

# **Reklamačný poriadok Cestovnej kancelárie Travel & Fly, s. r. o.**

Cestovná kancelária Travel & Fly, s.r.o., (ďalej iba CK T&F) ako autorizovaný predajca zájazdov, mnohých renomovaných cestovných kancelárií, vydáva týmto reklamačný poriadok pre uplatňovanie práv zákazníkov pri zodpovednosti za chyby služieb cestovného ruchu (reklamácia):

## **Článok 1**

### **Zodpovednosť CK**

Za porušenie záväzkov vyplývajúcich z cestovnej zmluvy zodpovedá cestovná kancelária, s ktorou má zákazník uzatvorenú cestovnú zmluvu. Cestovná kancelária zodpovedá bez ohľadu na to, že záväzky by mali byť splnené cestovnou kanceláriou alebo inými dodávateľmi služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu.

Cestovná kancelária nenesie žiadnu zodpovednosť a neručí za úroveň, cenu, prípadne vzniknutú škodu pri službách, ktoré nie sú dojednané v cestovnej zmluve, organizovaných inými subjektmi, ktoré si zákazník objedná na mieste u delegáta, hotela či iných organizácií. Za predmet reklamácie nemôže byť považovaný výlet zadarmo alebo darček zadarmo.

## **Článok 2**

### **Právna úprava**

Zodpovednosť cestovnej kancelárie sa riadi zákonom 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr, zákonom č.250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa..

## **Článok 3**

### **Lehota pre podanie reklamácie**

Reklamáciu je potrebné uplatniť u organizujúcej cestovnej kancelárie bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, kedy mal byť zájazd ukončený podľa cestovnej zmluvy, inak právo zaniká.

Táto lehota je zachovaná taktiež pokiaľ zákazník urobí reklamáciu v CK T&F, s.r.o. CK T&F, s.r.o. po obdržaní reklamácie túto najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa jej prijatia odošle či predá do usporiadajúcej cestovnej kancelárie k vybaveniu. O spôsobe vybavenia reklamácie bude zákazník oboznámený zo strany usporiadajúcej cestovnej kancelárie v súlade s ich reklamačným poriadkom.

## **Článok 4**

### **Spôsoby reklamácie**

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu včas bez zbytočného odkladu tak, aby mohla byť zjednaná náprava, pokiaľ možno na samotnom mieste. Uplatnenie reklamácie na samotnom mieste, umožňuje odstránenie vady okamžite, zatiaľ čo s odstupom času sa sťažuje dokázateľnosť i objektívnosť posudzovania a tým aj možnosť riadneho vybavenia reklamácie. Reklamáciu služieb je možné uplatniť v mieste poskytovania služieb u delegáta usporiadajúcej cestovnej kancelárie, a to písomne alebo ústne. O ústnom podaní reklamácie bude spísaný reklamačný protokol, v ktorom bude uvedené meno zákazníka, špecifiká zájazdu, názov ubytovania a popis reklamácie. Reklamačný protokol bude podpísaný zákazníkom a delegátom usporiadajúcej cestovnej kancelárie. V prípade, že reklamácia nebude vybavená na mieste samotnom, je potrebné ju uplatniť ešte i písomne doporučenou zásielkou na adresu usporiadajúcej cestovnej kancelárie.

Reklamáciu je taktiež možné poslať doporučenou na adresu CK Travel & Fly, s. r. o., Kováčska 57, 040 01 Košice, alebo ju podať ústne. O ústnom podaní reklamácie bude

spísaný so zákazníkom reklamačný protokol, v ktorom bude uvedené meno zákazníka, špecifikácia zájazdu, názov ubytovania a popis reklamácie. Reklamačný protokol bude podpísaný zákazníkom a zástupcom CK T&F, s.r.o. a CK T&F, s.r.o. najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa jeho spísania ho odošle alebo predá do organizujúcej cestovnej kancelárie k vybaveniu.

#### **Článok 5** **Obsah reklamácie**

Reklamácia musí obsahovať údaje potrebné pre identifikáciu služieb, ktoré boli poskytnuté chybné alebo neboli poskytnuté vôbec.

Identifikácia spočíva v tom, že zákazník uvedie:

- a) číslo cestovnej zmluvy,
- b) dátum jej uzatvorenia,
- c) s akou cestovnou kanceláriou bola cestovná zmluva uzatvorená,
- d) popis chybné poskytnutej služby alebo údaj o tom, ktoré služby neboli poskytnuté vôbec,
- e) čoho sa zákazník domáha? bezplatného odstránenia chyby, náhradného poskytnutia služby, pokiaľ je to podľa charakteru služby možné, primeranú zľavu z ceny chybné poskytnutej služby,
- f) bankové spojenie zákazníka, pokiaľ žiada primeranú zľavu z chybné poskytnutej služby,
- g) reklamačný protokol z miesta pobytu najlepšie potvrdeným vlastníkom objektu, fotografiami, atď., a podpísaný delegátom cestovnej kancelárie, pokiaľ je reklamácia uplatňovaná priamo na mieste poskytovaných služieb.

#### **Článok 6** **Povinnosti zákazníka**

Zákazník je povinný poskytovať pri vybavovaní reklamácie súčinnosť, najmä doplňovať požadované skutočnosti, podávať informácie a vysvetlenia, predkladať doklady preukazujúce aj skutočný stav.

#### **Článok 7** **Lehoty pre vybavenie reklamácie**

V prípade, že je reklamácia uplatnená priamo u delegáta usporiadajúcej cestovnej kancelárie, potom je tento delegát oprávnený o reklamáci rozhodnúť, pokiaľ požiadavka zákazníka vyhovuje. V ďalších prípadoch bude reklamácia vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa zákazník s usporiadajúcou cestovnou kanceláriou nedohodnú na ďalšej lehote.

#### **Článok 8** **Reklamačné poriadky**

Podrobnosti reklamačného riadenia sú stanovené v reklamačných poriadkoch každej cestovnej kancelárie, ktoré majú prednosť pred týmto reklamačným poriadkom.

#### **Článok 9** **Účinnosť reklamačného poriadku**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od 1.7.2009.

V Košiciach, dňa 1.7.2009

**Mariana Papcunová**  
konateľka CK