REKLAMAČNÝ PORIADOK CESTOVNEJ KANCELÁRIE ESO travel s.r.o.

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky zájazdy, pobyty a iné poskytované spojené služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou ESO travel s.r.o., so sídlom: Bazová10, 821 08 Bratislava, IČO: 3585 8559, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddiel: Sro, vložka č. 28891/B (ďalej len „cestovná kancelária ESO travel"), v zmysle zákona č. 170/2018 Z.z. zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o zájazdoch").

1. Pre služby poskytované na základe zmluvy o zájazde:

1.1. Cestovná kancelária ESO travel 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").

1.2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť cestovnej kancelárii ESO travel alebo jej poverenému zástupcovi.

1.3. Cestovná kancelária ESO travel je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom, alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí cestovnej kancelárii ESO travel neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu. Určenie lehoty cestujúcim podľa predchádzajúcej vety nie je potrebné, ak cestovná kancelária ESO travel oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

1.4. Ak cestovná kancelária ESO travel nevykoná nápravu podľa bodu 1.3., 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

1.4.1. rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedené v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo

1.4.2. nižšej kvality, ako je uvedené v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

1.5. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou ESO travel podľa bodu 1.4., 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 bodu 1.2., a cestovná kancelária ESO travel poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom uvedeného oznámenia.

1.6. Ak cestovná kancelária ESO travel nevykoná nápravu podľa bodu 1.3., ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 1.4., cestujúci má právo

1.6.1. vykonať nápravu sám a požadovať od cestovnej kancelárie ESO travel náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,

1.6.2. 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. Podstatným porušením zmluvy o zájazde sa rozumie taký nesúlad so zmluvou o zájazde, ktorý výrazne ovplyvňuje poskytovanie zájazdu.

1.7. Cestovná kancelária ESO travel má povinnosť vyhotoviť písomný záznam v spolupráci s cestujúcim a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, v prípade ak

1.7.1. cestovná kancelária ESO travel nevykoná nápravu podľa bodu 1.3. a bodu 1.4.1.,

1.7.2. cestovná kancelária ESO travel zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 1.4.2.,

1.7.3. cestujúci odmietne náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 1.5. alebo ich cestujúci nemôže z objektívnych príčin prijať,

1.7.4. cestujúci vykoná nápravu sám podľa bodu 1.6.1.

1.8. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd podľa zmluvy o zájazde skončiť. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa bodu 1.7.

1.9. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa bodu 1.4.2., 1.5. a 1.6. ak cestovná kancelárie ESO travel nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, vráti cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie 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.

1.10. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, cestovná kancelária ESO travel v prípadoch podľa bodu 1.5. a 1.6.2. zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

1.11. Ak v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, cestovná kancelária ESO travel uhrádza 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 prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

1.12. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 1.11. sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola cestovná kancelária ESO travel o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

1.13. Cestovná kancelária ESO travel sa nemôže odvolávať na neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 1.11., ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

1.14. V prípade, že si cestujúci zakúpil zájazd prostredníctvom cestovnej agentúry, je cestujúci oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet"), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná bezodkladne postúpiť doručený podnet cestovnej kancelárii ESO travel. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia cestovnej kancelárii ESO travel.

1.15. Cestovná kancelária ESO travel poskytne primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených bode 1.11., najmä poskytnutím

1.15.1. vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,

1.15.2. pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

1.16. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, cestovná kancelária ESO travel je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška tejto úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré cestovnej kancelárii ESO travel vznikli poskytnutím pomoci cestujúcemu.

1.17. Pri riešení nárokov podľa tohto bodu, ale aj § 23 zákona o zájazdoch, je cestujúci povinný poskytovať cestovnej kancelárii ESO travel maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám, alebo aby sa ich rozsah znížil.

1.18. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa bodu 1.4., 1.5. alebo 1.6., aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá cestovná kancelária ESO travel. Náhradu tejto škody poskytne cestovná kancelária ESO travel cestujúcemu bezodkladne.

1.19. Cestovná kancelária ESO travel sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené

1.19.1. cestujúcim,

1.19.2. treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebol o možné predvídať ani odvrátiť, alebo

1.19.3. neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
1.20. 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, vzťahujú sa rovnaké obmedzenia aj na cestovnú kanceláriu ESO travel. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na cestovnú kanceláriu ESO travel.
1.21. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto bodu nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.
1.22. Právo na náhradu škody alebo na primeranú zľavu podľa príslušných ustanovení tohto reklamačného poriadku a zákona o zájazdoch, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa zákona o zájazdoch a náhrada škody alebo zníženie ceny na základe osobitných predpisov sa od seba odpočítajú.
1.23. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak si cestujúci uplatní právo na náhradu škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov, je povinný oznámiť cestovnej kancelárii ESO travel uplatnenie týchto nárokov a v akej výške mu boli priznané, a to z dôvodu odpočítania náhrady škody alebo primeranej zľavy podľa Zákona o zájazdoch od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov. Ak cestujúci uplatnený nárok cestovnej kancelárii ESO travel neoznámi, zodpovedá za škodu, ktorá v dôsledku toho vznikne cestovnej kancelári ESO travel.
1.24. Informácia o reklamačných postupoch:
1.24.1. cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) cestovnej kancelárie ESO travel. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu cestovnej kancelárie ESO travel, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
1.24.2. reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Cestujúci má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.
1.24.3. osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci cestovnej kancelárie ESO travel a provízneho predajcu cestovnej kancelárie ESO travel, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
1.24.4. cestovná kancelária ESO travel zabezpečuje v mieste zájazdu prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.
1.24.5. o vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.
1.24.6. vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.
1.24.7. cestovná kancelária ESO travel vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
1.25. Cestovná kancelária ESO travel zodpovedá za chyby zapríčinené technickými poruchami v systéme rezervovania, ktoré spôsobila. Ak cestovná kancelária ESO travel súhlasí, že zabezpečí rezervovanie zájazdu alebo služieb cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou spojených služieb cestovného ruc hu, zodpovedá za chyby pri rezervovaní. Cestovná kancelária ESO travel nezodpovedá za chyby pri rezervácii spôsobené cestujúcim alebo neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
1.26. Práva, ktoré cestujúcemu prípadne vznikli z porušenia povinnosti cestovnej kancelárie ESO travel a ktoré môžu byť uspokojené z uzavretého komplexného cestovného alebo iného poistenia, si cestujúci uplatní u príslušnej poisťovne.

2. Pre ostatné služby

2.1. V prípade, že dôjde k chybnému poskytnutiu služby má právo objednávateľ na uplatnenie nárokov v zmysle príslušnej právnej úpravy a vzájomných zmluvných dojednaní.
2.2. Pokiaľ sa jedná o následky chybne poskytnutej služby, ktoré sú zistiteľné priamo pri predaji služby (napr. zle určená platobná povinnosť, zistenie finančných rozdielov, nezhoda medzi požadovanou a skutočne poskytnutou službou) je objednávateľ povinný uplatniť takéto nedostatky ihneď priamo pri predaji služby, keď v prípade nesplnenia uvedenej povinnosti akékoľvek nároky objednávateľa z takéhoto titulu zanikajú.
2.3. V ostatných prípadoch je objednávateľ povinný uplatniť nároky z chybne poskytnutých služieb v lehote určenej všeobecne záväznou právnou úpravou a vzájomnými dojednaniami.
2.4. Vybavovanie reklamácií objednávateľa čo do obsahu postupu a lehôt je zabezpečované v súlade s príslušnou právnou úpravou.
2.5. Objednávateľ berie na vedomie, že v prípade ak určitá služba je zabezpečovaná treťou osobou, postup uplatnenia reklamácie, ako aj spôsob jej vybavenia je ovplyvnený postupom uplatnenia reklamačných nárokov a spôsobu ich riešenia skutočným poskytovateľom služieb a tento musí byť rešpektovaný.
2.6. Objednávateľa cestovná kancelária ESO travel berú na vedomie, že postup uplatnenia reklamačných nárokov ako aj spôsob a lehoty ich vybavenia môžu byť vzájomne dohodnuté aj odlišne a v takom prípade má vzájomné dojednanie prednosť pred týmto reklamačným poriadkom.

3. Spoločné ustanovenia

3.1. Klient (klientom sa rozumie cestujúci, alebo objednávateľ) je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) cestovnej kancelárie ESO travel. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu cestovnej kancelárie ESO travel, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
3.2. Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.
3.3. Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci cestovnej kancelárie ESO travel a provízneho predajcu cestovnej kancelárie ESO travel, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
3.4. Cestovná kancelária ESO travel zabezpečuje v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.
3.5. O vybavení reklamácie bude klientovi vydaný písomný doklad.
3.6. Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.
3.7. Cestovná kancelária ESO travel vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
3.8. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom európskej platformy riešenia sporov on-line, ktorá je dostupná na https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK

Bratislava, 01.01.2019
(dátum platnosti a účinnosti)

ESO travel s.r.o.
Cestovná kancelária
Bazová 10, 821 08 Bratislava
IČ DPH: SK 2021728126

.....
Adrian Siekel - konateľ