

### VIII. REKLAMÁCIE, REKLAMAČNÝ PORIADOK, ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

- 1) V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo pôvodne dohodnuté v Zmluve, vzniká objednávateľovi právo na odstránenie chybne poskytnutej služby a na reklamáciu. Objednávateľ je povinný uplatniť právo na odstránenie chybne poskytnutej služby bezodkladne a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Objednávateľ je povinný poskytnúť CK maximálnu súčinnosť.
- 2) Ak nie je možné okamžite zjednať nápravu, o uplatnení práva na odstránenie chybne poskytnutej služby je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom CK. Záznam podpíše zástupca CK alebo dodávateľ a služby a objednávateľ, ktorý obdrží jeden exemplár. Zástupca CK sa vyjadrí k predmetu chybne poskytnutej služby. Tento potvrdený záznam je objednávateľ povinný predložiť pri uplatnení práva na reklamáciu. Zástupca CK nie je povinný vyjadriť sa k bodom, ktoré sa netýkajú služieb CK obsiahnutých v Zmluve.
- 3) Svoje reklamačné nároky musí objednávateľ písomne uplatniť u CK bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy, inak právo zaniká. K reklamácii objednávateľ prikladá písomný záznam, vypracovaný podľa predchádzajúceho bodu. Na všetky reklamácie CK odpovie písomnou formou najneskôr do 30 dní od ich doručenia.
- 4) CK je zodpovedná objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenia Zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má plniť CK alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si objednávateľ objedná na mieste u sprievodcu, hotela alebo inej organizácie (napr. fakultatívne výlety). Ak pláž nie je súčasťou hotelového areálu a majetkom hotela s prístupom výhradne len pre hotelových hostí, CK ani hotel nezodpovedajú za jej čistotu, údržbu a vybavenie.
- 5) Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené objednávateľovi, 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.
- 6) CK upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a na možnosť jeho vzniku z dôvodov zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných prechodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, plných vzdušných koridorov resp. z technických a prevádzkových dôvodov. Obe strany sa dohodli, že meškanie dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od Zmluvy.
- 7) V prípade nutnosti využitia inej dopravy ako bolo dohodnuté v Zmluve (napr. pri poruche autobusu), CK hradí cestovné náklady v rámci územia SR vo výške cestovného vlakom 2 tr., resp. autobusom pravidelnej autobusovej linky.
- 8) CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinili ani ona ani jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená objednávateľom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.