

Reklamačný poriadok

a súvisiaca zodpovednosť za poskytovanie zájazdu a náhrada škody

K uľahčeniu a zabezpečeniu správneho postupu pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácie zo strany dotknutých fyzických a právnických osôb (ďalej len „cestujúci“) zo zodpovednosti za nedostatky poskytnutých služieb cestovnou kanceláriou vydáva spoločnosť DREVEX - Tomanovics Juraj - Travel, s.r.o., IČO: 55 356 753, so sídlom: Topoľová 1634/3, 929 01 Dunajská Streda, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka č. 53925/T (ďalej ako „cestovná kancelária“ alebo „CK“) nasledovný reklamačný poriadok. Súčasťou reklamačného poriadku sú ustanovenia o zodpovednosti za poskytovanie zájazdu a náhrada škody podľa zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Článok I

Úvodné ustanovenia

1. Poskytovanie služieb CK cestujúcim, zodpovednosť za poskytnutie služby a právo zo zodpovednosti za chyby poskytnutej služby sa riadi ustanoveniami zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „zákon o zájazdoch“), zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej ako „Občiansky zákonník“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
2. CK zodpovedá za riadne a včasné poskytnutie objednanej a potvrdenej služby. CK je povinná zákazníka správne a úplne informovať o rozsahu a podmienkach poskytovaných služieb.
3. CK nenesie žiadnu zodpovednosť a neručí za úroveň, cenu, prípadne vzniknutú škodu pri službách, ktoré nie sú dohodnuté v zmluve o zájazde a sú organizované inými subjektmi, ktoré si zákazník objedná na mieste u delegáta, v hoteli či iných organizáciách. Za predmet reklamácie nemožno považovať bezplatný výlet alebo darček v podobe výletu.
4. Cestujúci uplatňuje reklamáciu písomne na adrese sídla spoločnosti, elektronickou poštou alebo osobne v mieste podnikania alebo prevádzky CK.
5. CK požaduje, aby cestujúci v reklamacii uviedol údaje potrebné na identifikáciu reklamovaných služieb, najmä číslo zmluvy o zájazde, predmet reklamácie, t. j. opis chyby služieb vrátane prípadných dôkazov, a čoho sa reklamáciou domáha. Je žiaduce, aby cestujúci pri uplatnení reklamácie uviedol číslo bankového účtu, na ktorý má byť zaslaná prípadná kompenzácia. Z reklamácie musí byť zrejmé, aké nedostatky cestujúci reklamuje a čoho sa domáha.
6. CK nie je povinná uhradiť cestujúcemu také ním uplatňované škody a majetkové ujmy, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovňou na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, a ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia vyslovene vyňaté.
7. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi výlučne príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.
8. Cestujúci je osobne zodpovedný za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny, do ktorej cestuje, resp. cez ňu tranzituje. CK

nenesenie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víza alebo chybnými úkonmi cestujúceho.

9. Pri riešení reklamácie je cestujúci povinný poskytovať cestovnej kancelárii maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
10. Cestujúci berie na vedomie, že prvý a posledný deň zájazdu je vyhradený na striedanie a prepravu cestujúcich a nie k vlastnej rekreácii. Odlet, tiež i prílet sa môže uskutočniť v ktorúkoľvek dobu počas dňa, ako v ranných, tak i v nočných hodinách. Preto reklamácie týkajúce sa „skrátienia“ dĺžky pobytu sa z uvedených dôvodov považujú za neopodstatnené.

Článok II

Zodpovednosť za poskytovanie zájazdu

1. Cestovná kancelária 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. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, prípadne dotknutými zákonmi, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával je cestujúci povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť cestovnej kancelárii alebo jej poverenému zástupcovi.
3. Cestovná kancelária je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí cestovnej kancelárii neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa odseku 3 nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak cestovná kancelária nevykoná nápravu podľa odseku 3, 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 dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde 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 odseku 2, a cestovná kancelária poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2.
7. Ak cestovná kancelária nevykoná nápravu podľa odseku 3 ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5, cestujúci má právo a) vykonať nápravu sám a požadovať od cestovnej kancelárie 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 podstatné porušenie zmluvy o zájazde.

8. Cestovná kancelária je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a), b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b), c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať, d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) vykoná nápravu sám.
9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu 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 uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8.
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7. Ak cestovná kancelária 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 požadovať náhradu škody podľa § 23.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, cestovná kancelária v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b) zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, cestovná kancelária uhradza 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 prostriedky¹⁹⁾ na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou²⁰⁾ a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola cestovná kancelária o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
14. Cestovná kancelária sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

Článok III

Lehoty na uplatnenie reklamácie

1. Cestujúci má povinnosť uplatniť reklamáciu včas a bez zbytočného odkladu, aby mohla byť náprava uskutočnená čo najskôr s prihliadnutím na ods. 9. článku II.
2. Pokiaľ je to možné, reklamáciu treba uplatniť okamžite na mieste, kde bola služba poskytnutá, pretože časový odstup môže spôsobiť, že dokázateľnosť a objektivnosť nedostatkov sa zhorší a reklamácia nebude správne vybavená.
3. Reklamáciu týkajúcu sa poskytnutých služieb možno uplatniť na mieste, kde bola služba poskytnutá, a to buď písomne alebo ústne. Ak sa reklamácia uplatní ústne, musí sa zaznamenať do reklamačného protokolu, kde sa uvedie meno zákazníka, informácie o poskytnutej službe (napr. názov zájazdu a ubytovacieho zariadenia, termín zájazdu) a opis reklamácie.
4. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť, ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručené oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť bezodkladne. Za deň doručenia oznámenia, žiadosti, reklamácie alebo sťažnosti cestovnej kancelárii sa považuje deň, kedy cestovná agentúra reálne doručí cestovnej kancelárii oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť.

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

Článok IV

Vybavenie reklamácie

1. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania vrátením kúpnej ceny služieb, vyplatením primeranej zľavy z ceny služieb alebo jej odôvodnené zamietnutie.
2. Ak cestujúci uplatní reklamáciu, cestovná kancelária alebo ňou poverený zamestnanec alebo určená osoba, je povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie bezodkladne.
3. Reklamácia sa má vybaviť spravidla najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má zákazník právo od zmluvy odstúpiť.
4. Cestovná kancelária je povinná pri uplatnení reklamácie vydať cestujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie – reklamačný protokol. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, cestovná kancelária je povinná potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť cestujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak cestujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
5. Cestovná kancelária je povinná o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
6. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo cestujúceho na náhradu škody podľa osobitného predpisu.

Dunajská Streda, dňa 1.2.2025