

Reklamačný poriadok

cestovnej kancelárie Maximum Travel, s.r.o., so sídlom Námestie osloboditeľov 68, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 47 409 231, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo: 60060/L

Cestovná kancelária Maximum Travel, s.r.o., so sídlom Námestie osloboditeľov 68, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 47 409 231, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo: 60060/L (ďalej len „Cestovná kancelária“) v súlade s ust. § 18 ods. 1 zákona NR SR č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov týmto reklamačným poriadkom informuje spotrebiteľa, ktorým je cestujúci ako objednávateľ zájazdu (ďalej len „cestujúci“) o podmienkach a spôsobe reklamácie zájazdu alebo iných služieb, ktoré boli predmetom zmluvy o zájazde uzatvorenej medzi Cestovnou kanceláriou a spotrebiteľom, ktorým je cestujúci ako objednávateľ zájazdu.

Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom NR SR č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o zájazdoch“) a v súlade so zákonom NR SR č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov („Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj v súlade s ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky, pričom sa zároveň spravuje príslušnými ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok Cestovnej kancelárie Maximum Travel, s.r.o. v platnom znení. V súlade s ust. § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa je tento reklamačný poriadok umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom cestujúcemu ako spotrebiteľovi v prevádzke Cestovnej kancelárie.

Čl. I

Zodpovednosť Cestovnej kancelárie a reklamácia

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
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, Zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Cestovnej kancelárii alebo jej poverenému zástupcovi.
3. Cestovná kancelária je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou o zájazde, Zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom, alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí Cestovnej kancelárii neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa bodu 3. tohto článku nie je potrebné, ak Cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

5. Ak Cestovná kancelária nevykoná nápravu podľa bodu 3. tohto článku, 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 Cestovnou kanceláriou podľa bodu 5. tohto článku, 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 bodu 2. tohto článku, a Cestovná kancelária poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa bodu 2. tohto článku.
7. Ak Cestovná kancelária nevykoná nápravu podľa bodu 3. tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 5. tohto článku, cestujúci má právo
 - a) vykonať nápravu sám a požadovať od Cestovnej kancelárie 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. Cestovná kancelária je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
 - a) nevykoná nápravu podľa bodu 3. tohto článku a bodu 5. písm. a) tohto článku,
 - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 5. písm. b) tohto článku,
 - c) cestujúci v súlade s bodom 6. prvou vetou tohto článku náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
 - d) cestujúci podľa bodu 7. písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.
9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa bodu 8. tohto článku.

10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa bodu 5. písm. b), bodu 6. alebo bodu 7. tohto článku. Ak Cestovná kancelária nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody podľa čl. VIII. Všeobecných obchodných podmienok Cestovnej kancelárie.
11. Pri riešení reklamácie alebo nárokov v zmysle tohto článku je cestujúci povinný poskytovať Cestovnej kancelárii maximálnu súčinnosť, aby boli nedostatky čo najskôr odstránené a aby nedošlo ku vzniku iných nárokov alebo škody, alebo aby sa ich rozsah znížil.
12. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, Cestovná kancelária v prípadoch podľa bodu 6. a bodu 7. písm. b) tohto článku zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
13. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, Cestovná kancelária uhradza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
14. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 13. tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola Cestovná kancelária o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
15. Cestovná kancelária sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 13. tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
16. Oznámenie, reklamáciu, podnet, žiadosť alebo sťažnosť, ktoré sa týkajú zájazdu alebo poskytovania služieb, je cestujúci oprávnený doručiť priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd alebo službu objednal. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručené oznámenie, reklamáciu, podnet, žiadosť alebo sťažnosť bezodkladne priamo cestovnej kancelárii. Deň doručenia oznámenia, reklamácie, podnetu, žiadosti alebo sťažnosti Cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia Cestovnej kancelárii.
17. Ak Cestovná kancelária alebo jej poverený zástupca nevykoná nápravu namietaných služieb bezodkladne, prípadne ihneď v mieste pobytu zájazdu, je cestujúci oprávnený uplatniť u Cestovnej kancelárie reklamáciu v lehote podľa bodu 9. tohto článku. Ustanovenie bodu 16. tým nie je dotknuté. Ak je to možné a cestujúcemu to nespôsobí neprimerané ťažkosti, priloží cestujúci k uplatneniu reklamácie aj písomný záznam podľa bodu 8. tohto článku.

18. Cestovná kancelária je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 Zákona o zázadoch, najmä poskytnutím
 - a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
 - b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
19. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, Cestovná kancelária je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli Cestovnej kancelárii poskytnutím pomoci cestujúcemu.
20. Cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu osobne alebo s využitím prostriedkov diaľkovej komunikácie alebo poštou, pri osobnom uplatnení reklamácie Cestovná kancelária alebo jej poverený zástupca vydá cestujúcemu písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie.
21. V mieste pobytu je cestujúci oprávnený uplatniť reklamáciu aj u povereného zástupcu Cestovnej kancelárie, ktorý je prítomný v mieste pobytu a ktorý je v mene Cestovnej kancelárie oprávnený prijímať a vybavovať podnety počas celej doby zázadu.
22. O vybavení reklamácie Cestovná kancelária alebo jej poverený zástupca vystaví písomný doklad.
23. Vybavovanie reklamácií a reklamačné konania prebiehajú v súlade s platnou právnou úpravou, zmluvou o zázade a všeobecnými obchodnými podmienkami Cestovnej kancelárie a týmto reklamačným poriadkom.
24. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa bodu 5. písm. b), bodu. 6. alebo bodu 7. Tohto reklamačného poriadku aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zázade, za ktoré zodpovedá Cestovná kancelária; náhradu škody poskytne Cestovná kancelária cestujúcemu bezodkladne.
25. Cestovná kancelária sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zázade bolo spôsobené
 - a) cestujúcim,
 - b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zázadu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
 - c) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
26. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zázadu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na Cestovnú kanceláriu. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí

náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na Cestovnú kanceláriu.

27. Náhrada škody v zmysle tohto článku, ktorú má uhradiť Cestovná kancelária, nemôže presiahnuť trojnásobok ceny zájazdu, okrem náhrady škody vzťahujúcej sa na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nebanlivosti.
28. Právo na náhradu škody alebo na primeranú zľavu podľa tohto reklamačného poriadku alebo podľa Zákona o zájazdoch nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa tohto reklamačného poriadku alebo Zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta.
29. Ak Cestovná kancelária nahradí škodu podľa tohto článku, poskytne primeranú zľavu alebo splní iné povinnosti v zmysle tohto reklamačného poriadku alebo Zákona o zájazdoch, je Cestovná kancelária oprávnená požadovať regres od povinnej osoby.
30. Cestovná kancelária nie je zodpovedná za služby, ich kvalitu alebo ich poskytnutie, ktoré služby si zabezpečil alebo objednal cestujúci sám u tretích osôb.
31. Cestovná kancelária vedie evidenciu o reklamáciách. Evidencia o reklamáciách obsahuje jednotlivo o každej reklamácii údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe jej vybavenia a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Čl. II

Alternatívne riešenie sporov

1. Spory vzniknuté alebo súvisiace so Zmluvou o zájazde je možné riešiť prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o alternatívnom riešení sporov“).
2. Ak cestujúci ako spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Cestovná kancelária, príp. jej poverený zamestnanec vybavil reklamáciu alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva, je oprávnený obrátiť sa na Cestovnú kanceláriu so žiadosťou o nápravu. Ak Cestovná kancelária na žiadosť o nápravu podľa prvej vety tohto bodu odpovie cestujúcemu zamietavo alebo neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, je cestujúci oprávnený podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu môže cestujúci podať spôsobom podľa ust. § 12 Zákona o alternatívnom riešení sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iný subjekt zapísaný do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je prístupný aj na webovej stránke <https://mhsr.sk>). Návrh môže cestujúci podať v listinnej podobe, elektronicky alebo ústne do zápisnice. Návrh je cestujúci oprávnený podať aj prostredníctvom formuláru, ktorý je prístupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky <https://mhsr.sk> a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. Návrh je cestujúci oprávnený

podat' aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov dostupnej na webovej stránke Európskej únie:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>.

Tento reklamačný poriadok Cestovnej kancelárie Maximum Travel, s.r.o. nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.01.2019. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku nadväzujú na ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok Cestovnej kancelárie Maximum Travel, s.r.o.

V Liptovskom Mikuláši dňa 01.01.2019

Maximum Travel, s.r.o.
Mgr. Stanislav Sobota, konateľ