

1. PREDMET

- 1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatňovania nárokov zákazníka vyplývajúcich zo zodpovednosti CKTF za nedostatky poskytnutej služby (reklamácie) vrátane podmienok uplatnenia rozporu so zmluvou o zájazde a ich vybavovanie.
- 1.2. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na služby poskytované CKTF s výnimkou nárokov vzniknutých z prepravy na základe tuzemských a zahraničných dopravných cien, ktorých uplatňovanie a vybavovanie sa riadi platnými tarifnými a prepravnými predpismi dopravných spoločností.
- 1.3. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok CKTF.

2. UPLATŇOVANIE REKLAMÁCIÍ

- 2.1. Práva zo zodpovednosti za nedostatky služieb poskytovaných CKTF zákazník uplatňuje v prevádzke CKTF, v sídle CKTF alebo u sprostredkovateľa služieb CKTF, kde reklamované služby zakúpil, prípadne na mieste poskytovanej služby u sprievodcu, delegáta alebo u iného CKTF povereného zástupcu.
- 2.2. Práva zo zodpovednosti za nedostatky doplnkovo predávaného tovaru zákazník uplatňuje v ktorejkoľvek prevádzke CKTF, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na sortiment predávaného tovaru, tzn. v prevádzke CKTF, kde reklamovaný doplnkovo predávaný tovar zakúpil, prípadne aj v sídle CKTF.
- 2.3. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu včas bez zbytočného odkladu. Uplatnenie reklamácie na samotnom mieste umožní odstránenie nedostatku okamžite, zatiaľ čo s odstupom času sa sťažuje preukázateľnosť i objektivita posúdenia, a tým aj možnosť riadneho a včasného vybavenia reklamácie. Reklamáciu môže zákazník uplatniť akoukoľvek formou s uvedením dátumu, predmetu reklamácie a spôsobu akým zákazník požaduje vybavenie reklamácie.
- 2.4. Pokiaľ zákazník vlastným zavinením neuplatní práva zo zodpovednosti za nedostatky poskytnutých služieb na základe zmluvy o zájazde, tj. u vopred zostavené, ponúkané a predávané kombinácie služieb cestovného ruchu za súhrnnú cenu, bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 1 mesiaca od skončenia zájazdu, CKTF mu zľavu z ceny neprizná.
- 2.5. Práva zo zodpovednosti za nedostatky ubytovania je potrebné tiež uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 6 mesiacov. Práva zo zodpovednosti za doplnkovo predávaný tovar zaniknú, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov od dňa prevzatia.
- 2.6. Zákazník pri uplatňovaní reklamácie uvedie meno, priezvisko, adresu, čo je obsahom reklamácie, svojo reklamáciu zdôvodniť a podľa možnosti

aj predmet reklamácie preukázateľne skutkovo doloží. Súčasne CKTF odporúča predložiť doklad o poskytnutej službe, rovnopis objednávky, faktúru, potvrdenie o platbe apod., čím sa uľahčí vybavovanie reklamácie.

3. VYBAVOVANIE REKLAMÁCIÍ

- 3.1. Ak si zákazník uplatní právo zo zodpovednosti za nedostatky služieb, ktoré sú mu poskytované alebo ktoré mu už boli poskytnuté, je sprievodca zájazdu, vedúci prevádzky CKTF poskytujúcej predmetné služby alebo iný CKTF poverený zástupca povinný po potrebnom preskúmaní skutkových a právnych okolností rozhodnúť o reklámácii ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie nedostatku. Reklamácia musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie zákazníkom, ak so zákazníkom nebude dohodnutá dlhšia lehota.
- 3.2. V prípade ústneho podania reklamácie (napr. na mieste poskytovanej služby) je povinný sprievodca zájazdu alebo iný CKTF poverený zástupca písomne so zákazníkom reklamačný protokol, resp. potvrdenie o prijatí reklamácie. V protokole uvedie, kedy zákazník reklamáciu uplatnil, osobné údaje zákazníka, čo je obsahom reklamácie (predmet reklamácie), aký spôsob vybavenia reklamácie zákazník požaduje; a ďalej dátum a spôsob vybavenia reklamácie. Ak zákazník odovzdá sprievodcovi zájazdu alebo vedúcemu prevádzky alebo inému poverenému zástupcovi CKTF písomnosti, príp. iné podklady týkajúce sa reklamácie, príp. reklamovaný tovar, musí byť táto skutočnosť v protokole vyslovne uvedená. Protokol, resp. potvrdenie o prijatí reklamácie podpíše spisujúci sprievodca zájazdu alebo vedúci prevádzky alebo iný poverený zástupca CKTF. Zákazník dostane jedno vyhotovenie tohto dokumentu a podpisom potvrdí súhlas s jeho obsahom a prevzatie.
- 3.3. V prípade písomných reklamačných podaní platia pre ich obsah primerané ustanovenia odstavca 3.2.

4. SÚČINNOSŤ ZÁKAZNÍKA PRI VYBAVOVANÍ REKLAMÁCIÍ

- 4.1. Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie, najmä podať informácie, predložiť doklady preukazujúce skutkový stav, špecifikovať svoje požiadavky čo do dôvodu a výšky, a pod. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť sprievodcovi či inému CKTF poverenému zástupcovi ako aj zástupcovi dodávateľa služby prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý na ubytovanie a pod., aby sa mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.
- 4.2. V prípadoch, kedy zákazník čerpá služby bez prítomnosti zástupcu CKTF a poskytnutá služba má

nedostatky, je zákazník povinný dbať aj o včasné a riadne uplatnenie nárokov voči dodávateľom služieb v tuzemsku či v zahraničí.

5. SPÔSOBY VYBAVENIA REKLAMÁCIIE

- 5.1. V prípadoch, kedy je reklamácia posúdená ako úplne alebo z časti odôvodnená, vybavenie reklamácie spočíva v bezplatnom odstránení nedostatku alebo v prípadoch, kedy je to možné, aj v poskytnutí náhradnej služby či výmeny tovaru. Inak CKTF poskytne primeranú zľavu z ceny nedostatočne poskytnutej služby.
- 5.2. V prípadoch, kedy je reklamácia posúdená ako nedôvodná, je zákazník písomne informovaný o dôvodoch zamietnutia reklamácie.
- 5.3. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a príp. následok nie je závislý na vôli, činnosti a postupe CKTF (vis major) alebo okolnosti, ktoré sú na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo z časti nevyužije objednané, zaplatené a CKTF zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrátenie zaplatenej ceny alebo na zľavu z ceny.

6. OSTATNÉ USTANOVENIA

V ostatnom platí ustanovenie všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa v platnom znení. V prípade, že dôjde k vzniku spotrebiteľského sporu zo zmluvy o zájazde, kúpnej zmluvy alebo zo zmluvy o poskytovaní služieb, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže spotrebiteľ podať návrh na mimosúdne riešenie takéhoto sporu určenému subjektu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát – Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p.p. 29, 827 99 Bratislava 27, mail.kontakt: ars@soi.sk alebo adr@soi.sk. Spotrebiteľ môže využiť takisto platformu pre riešenie sporov online, ktorá je zriadená Európskou komisiou na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. 1. 2020 a plne nahrádza predchádzajúci Reklamačný poriadok CKTF.