

Reklamačný poriadok Cestovnej kancelárie TRAVEL CLUB, s.r.o.

V prípade, že pri plnení zmluvy dôjde zo strany CK alebo jej dodávateľov služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu k porušeniu záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy, objednávateľ má právo na reklamáciu.

- 1) Objednávateľ je povinný uplatniť si právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne na mieste pobytu – u dodávateľa služby, alebo v CK, aby sa reklamovaná chyba mohla bez zbytočných odkladov odstrániť. V prípade, že chybu nie je možné odstrániť na mieste, musí objednávateľ o uplatnení práva urobiť v spolupráci s dodávateľom, zástupcom CK písomný záznam (reklamačný protokol), kde bude uvedené označenie zájazdu, meno reklamujúcej osoby, predmet reklamácie – označený miestom a dátumom vyhotovenia a podpísaný reklamujúcim a zástupcom CK alebo dodávateľom. Tento protokol je základným predpokladom na uznanie nárokov objednávateľa.
- 2) Objednávateľ je povinný uplatniť si právo reklamácie – pri neplnení povinností vyplývajúcich zo zmluvy riadne a včas, písomne priamo v CK, alebo zaslaním reklamácie doporučené do CK. Toto právo je objednávateľ povinný uplatniť si bezodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd podľa zmluvy skončiť. Písomné vyjadrenie k reklamácií zašle CK objednávateľovi do 30 dní od jej obdržania.
- 3) Ak objednávateľ neuplatní svoje právo v uvedených reklamačných lehotách, alebo nedodrží reklamačný postup, jeho nárok na reklamáciu zaniká.
- 4) V prípade opodstatnenej reklamácie sa CK zaväzuje k bezplatnému odstráneniu chýb (pokiaľ je to možné), alebo k poskytnutiu primeranej zľavy z ceny poskytnutých služieb.
- 5) Ak objednávateľ úplne alebo z časti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby pre okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK alebo pre okolnosti na strane objednávateľa, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny.
- 6) CK nezodpovedá za prípadné meškanie dopravných prostriedkov z dôvodu zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných priechodov, nepriaznivého počasia, prípadne náhlejšej technickej poruchy, alebo zmenu trasy dopravného prostriedku, z dôvodu zachovania bezpečnosti prepravy cestujúcich. Objednávateľovi nevzniká z týchto dôvodov nárok na náhradu škody ani právo na odstúpenie od zmluvy.

Reklamačný poriadok sa uplatňuje v súlade so Zákonom č.281/2001.

Zodpovedná osoba pre prijímanie reklamácií: Ing. Layla Al-Karaghaliová

