ETI Slovensko s. r. o.
so sídlom Michalská 9, 811 01 Bratislava
IČO: 45 701 822
Spoločnosť s ručením obmedzeným, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 67004/B

R e k l a m a č n ý p o r i a d o k

Spoločnosť ETI Slovensko s. r. o., so sídlom Michalská 9, 811 01 Bratislava, IČO: 45 701 822, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 67004/B (ďalej len „Cestovná kancelária“ alebo „CK“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 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 informuje spotrebiteľa – cestujúceho ako objednávateľa zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu (ďalej len „cestujúci“) o podmienkach a spôsobe reklamácie zájazdu alebo služieb cestovného ruchu, ktorý/ktoré bol/boli predmetom Zmluvy o zájazde alebo zmluvy o spojených uzatvorenej medzi Cestovnou kanceláriou ako obstarávateľom zájazdu alebo služieb cestovného ruchu a spotrebiteľom cestujúcim ako objednávateľom zájazdu.

Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o zájazdoch“), zákonom 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 len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a zároveň sa spravuje príslušnými ustanoveniami Všeobecných zmluvných podmienok účasti na zájazdoch a platobných podmienok cestovnej kancelárie ETI Slovensko s. r. o. (ďalej len „Všeobecné podmienky“) v platnom znení.

Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v každej prevádzkarni Cestovnej kancelárie.

I. Podmienky uplatnenia reklamácie a zodpovednosť Cestovnej kancelárie za škodu

1. CK zodpovedá cestujúcemu za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy o zájazde bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť samotná CK, alebo iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb cestovného ruchu je objektívne na nižšej úrovni, ako bola dohodnutá v zmluve o zájazde alebo zmluve o spojených službách cestovného ruchu, je cestujúci oprávnený reklamovať chybne poskytnuté služby cestovného ruchu.

2. Cestujúci je povinný bezprostredne po zistení vady alebo chyby v plnení služby cestovného ruchu tvoriacej zájazd alebo spojené služby cestovného ruchu, tieto reklamovať u Cestovnej kancelárii, sprostredkovateľa alebo delegáta alebo u iného určeného zástupcu CK, tak aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava na mieste.

3. Cestujúci je povinný v spolupráci s delegátom alebo iným určeným zástupcom CK vypracovať písomný záznam, ak
   a) CK nevykoná nápravu podľa bodu 9.3 a bodu 9.5 písm. a) Článku 9 Všeobecných podmienok,
   b) CK zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 9.5 písm. b) Článku 9 Všeobecných podmienok,
   c) cestujúci v súlade s bodom 9.5 Článku 9 Všeobecných podmienok náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
   d) cestujúci podľa bodu 9.7 písm. a) Článku 9 Všeobecných podmienok vykoná nápravu sám.

4. Písomným záznam podľa bodu 3. vyššie musí byť vyhotovený dvojmo a musí obsahovať informácie o druhu zájazdu resp. služby cestovného ruchu, jeho označení, identifikačné údaje cestujúceho ako reklamujúcej osoby, predmet reklamácie (popis nedostatkov/vád) a podpis cestujúceho a delegáta, resp. iného určeného zástupcu CK.

5. Pri riešení reklamácie je cestujúci povinný poskytnúť CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky a chyby čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

6. Ak nezabezpečí CK riadne a včas nápravu namietaných služieb cestovného ruchu, môže cestujúci uplatniť svoju reklamáciu zájazdu do 2 rokov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde, inak jeho právo na uplatnenie reklamácie zaniká. Ak je to možné, tak Cestujúci pri reklamácii v súvislosti s uplatnením svojich práv doloží písomný záznam podľa bodu 3. a 4. vyššie.

7. Na všetky reklamácie spĺňajúce zákonné podmienky ako aj podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, sa CK po ich prešetrení zaväzuje písomne odpovedať, najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie.

8. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené cestujúcemu, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.

9. Cestujúci má okrem právo na primeranú zľavu z ceny zájazdu zo služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd podľa bodu 9.5 písm. b), bodu 9.6 a bodu 9.7 Všeobecných podmienok, ako aj na právo na náhradu majetkovej škody a tiež právo na nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK.

10. CK nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne cestujúcemu v súvislosti so zájazdom a poskytnutými službami cestovného ruchu, ak sa preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené porušením povinností cestujúcim, treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu v rámci Zájazdu, alebo ak porušenie zmluvy o zájazde nebolo možné predvídať ani odvrátiť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností.

11. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ Služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby cestovného ruchu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK napr. výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb cestovného ruchu (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu a nároky cestujúceho v súvislosti s leteckou dopravou voči CK sú vylúčené.

12. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu z ceny podľa článku 9. Všeobecných podmienok, nemá vplyv na právo cestujúceho podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava z ceny zájazdu alebo poskytnutej služby cestovné ruchu podľa Zákona o zájazdoch sa odpočíta od náhrady škody alebo zľavy z ceny zájazdu alebo poskytnutej služby cestovného ruchu poskytnutej CK cestujúcemu na základe osobitných všeobecne záväzných predpisov. Ak CK poskytne cestujúcemu príslušné plnenie v súvislosti s náhradou škody alebo vo forme zníženia ceny zájazdu alebo poskytnutej služby cestovného ruchu pri bude znížené o plnenie poskytnutého cestujúcemu podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov. Plnenie CK bude znížené o plnenie poskytnutého cestujúcemu podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov.

13. V prípade, že cestujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým CK vybavila jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že CK porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na CK so žiadosťou o nápravu. Ak CK na žiadosť cestujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto

žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania cestujúcim, cestujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s CK je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke http://www.mhsr.sk/). Cestujúci je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. V prípade, že cestujúci uzatvoril s CK zmluvu s výnimkou zmluvy o zájazde alebo zmluvu o spojených službách cestovného ruchu v súlade so zákonom č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovarov alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, je oprávnený použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len „RSO“) na riešenie svojich sporov, ktorá je dostupná na webovej stránke http://ec.europa.eu/consumers/odr/. Cestujúci pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažností. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Cestujúci môže priložiť dokumenty na podporu svojich sťažností.

14. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinností CK podľa Zákona o zájazdoch a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

Tento Reklamačný poriadok je záväzný odo dňa jeho prijatia CK. Jeho ustanovenia nadväzujú na úpravu práv a povinností CK a spotrebiteľa – cestujúceho uvedené vo Všeobecných podmienkach.

V Bratislave, dňa 1.1.2019

ETI Slovensko s. r. o.