

# REKLAMAČNÝ PORIADOK CESTOVNEJ KANCELÁRIE VÍTKOVICE TOURS S.R.O. O.Z.

(ďalej len CKVT)

## 1. Predmet

- 1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatňovania nárokov zákazníka vyplývajúcich zo zodpovednosti CKVT za nedostatky poskytnutej služby (reklamácie) vrátane podmienok uplatnenia rozporu so zmlouvou o zájazde a ich vybavovanie.
- 1.2. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na služby poskytované CKVT s výnimkou nárokov vzniknutých z prepravy na základe tuzemských a zahraničných dopravných cien, ktorých uplatňovanie a vybavovanie sa riadi platnými tarifnými a prepravnými predpismi dopravných spoločností.
- 1.3. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných zmluvných podmienok predaja CKVT.

## 2. Uplatňovanie reklamácií

- 2.1. Práva zo zodpovednosti za nedostatky služieb poskytovaných CKVT zákazník uplatňuje v prevádzke CKVT, v sídle CKVT alebo u sprostredkovateľa služieb CKVT, kde reklamované služby zakúpil, prípadne na mieste poskytovanej služby u sprievodcu, delegáta alebo u iného CKVT povereného zástupcu.
- 2.2. Práva zo zodpovednosti za nedostatky doplnkovo predávaného tovaru zákazník uplatňuje v ktorejkoľvek prevádzke CKVT, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na sortiment predávaného tovaru, tzn. v prevádzke CKVT, kde reklamovaný doplnkovo predávaný tovar zakúpil, prípadne aj v sídle CKVT.
- 2.3. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu včas bez zbytočného odkladu. Uplatnenie reklamácie na samotnom mieste umožní odstránenie nedostatku okamžite, zatiaľ čo s odstupom času sa sťažuje preukázateľnosť i objektivnosť posúdenia, a tým aj možnosť riadneho a včasného vybavenia reklamácie. Reklamáciu môže zákazník uplatniť akoukoľvek formou s uvedením dátumu, predmetu reklamácie a spôsobu akým zákazník požaduje vybavenie reklamácie.
- 2.4. Pokiaľ zákazník vlastným zavinением neuplatní práva zo zodpovednosti za nedostatky poskytnutých služieb na základe zmluvy o zájazde, tj. u vopred zostavené, ponúkané a predávané kombinácie služieb cestovného ruchu za súhrnnú cenu, bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 1 mesiaca od skončenia zájazdu, CKVT mu zľavu z ceny neprizná.
- 2.5. Práva zo zodpovednosti za nedostatky ubytovania je potrebné tiež uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 6 mesiacov. Práva zo zodpovednosti za doplnkovo predávaný tovar zaniknú, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia.
- 2.6. Zákazník pri uplatňovaní reklamácie uvedie meno, priezvisko, adresu, čo je obsahom reklamácie, svoju reklamáciu zdôvodniť a podľa možnosti aj predmet reklamácie preukázateľne skutkovo doložiť. Súčasne CKVT odporúča predložiť doklad o poskytnutej službe, rovnopis objednávky, faktúru, potvrdenie o platbe apod., čím sa uľahčí vybavovanie reklamácie.

## 3. Vybavovanie reklamácií

- 3.1. Ak si zákazník uplatní právo zo zodpovednosti za nedostatky služieb, ktoré sú mu poskytované alebo ktoré mu už boli poskytnuté, je sprievodca zájazdu, vedúci prevádzky CKVT poskytujúcej predmetné služby alebo iný CKVT poverený zástupca povinný po potrebnom preskúmaní skutkových a právnych okolností rozhodnúť o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie nedostatku. Reklamácia musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie zákazníkom, ak so zákazníkom nebude dohodnutá dlhšia lehota.
- 3.2. V prípade ústneho podania reklamácie (napr. na mieste poskytovanej služby) je povinný sprievodca zájazdu alebo iný CKVT poverený zástupca spísať so zákazníkom rekla-

mačný protokol, resp. potvrdenie o prijatí reklamácie. V protokole uvedie, kedy zákazník reklamáciu uplatnil, osobné údaje zákazníka, čo je obsahom reklamácie (predmet reklamácie), aký spôsob vybavenia reklamácie zákazník požaduje; a ďalej dátum a spôsob vybavenia reklamácie. Ak zákazník odovzdá sprievodcovi zájazdu alebo vedúcemu prevádzky alebo inému poverenému zástupcovi CKVT písomnosti, príp. iné podklady týkajúce sa reklamácie, príp. reklamovaný tovar, musí byť táto skutočnosť v protokole vyslovene uvedená. Protokol, resp. potvrdenie o prijatí reklamácie podpíše spisujúci sprievodca zájazdu alebo vedúci prevádzky alebo iný poverený zástupca CKVT. Zákazník dostane jedno vyhotovenie tohto dokumentu a podpisom potvrdí súhlas s jeho obsahom a prevzatie.

- 3.3. V prípade písomných reklamačných podaní platia pre ich obsah primerané ustanovenia odstavca 3.2.

## 4. Súčinnosť zákazníka pri vybavovaní reklamácií

- 4.1. Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie, najmä podať informácie, predložiť doklady preukazujúce skutkový stav, špecifikovať svoje požiadavky čo do dôvodu a výšky, a pod. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť sprievodcovi či inému CKVT poverenému zástupcovi ako aj zástupcovi dodávateľa služby prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý na ubytovanie a pod., aby sa mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.
- 4.2. V prípadoch, kedy zákazník čerpá služby bez prítomnosti zástupcu CKVT a poskytnutá služba má nedostatky, je zákazník povinný dbať aj o včasné a riadne uplatnenie nárokov voči dodávateľom služieb v tuzemsku či v zahraničí.

## 5. Spôsoby vybavenia reklamácie

- 5.1. V prípadoch, kedy je reklamácia posúdená ako úplne alebo z časti odôvodnená, vybavenie reklamácie spočíva v bezplatnom odstránení nedostatku alebo v prípadoch, kedy je to možné, aj v poskytnutí náhradnej služby či výmeny tovaru. Inak CKVT poskytne primeranú zľavu z ceny nedostatočne poskytnutej služby.
- 5.2. V prípadoch, kedy je reklamácia posúdená ako nedôvodná, je zákazník písomne informovaný o dôvodoch zamietnutia reklamácie.
- 5.3. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a príp. následok nie je závislý na vôli, činnosti a postupe CKVT (vis major) alebo okolnosti, ktoré sú na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo z časti nevyužije objednané, zaplatené a CKVT zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrátenie zaplatenej ceny alebo na zľavu z ceny.

## 6. Ostatné ustanovenia

V ostatnom platí ustanovenie všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa v platnom znení. V prípade, že dôjde k vzniku spotrebiteľského sporu zo zmluvy o zájazde, kúpnej zmluvy alebo zo zmluvy o poskytovaní služieb, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže spotrebiteľ podať návrh na mimosúdne riešenie takéhoto sporu určenému subjektu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát – Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p.p. 29, 827 99 Bratislava 27, mail.kontakt: ars@soi.sk alebo adr@soi.sk. Spotrebiteľ môže využiť takisto platformu pre riešenie sporov online, ktorá je zriadená Európskou komisiou na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## 7. Záverečné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. 10. 2017 a plne nahrádza predchádzajúci Reklamačný poriadok CKVT z 31.10.2016.