

# Reklamačný poriadok

**Spoločnosť: Ing. Oľga Karlíková AVANTI TOURS, Dúbravcova 3, Martin 036 01**

**Prevádzka: Dúbravcova 3, Martin 036 01**

**M. R. Štefánika 4, Vrútky 036 81**

**IČO: 33926387; DIČ: 1021886558; IČ DPH: SK1021886558**

**Zápis v živnostenskom registri: OÚ Martin, Vložka č.: 506-7156**

**Tel: 043/ 41 31 883; 043/ 43 00 827, e-mail: avanti@enelux.sk, web: www.avantitours.sk**

A/ Pre služby poskytované na základe zmluvy o zájazde

1. Cestovná kancelária Ing. Oľga Karlíková AVANTI TOURS so sídlom: Dúbravcova 3, 036 01, Martin, IČO: 33926387 DIČ: 1021886558 (ďalej len CK), zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).

2. V prípade, že niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, Zákonom o zájazdoch alebo Zákonom o ochrane spotrebiteľa, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, je cestujúci povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.

3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, Zákonom o zájazdoch alebo Zákonom o ochrane spotrebiteľa, alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu. Ak CK oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho, určenie lehoty podľa tohto bodu nie je potrebné.

4. Ak CK nezrealizuje nápravu podľa predchádzajúceho bodu, 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 ďalších nákladov pre cestujúceho, alebo

b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou zodpovedajúcej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

5. Cestujúci má právo odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté CK podľa prechádzajúceho odseku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde resp. 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, a CK poskytne cestujúcemu adekvátnu zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2.

6. Ak CK nevykoná nápravu podľa bodu 3 a nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu, cestujúci má právo

a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK 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 závažné porušenie zmluvy o zájazde.

7. CK je povinná vyhotoviť spolu s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak

a) nevykoná nápravu podľa bodu 3 a bodu 4 písm. a),

b) cestujúcemu zabezpečí náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 4 písm. b),

c) cestujúci, podľa bodu 5, náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,

d) cestujúci vykoná nápravu sám, podľa bodu 6.

8. Cestujúci môže reklamáciu zájazdu uplatniť 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 realizovaní reklamácie priloží písomný záznam podľa bodu 8.

9. Cestujúci má právo na zodpovedajúcu zľavu podľa bodu 4 písm. b), bodu 5 alebo bodu 6. Ak CK 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 nárokovať si náhradu škody.

10. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa bodu 5 a 6 písm. b) zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez ďalších dodatočných nákladov pre cestujúceho.

11. Ak v dôsledku neodvratiteľných a nezvyčajných okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhradza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej triedy a kategórie, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre náležité dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

12. Ohraničenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 11 sa netýka osôb so zníženou pohyblivosťou a osôb, ktoré ich sprevádzajú, tehotných žien, maloletých bez sprievodu alebo

osôb, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

13. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 11, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať kompetentný poskytovateľ prepravy.

14. Cestujúci je 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 odoslať doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.

15. CK je povinná poskytnúť adekvátnu pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zák. č. 170/2018 Z. z. , 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.

Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená žiadať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku reálnych nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.

16. Cestujúci má okrem práva na zodpovedajúcu zľavu podľa bodu 4 písm. b), bodu 5 alebo bodu 6 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.

17. Cestovná kancelária sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené

a) cestujúcim,

b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo

c) neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

18. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, limituje rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.

19. Náhrada škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.

20. Právo na náhradu škody alebo na primeranú zľavu, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

21. Pri riešení požiadaviek podľa tohto článku je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu spoluprácu, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýchkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

#### B/ Ostatné služby

1. V prípade, že dôjde k chybnému poskytnutiu služby má právo objednávateľ na uplatnenie nárokov v zmysle príslušnej právnej úpravy a vzájomných zmluvných dojednaní.

2. Pokiaľ sa jedná o následky chybne poskytnutej služby, ktoré sú spozorovateľné priamo pri predaji služby /napr. zle určená platobná povinnosť, zistenie finančných rozdielov, nehoda medzi požadovanou a skutočne poskytnutou službou/ je objednávateľ povinný uplatniť takéto nedostatky ihneď priamo pri predaji služby, keď v prípade nesplnenia uvedenej povinnosti akékoľvek nároky objednávateľa z takéhoto titulu zanikajú.

V ostatných prípadoch je objednávateľ povinný presadiť nároky z chybne poskytnutých služieb v lehote určenej všeobecne záväznou právnou úpravou a vzájomnými dojednaniami.

3. Vybavovanie reklamácií objednávateľa čo do obsahu postupu a lehôt je zabezpečované v súlade s príslušnou právnou úpravou.

4. Objednávateľ berie na vedomie, že v prípade ak určitá služba je zabezpečovaná treťou osobou, postup uplatnenia reklamácie, ako aj spôsob jej vybavenia je ovplyvnený postupom uplatnenia reklamačných nárokov a spôsobu ich riešenia skutočným poskytovateľom služieb a tento musí byť rešpektovaný.

5. Objednávateľ a CK berú na vedomie, že postup uplatnenia reklamačných nárokov ako aj spôsob a lehoty ich vybavenia môžu byť vzájomne dohodnuté aj odlišne a v takom prípade má vzájomné dojednanie prednosť pred týmto reklamačným poriadkom.

#### C/ Spoločné ustanovenia

1. Klient (Klientom sa rozumie cestujúci, alebo objednávateľ) je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

2. Osobami splnomocnenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

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

4. CK zabezpečuje v mieste zájazdu stálu prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.

5. Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.

6. O vybavení reklamácie bude klientovi vydaný písomný doklad.

7. CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.