

REKLAMAČNÝ PORIADOK CESTOVNEJ KANCELÁRIE KOŠICE REGIÓN TURIZMUS /CK KRT/

Reklamačný poriadok má súvis so Všeobecnými a zmluvnými podmienkami účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie Košice Región Turizmus a slúži k postupu klienta pri reklamácii väd poskytovaných služieb cestovnou kanceláriou.

I.

Poskytovanie služieb spojených s účasťou na zájazdoch cestovnej kancelárie Košice Región Turizmus sa riadi hlavne príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka a inými právnymi predpismi. Klientom cestovnej kancelárie môže byť fyzická i právnická osoba.

II.

Službou cestovnej kancelárie spojenou s účasťou na zájazdoch a rekreáciách sa rozumie hlavne služba vyplývajúca s organizovaním domácich zájazdov, ktorá má povahu dopravy, ubytovania, stravovania, prípadne inú, vyplývajúcu z obsahu zájazdu.

III.

a) Ak klient nie je spokojný so službami poskytovanými cestovnou kanceláriou na zájazde a rekreácii pre ich kvalitu, rozsah, či neposkytovanie, môže uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za vadu služby formou reklamácie.

b) Klient je povinný uplatniť reklamáciu u CK KRT bez zbytočného odkladu, resp. v zákonom stanovenej lehote.

IV.

a) Reklamácia sa uplatňuje u delegáta zájazdu, povereného zástupcu CK KRT alebo partnera CK KRT. Tieto poverené osoby sú povinné s klientom urobiť zápis o reklamácií do reklamačného listu ihneď. Pri uskutočňovaní domácich zájazdov a rekreácií, alebo ak nie je v zájazde kalkulovaný a pridelený zástupca CK KRT, reklamácia sa uplatňuje priamo v zariadení, ktoré poskytuje reklamovanú službu, prípadne v cestovnej kancelárii.

b) Zástupca cestovnej kancelárie je povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď v rámci svojich právomocí.

c) Ak sa nedá reklamácia vyriešiť ihneď, spíše zástupca CK KRT s klientom zápis o reklamácií do reklamačného listu. Kópiu tohto zápisu odovzdáva zástupca cestovnej kancelárie klientovi. Obsahom tohto zápisu je najmä označenie zájazdu, označenie klienta a podrobný opis predmetu reklamácie s možnosťou prípadnej nápravy.

V.

a) Výnimočne je možné uplatniť reklamáciu aj po skončení zájazdu a rekreácie. V tomto

prípade je možné reklamáciu uplatniť iba v písomnej forme a zaslať ju poštou na adresu Košice Región Turizmus, Hlavná 48, 040 01 Košice.

b) V prípade, ak klient neuplatní reklamáciu ihneď ako sa vyskytla závada priamo na zázname, CK KRT nemôže garantovať objektívne posúdenie závady a kompenzáciu vzniknutých škôd, nakoľko spôsobené vady, ktoré mohli byť odstránené priamo na pobytovom mieste nie sú spätne akceptovateľné (resp. dokázateľné) ubytovacími zariadeniami.

VI.

CK KRT je povinná reklamáciu vybaviť bez zbytočného odkladu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia klientom.

VII.

Ak to povaha vyžaduje, môže cestovná kancelária pri vybavovaní reklamácie požadovať od klienta potrebnú súčinnosť najmä formou podania bližších informácií, predloženia dôkazov, či potrebných dokladov a pod.

VIII.

Vybavovanie oprávnenej reklamácie spočíva v bezplatnom odstránení vady služby alebo jej doplnení. Ak vadu reklamovanej služby nie je možné odstrániť, poskytne CK KRT klientovi zľavu z ceny reklamovanej služby. Klient stráca nárok na zľavu z ceny vtedy, ak uplatní reklamáciu vady služby až po jej využití z väčšej časti.

IX.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 9.4.2018.