

REKLAMAČNÝ PORIADOK

dovolenka123 ZUMIKRA, s.r o

IČO : 50549511

SÍDLO : Fatranská 8, 03861 Vrútky

Kancelária : 1. Čsl. Brigády 12, 03861 Vrútky

Reklamáciu zájazdu musí zákazník podať písomne, s pripojeným reklamačným protokolom z miesta pobytu potvrdeným delegátom CK, s fotografiami atď., a to osobne v kancelárii, alebo doporučené na adresu spoločnosti dovolenka123 ZUMIKRA, s.r – cestovná agentúra na adrese sídla Fatranská 8, 03861 Vrútky.

Vzhľadom na to, že naša spoločnosť prevádzkuje cestovnú agentúru, podľa zákona nezodpovedá za služby poskytnuté cestovnými kanceláriami a takisto nevybavuje v ich mene reklamácie. Po prevzatí, resp. doručení reklamáciu zašleme usporiadateľovi zájazdu, ktorý je povinný sa k nej vyjadriť v zákonom stanovenej lehote.

dovolenka123 ZUMIKRA, s.r – cestovná agentúra týmto reklamačným poriadkom v súlade s §18 ods.1 Zákona č. 250/2007 Z.z o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje zákazníka o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv pri reklamacii služieb.

Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so Zákonom č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, Zákonom 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, Zákonom č.281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Tiež je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste, dostupnom zákazníkovi.

V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v Zmluve o obstaraní zájazdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť právo na

odstránenie chybné poskytnutej služby alebo u povereného zástupcu cestovnej kancelárie (ďalej len CK), uvedenej na Zmluve o obstaraní zájazdu tak, aby mohla byť zjednaná náprava.

dovolenka123 ZUMIKRA, s.r – cestovná agentúra je autorizovaný predajca zájazdov renomovaných cestovných kancelárií, ktorý vydáva tento reklamačný poriadok na uplatňovanie práv zákazníkov pri reklamacii nedostatkov služieb cestovného ruchu:

Článok 1 – Zodpovednosť CK

Za porušenie záväzkov vyplývajúcich z cestovnej zmluvy zodpovedá cestovná kancelária, s ktorou má zákazník uzatvorenú cestovnú zmluvu, bez ohľadu na to, že záväzky by mali byť splnené inými dodávateľmi služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu. Cestovná kancelária nenesie nijakú zodpovednosť a neručí za úroveň, cenu, prípadne vzniknutú škodu pri službách, ktoré nie sú dohodnuté v cestovnej zmluve a sú organizované inými subjektmi, ktoré si zákazník objedná na mieste u delegáta, v hoteli či iných organizáciách. Za predmet reklamácie nemožno považovať výlet zadarmo alebo darček zadarmo.

Článok 2 – Právna úprava

Cestovná kancelária sa riadi zákonom 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Článok 3 – Lehota na podanie reklamácie

Reklamácia sa musí uplatniť u usporiadajúcej cestovnej kancelárie aj prostredníctvom agentúry bez zbytočného odkladu. Zákonom 170/2018 Z.z. o zájazdoch... sa predĺžila lehota na uplatnenie reklamácie a cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, priloží písomný záznam, ak ho má k dispozícii. Cestovná kancelária musí reklamáciu vybaviť najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Cestujúci má právo všetky podnety (*oznámenia, žiadosti, reklamácie, sťažnosti*) týkajúce sa zájazdu, doručovať priamo aj cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil a cestovná agentúra je povinná doručený podnet bezodkladne postúpiť cestovnej kancelárii (*deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia cestovnej kancelárii*).

Táto lehota sa zachová aj v prípade, ak zákazník podá reklamáciu v dovoľenka123 ZUMIKRA, s.r – cestovnej agentúre, ktorá reklamáciu najneskôr do 3 dní odo dňa jej prijatia odošle alebo odovzdá usporiadajúcej cestovnej kancelárii na vybavenie. O spôsobe vybavenia reklamácie zákazníka oboznámi usporiadajúca cestovná kancelária v súlade so svojím reklamačným poriadkom.

Článok 4 – Spôsoby reklamácie

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu včas a bez zbytočného odkladu tak, aby sa vec dala do poriadku, pokiaľ možno hneď na mieste. Uplatnenie reklamácie na mieste poskytovania služieb umožňuje odstránenie nedostatkov okamžite, lebo s odstupom času sa sťažuje dokázateľnosť i objektivnosť posudzovania a tým aj možnosť riadneho vybavenia reklamácie. Reklamáciu služieb možno uplatniť na mieste poskytovania služieb u delegáta usporiadajúcej cestovnej kancelárie a to písomne alebo ústne. O ústnom podaní reklamácie sa spíše reklamačný protokol, v ktorom sa uvedie meno zákazníka, špecifiká zájazdu, názov ubytovacieho zariadenia a opis reklamácie. Reklamačný protokol podpíše zákazník a delegát usporiadajúcej cestovnej kancelárie. Ak sa reklamácia nevybaví hneď na mieste, je potrebné ju uplatniť ešte aj písomne doporučenou zásielkou na adresu usporiadajúcej cestovnej kancelárie.

Reklamáciu možno poslať doporučené aj na adresu dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o. – cestovná agentúra. O ústnom podaní reklamácie sa so zákazníkom spíše reklamačný protokol, v ktorom sa uvedie meno zákazníka, špecifikácia zájazdu, názov ubytovacieho zariadenia a opis reklamácie. Reklamačný protokol podpíše zákazník a zástupca dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o – cestovnej agentúry ktorý najneskôr do 3 dní odo dňa spísania protokol odošle alebo odovzdá usporiadajúcej cestovnej kancelárii na vybavenie.

Článok 5 – Obsah reklamácie

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

Na identifikáciu služieb zákazník musí uviesť:

- a) číslo cestovnej zmluvy,
- b) dátum jej uzatvorenia,
- c) s akou cestovnou kanceláriou bola cestovná zmluva uzatvorená,
- d) opis nedostatkov poskytnutej služby alebo údaj o tom, ktoré služby neboli poskytnuté vôbec,
- e) čoho sa zákazník domáha, t. j. bezplatného odstránenia nedostatkov, náhradného poskytnutia služby, pokiaľ je to podľa charakteru služby možné, primeranej zľavy z ceny služby, ktorá mala nedostatky
- f) bankové spojenie zákazníka, pokiaľ žiada primeranú zľavu z ceny služby, ktorá mala nedostatky,

g) reklamačný protokol z miesta pobytu, ktorý obsahuje, pokiaľ možno potvrdenie vlastníkom objektu, fotografie, prípadne ďalšie preukazné doklady, a ktorý je podpísaný delegátom cestovnej kancelárie v prípade, ak sa reklamácia uplatňuje priamo na mieste poskytovaných služieb.

Článok 6 – Povinnosti zákazníka

Zákazník je povinný poskytovať pri vybavovaní reklamácie súčinnosť, a to najmä:- doplňovať požadované údaje,

- podávať informácie a vysvetlenia,

- predkladať doklady preukazujúce skutočný stav.

Článok 7 – Lehoty na vybavenie reklamácie

Ak sa reklamácia uplatní priamo u delegáta usporiadajúcej cestovnej kancelárie, delegát je oprávnený o reklamácií rozhodnúť,** pokiaľ požiadavka zákazníka vyhovuje. V ostatných prípadoch bude reklamácia vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, pokiaľ sa zákazník s usporiadajúcou cestovnou kanceláriou nedohodnú na inej lehote.

Článok 8 – Reklamačné poriadky

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

Článok 9 – Účinnosť reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od 01.02.2019.

Dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o. – cestovná agentúra (ďalej CA) zodpovedá za správne informácie poskytnuté zákazníkovi, za správne vyplnenie Zmluvy o obstaraní zájazdu na základe dostupných údajov od zákazníka a CK. CA ďalej zodpovedá za prevzatie platby od zákazníka a bezodkladne

preukázanie platby CK. CA taktiež zodpovedá za včasné dodanie pokynov na zájazd. Za rozsah a kvalitu služieb zodpovedá CK. (Vid' Všeobecné podmienky CK účasti na zájazde, ktoré sú súčasťou každej Zmluvy o obstaraní zájazdu).

Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené 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.

Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CA 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.

CA odporúča zákazníkovi pozorne si preštudovať zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie uvedenej na Zmluve o obstaraní zájazdu. Zákazník svojim podpisom potvrdzuje, že súhlasí so zmluvnými podmienkami, ktoré sú súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu.

CA 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 nepredvídaných okolností.

NR SR schválila dňa 12.11.2015 zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorý nadobúda účinnosť 1. februára 2016.

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV:

NR SR schválila dňa 12.11.2015 zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorý nadobúda účinnosť 1. februára 2016.

Tento zákon upravuje najmä:

- a) alternatívne riešenie sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou subjektom alternatívneho riešenia sporov,
- b) podmienky zápisu do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva SR,
- c) práva a povinnosti subjektov alternatívneho riešenia sporov a nimi poverených fyzických osôb,
- d) práva a povinnosti strán alternatívneho riešenia sporu.

Zákon sa vzťahuje na spory medzi predávajúcim, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky spotrebiteľa, miesto podnikania alebo sídlo v Slovenskej republike, a spotrebiteľom, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky, bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu v

- a) Slovenskej republike (ďalej len „vnútroštátny spor“),
- b) inom členskom štáte Európskej únie, než je členský štát Európskej únie v ktorom má miesto podnikania

alebo sídlo predávajúci (ďalej len „cezhraničný spor“).

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Predávajúcim je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

Zákon sa nevzťahuje na spory, v ktorých si uplatňuje právo predávajúci voči spotrebiteľovi.

Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.

Stranami sporu sú spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, a predávajúci, proti ktorému návrh smeruje.

Subjektom alternatívneho riešenia sporov je orgán alternatívneho riešenia sporov, t.j. Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia, pričom okruh spotrebiteľských sporov, ktoré sú v ich pôsobnosti je vymedzený týmto zákonom.

Subjektom alternatívneho riešenia sporov je aj oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov. Žiadosť o zápis do zoznamu môže podať právnická osoba založená alebo zriadená na ochranu spotrebiteľa v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z., komora zriadená zákonom v zmysle napr. zákona 9/1992 Zb. alebo záujmové združenie najmenej desiatich právnických osôb. Obsah žiadosti o zápis, potrebné prílohy a ďalšie podmienky stanovuje tento zákon.

Samotné alternatívne riešenie sporov je oprávnená viesť len fyzická osoba zapísaná v zozname, t.j. poverená fyzická osoba, ktorá musí spĺňať tieto predpoklady:

a) spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu,

b) bezúhonnosť,

c) dôveryhodnosť,

d) vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore právo a odborná prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň jedného roka alebo vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa a odborná prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň troch rokov,

e) musí byť so subjektom alternatívneho riešenia sporov v pracovnoprávnom vzťahu alebo v štátnozamestnaneckom pomere alebo musí byť jeho členom, štatutárnym orgánom alebo členom jeho štatutárneho orgánu.

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak predávajúci na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť aj formulár, ktorý je dostupný aj na webovom sídle ministerstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Alternatívne riešenie sporu sa začína dňom doručenia úplného návrhu subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Predávajúci je povinný v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, poskytnúť

a) vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu,

b) na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov podať vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.

Subjekt alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu predĺžiť.

Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení strán sporu zrejmé, že strany sporu majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, subjekt alternatívneho riešenia sporov vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu, ktorú predloží stranám sporu. Strany sporu svoj súhlas s návrhom dohody vyjadria vlastnoručnými podpismi, a to na listinnej podobe návrhu dohody. Podpísaný návrh dohody strany sporu doručia subjektu alternatívneho riešenia sporov, a to poštovou zásielkou v listinnej podobe alebo elektronickými prostriedkami. Doručením súhlasu oboch strán sporu s návrhom dohody subjektu alternatívneho riešenia sporov dôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu. Subjekt alternatívneho riešenia sporov stranám sporu bezodkladne oznámi, že alternatívne riešenie sporu bolo ukončené uzavretím dohody podľa prvej vety.

Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok alternatívneho riešenia sporu, je pre strany sporu záväzná; možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné, avšak oprávnená právnická osoba môže požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume najviac päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty.

Vrútky, dňa 01.02.2019

Ing. Zuzana Krajčiová,

kontakt 0918 909 950, zumikra@gmail.com