

8. Reklamačné podmienky - Ing.Margita Bosáková – CK GITA – IČO:34 454 675

8.1. Cestovná kancelária GITA zodpovedá za porušenie Zmluvy, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie Zmluvy“).

8.2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou, Zákonom o zájazdoch alebo Zákonom o ochrane spotrebiteľa, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť cestovnej kancelárii CK GITA.

8.3. Cestovná kancelária GITA je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou, Zákonom o zájazdoch alebo Zákonom o ochrane spotrebiteľa, alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí cestovnej kancelárii GITA neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu. Určenie lehoty cestujúcim podľa predchádzajúcej vety nie je potrebné, ak cestovná kancelária GITA oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

8.4. Ak cestovná kancelária GITA nevykoná nápravu podľa bodu 8.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa Zmluvy, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

8.4.1. rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo

8.4.2. nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

8.5. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou GITA podľa bodu 8.4. týchto všeobecných zmluvných podmienok, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v Zmluve 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 8.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok, a cestovná kancelária GITA poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom uvedeného oznámenia.

8.6. Ak cestovná kancelária GITA nevykoná nápravu podľa bodu 8.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok, ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 8.4. týchto všeobecných zmluvných podmienok, cestujúci má právo

8.6.1. vykonať nápravu sám a požadovať od cestovnej kancelárie GITA náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,

8.6.2. odstúpiť od Zmluvy bez zaplatenia odstúpného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy. Podstatným porušením zmluvy sa rozumie taký nesúlad so zmluvou o zájazde, ktorý výrazne ovplyvňuje poskytovanie zájazdu.

8.7. Cestovná kancelária GITA má povinnosť vyhotoviť písomný záznam v spolupráci s cestujúcim a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, v prípade ak

8.7.1. cestovná kancelária GITA nevykoná nápravu podľa bodu 8.3. a bodu 8.4.1. týchto všeobecných zmluvných podmienok,

8.7.2. cestovná kancelária GITA zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 8.4.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok,

8.7.3. cestujúci odmietne náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 8.5. týchto všeobecných zmluvných podmienok alebo ich cestujúci nemôže z objektívnych príčin prijať,

8.7.4. cestujúci vykoná nápravu sám podľa bodu 8.6.1. týchto všeobecných zmluvných podmienok.

8.8. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd podľa Zmluvy skončiť. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa bodu 8.7. týchto všeobecných zmluvných podmienok.

8.9. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa bodu 8.4.2., 8.5. a 8.6. týchto všeobecných zmluvných podmienok. Ak cestovná kancelária GITA nepreukáže, že porušenie Zmluvy spôsobil cestujúci, vráti cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

8.10. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, cestovná kancelária GITA v prípadoch podľa bodu 8.5. a 8.6.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

8.11. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie GITA uhrádza 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.

8.12. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 8.11. týchto všeobecných zmluvných podmienok 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 GITA o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

8.13. Cestovná kancelária GITA sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 8.11. týchto všeobecných zmluvných podmienok, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

8.14. V prípade, že si cestujúci zakúpil zájazd prostredníctvom cestovnej agentúry, je cestujúci oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná bezodkladne postúpiť doručený podnet cestovnej kancelárii GITA. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia cestovnej kancelárii GITA.

8.15. Cestovná kancelária GITA poskytne primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených bode 8.11. týchto všeobecných zmluvných podmienok, najmä poskytnutím

8.15.1. vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,

8.15.2. pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

8.16. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, cestovná kancelária GITA je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška tejto úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré cestovnej kancelárii GITA vznikli poskytnutím pomoci cestujúcemu.

8.17. Pri riešení nárokov podľa tohto bodu, ale aj bodu 9 týchto všeobecných zmluvných podmienok, je cestujúci povinný poskytovať cestovnej kancelárii GITA maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám, alebo aby sa ich rozsah znížil.

8.18. Informácia o reklamačných postupoch:

8.18.1. cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) cestovnej kancelárie GITA. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu cestovnej kancelárie GITA, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

8.18.2. reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Cestujúci má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.

8.18.3. Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci cestovnej kancelárie GITA a provízneho predajcu cestovnej kancelárie GITA u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

8.18.4. Cestovná kancelária GITA zabezpečuje v mieste zájazdu prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.

8.18.5. O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.

8.18.6. Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou Zmluvou.

8.18.7. Cestovná kancelária GITA vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

8.19. Cestujúci berie na vedomie, že cestovná kancelária GITA nemá vplyv na rozdeľovanie sedadiel v lietadle ani na rozdeľovanie izieb v ubytovacom zariadení, ktoré sú vo výlučnej kompetencii príslušného leteckého dopravcu, resp. prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia. Tieto skutočnosti preto nie je možné reklamovať ako nedostatok zmluvne dohodnutých služieb.

8.20. Cestovná kancelária GITA zodpovedá za chyby zapríčinené technickými poruchami v systéme rezervovania, ktoré spôsobila. Ak cestovná kancelária GITA súhlasí, že zabezpečí rezervovanie zájazdu alebo služieb cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou spojených služieb cestovného ruchu, zodpovedá za chyby pri rezervovaní. Cestovná kancelária GITA nezodpovedá za chyby pri rezervácii spôsobené cestujúcim alebo neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

8.21. Práva, ktoré cestujúcemu prípadne vznikli z porušenia povinnosti cestovnej kancelárie GITA a ktoré môžu byť uspokojené z uzavretého komplexného cestovného alebo iného poistenia, cestujúci uplatní u príslušnej poisťovne.