela, či iných organizácií.Za predmet reklamácie nemôže byť považovaný výlet zadarmo alebo iný darček zadarmo.

2.Právna úprava.

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

3.Lehota pre podanie reklamácie.

Reklamáciu je potrebné uplatniť u usporiadajúcej cestovnej kancelárie bez zbytočného odkladu , najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu , alebo v prípade ak sa zájazd neuskutočnil , odo dňa kedy mal byť zájazd ukončený podľa cestovnej zmluvy, inak právo na reklamáciu zaniká.

4.Spôsob reklamácie.

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu včas bez zbytočného odkladu tak, aby mohla byť zjednaná náprava , pokiaľ možno na samotnom mieste. Reklamáciu služieb je možné uplatniť v mieste poskytovania služieb u delegáta usporiadajúcej cestovnej kancelárie a to písomne alebo ústne. O ústnom podaní reklamácie bude spísaný reklamačný protokol, v ktorom bude uvedené meno zákazníka, špecifiká zájazdu, názov ubytovania a popis reklamácie. Reklamačný protokol bude podpísaný zákazníkom a delegátom cestovnej kancelárie. V prípade, že reklamácie nebude vyriešená na mieste , je potrebné uplatniť reklamáciu i písomne a to doporučenou zásielkou na adresu organizátora zájazdu.

5.Obsah reklamácie.

Reklamácia musí obsahovať údaje potrebné pre identifikáciu služieb , ktoré boli poskytnuté chybné alebo neboli poskytnuté vôbec :

- číslo cestovnej zmluvy, dátum uzatvorenia zmluvy, názov cestovnej kancelárie s ktorou bola cestovná zmluva uzatvorená, názov cestovnej kancelárie alebo agentúry , kde bola cestovná zmluva uzatvorená.
- popis chybné poskytnutej služby
- spôsob náhrady škody
- reklamačný protokol z miesta pobytu, podpísaný zákazníkom a delegátom , fotodokumentácia

6.Povinnosti zákazníka

Zákazník je povinný poskytovať pri vybavovaní reklamácie súčinnosť, najmä doplňovať požadované skutočnosti, podávať informácie a vysvetlenia, predkladať doklady preukazujúce skutočný stav.

7.Lehoty pre vybavenie reklamácie.

V prípade, že je reklamácia uplatňovaná v mieste pobytu, delegát je oprávnený o reklamácií 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.

8.Reklamačné poriadky.

Podrobnosti reklamačného riadenia sú stanovené v reklamačných poriadkoch každej cestovnej kancelárie, ktoré majú prednosť pred týmto reklamačným poriadkom.

9.Účinnosť reklamačného poriadku.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.10.2019