



EUROTOUR

REKLAMAČNÝ PORIADOK CK EUROTOUR s. r.o. Stropkov

(Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady)

Pre zabezpečenie správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nekvalitných služieb poskytovaných alebo sprostredkovaných cestovnou kanceláriou EUROTOUR s.r.o., CK EUROTOUR s.r.o. Stropkov vydáva tento reklamačný poriadok.

1. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK EUROTOUR tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Zástupca CK EUROTOUR je povinný rozhodnúť o reklamacii ihneď v rámci svojej kompetencie.
2. Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca CK EUROTOUR s reklamujúcim zápis o reklamacii s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Zápis o reklamacii podpíše zástupca CK EUROTOUR alebo dodávateľa služby a reklamujúci, ktorý obdrží jeden exemplár zápisu o reklamacii. Tento potvrdený zápis o reklamacii je zákazník povinný predložiť pri reklamacii.
3. Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť u CK EUROTOUR bezodkladne, 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. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK EUROTOUR povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
4. CK EUROTOUR zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK EUROTOUR alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK EUROTOUR nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si zákazník objedná na mieste u sprievodcu, hotela alebo inej organizácie.
5. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené zákazníkovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poisťného krytia poisťovne na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody za majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia výslovne vyňaté.
6. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK EUROTOUR 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 EUROTOUR nezodpovedá za prípadné meškanie dopravných prostriedkov a upozorňuje na možnosť jeho vzniku z dôvodov zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných priechodov, z dôvodov nepriaznivého počasia, príp. z technických a prevádzkových dôvodov. CK EUROTOUR nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku. V prípade meškania dopravného prostriedku nevzniká zákazníkovi právo na odstúpenie od zmluvy.
8. CK EUROTOUR nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľia 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.
9. a) V súlade so znením zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon o ARS) má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na ním vybraný subjekt alternatívneho riešenia sporov,

ktorých zoznam je uverejňovaný na stránke Ministerstva hospodárstva SR (www.mhsr.sk). Medzi zapísanými subjektami má spotrebiteľ právo voľby. Podrobnejšie informácie o podmienkach alternatívneho riešenia sporov sa nachádzajú na deklarovanej stránke Ministerstva hospodárstva SR alebo Slovenskej obchodnej inšpekcie (www.soi.sk). Formulár a podmienky podania návrhu na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu sú spotrebiteľovi k dispozícii na vyššie deklarováných stránkach.

b) Spotrebiteľ má právo, obrátiť sa na CK so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým CK vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že CK porušila jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak CK na žiadosť o nápravu odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania.

10. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.2.2016.