Reklamačný poriadok

Pre zabezpečenie správneho postupu pri vybavovaní reklamácie nekvalitných služieb poskytovaných alebo sprostredkovaných Cestovnou kanceláriou OSTTOUR, s.r.o. vydáva CK OSTTOUR tento **Reklamačný poriadok**.

1. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v Zmluve, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť právo na odstránenie chybne poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK OSTTOUR tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava. Zákazník má právo reklamovať nekvalitné služby len vo vlastnom mene, prípadne v mene osôb, ktoré sú spolu s ním uvedené v Zmluve. Zástupca CK je povinný rozhodnúť o reklamácii ihneď v rámci svojej kompetencie.
2. Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca CK OSTTOUR s reklamujúcim reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK a/alebo dodávateľ služby a reklamujúci, ktorý obdrží originál reklamačného protokolu. V prípade reklamácie služieb ubytovacieho zariadenia je zákazník povinný podať reklamáciu priamo dodávateľovi služieb a reklamačný protokol si nechať dodávateľom potvrdiť na origináli, ktorý zostáva zákazníkovi. Bez potvrdenia reklamačného protokolu dodávateľom služieb má ubytovacie zariadenie nárok reklamáciu ďalej neriešiť. V prípade reklamácie iných služieb potvrdí protokol zástupca CK. Zákazník je povinný potvrdený reklamačný protokol predložiť spolu s neskoršie uplatnenou reklamáciou.
3. Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť u CK OSTTOUR bezodkladne písomnou formou, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy, inak právo zaniká. Reklamácia zaslaná elektronickou poštou (e-mail) sa nepovažuje za platne podanú, pokiaľ nie je zákazníkovi spätne potvrdené jej zaregistrovanie. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK OSTTOUR povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
4. CK OSTTOUR zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK OSTTOUR alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK OSTTOUR nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si zákazník objedná na mieste u zástupcu CK, od hotela alebo inej organizácie.
5. Za predmet reklamácie sa nepovažujú náhrady takej škody a majetkovej ujmy spôsobenej zákazníkovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.
6. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK OSTTOUR alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.
7. CK OSTTOUR nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená zákazníkom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
8. Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva a tiež ak predávajúci na reklamáciu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal v zákonom stanovenej lehote, môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi cestovnou kanceláriou a jej klientom je Slovenská obchodná inšpekcia.

Zodpovedná osoba za vybavenie reklamácie: Ing, Beláková Oxana

V prípade neprítomnosti vybavuje: Bajánková Marta

 Tento reklamačný poriadok platí od 1.1.2018.