

Reklamačný poriadok cestovnej kancelárie

Silnejší slabším o.z. – Cestovná kancelária

1. Účel reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií cestujúcich v súvislosti so službami poskytovanými cestovnou kanceláriou (ďalej len „CK“), najmä na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. Účelom reklamačného poriadku je zabezpečiť jasný, transparentný a jednotný postup pri riešení prípadov, keď niektorá zo služieb cestovného ruchu zahrnutých v zájazde nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, dohodnutým rozsahom alebo kvalitou služieb.

Reklamačný poriadok upravuje najmä:

- spôsob oznámenia nedostatku počas zájazdu,
- spôsob a podmienky uplatnenia reklamácie,
- povinnosť cestujúceho poskytnúť CK potrebnú súčinnosť pri riešení nedostatku,
- postup CK pri preverovaní a vybavovaní reklamácie,
- spôsob komunikácie s cestujúcim,
- možnosti odstránenia zisteného nedostatku,
- uplatňovanie práv cestujúceho vyplývajúcich zo zmluvy a platných právnych predpisov.

Cestujúci je povinný oznámiť CK alebo jej určenému zástupcovi zistený nedostatok bez zbytočného odkladu, ideálne priamo počas zájazdu, aby mala CK možnosť situáciu preveriť a zabezpečiť nápravu ešte počas poskytovania služby.

CK pristupuje ku každej reklamácií individuálne, objektívne a s prihliadnutím na charakter reklamovanej služby, okolnosti konkrétneho prípadu, zmluvu o zájazde a platné právne predpisy.

Tento reklamačný poriadok tvorí súčasť zmluvných podmienok CK a jeho ustanoveniami nie sú dotknuté práva cestujúceho, ktoré mu priznávajú všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky.

2. Ako reklamáciu podať

Reklamáciu možno uplatniť osobne, poštou alebo elektronicky:

Adresa: **Silnejší slabším o.z., Zlatovská 2170/10, 911 05 Trenčín**

E-mail: **kempytaborys@gmail.com**

Kontaktná osoba: **Mgr. Veronika Jakubíková, projekty.silnejsislabsim@gmail.com,
+421918463607**

Ak cestujúci zistí nedostatok počas zájazdu, oznámi ho bezodkladne zástupcovi CK alebo inej kontaktnej osobe uvedenej v zmluve/informačných materiáloch a poskytne primeranú súčinnosť na jeho odstránenie.

2. Obsah reklamácie

Reklamácia cestujúceho by mala obsahovať všetky údaje a informácie potrebné na jej jednoznačnú identifikáciu, posúdenie a riadne vybavenie zo strany cestovnej kancelárie (ďalej len „CK“).

Cestujúci v reklamácií uvedie najmä:

- meno a priezvisko a kontaktné údaje cestujúceho, najmä e-mailovú adresu, telefónne číslo alebo korešpondenčnú adresu,
- číslo zmluvy o zájazde, objednávky alebo rezervácie, ak bolo pridelené,
- názov, miesto a termín zájazdu, ktorého sa reklamácia týka,
- presný a zrozumiteľný opis reklamovaného nedostatku, vrátane uvedenia služby, ktorá podľa cestujúceho nebola poskytnutá riadne, v dohodnutom rozsahu alebo kvalite,
- dátum, čas a miesto vzniku alebo zistenia nedostatku, ak je možné tieto údaje určiť,
- informáciu, či bol nedostatok oznámený CK, delegátovi, sprievodcovi, ubytovaciemu zariadeniu alebo inému poskytovateľovi služby už počas zájazdu a akým spôsobom bol riešený,
- požadovaný spôsob vybavenia reklamácie, prípadne uvedenie nároku, ktorý cestujúci v súvislosti s reklamáciou uplatňuje,
- všetky dostupné doklady a dôkazy, ktoré môžu pomôcť pri posúdení reklamácie, napríklad fotografie, videá, potvrdenia, účtenky, cestovné doklady, písomnú komunikáciu alebo iné relevantné podklady.

Ak reklamácia neobsahuje informácie potrebné na jej riadne posúdenie, CK môže cestujúceho požiadať o ich doplnenie alebo o predloženie dostupných podkladov. Cestujúci je povinný poskytnúť CK primeranú súčinnosť potrebnú na objasnenie okolností reklamácie. Nepredloženie konkrétneho dôkazu samo osebe nevylučuje posúdenie reklamácie; CK ju posúdi podľa všetkých dostupných informácií a okolností konkrétneho prípadu.

3. Vybavenie reklamácie

CK každú riadne uplatnenú reklamáciu zaeviduje, preverí a posúdi individuálne s prihliadnutím na zmluvu o zájazde, dohodnutý rozsah služieb, okolnosti vzniku reklamovaného nedostatku a príslušné právne predpisy. Pri posudzovaní reklamácie môže CK preveriť okolnosti u svojich zamestnancov, delegáta, sprievodcu, dopravcu, ubytovacieho zariadenia alebo iného poskytovateľa služby, ktorého sa reklamácia týka. V prípade potreby môže cestujúceho požiadať o doplnenie informácií alebo podkladov potrebných na objektívne posúdenie reklamácie.

Ak je nedostatok oznámený už počas zájazdu, CK alebo jej určený zástupca sa bude snažiť zabezpečiť jeho odstránenie v primeranej lehote a spôsobom zodpovedajúcim charakteru problému, pokiaľ je jeho odstránenie možné a primerané okolnostiam.

Ak CK po preverení reklamácie zistí, že služba nebola poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zabezpečí nápravu alebo poskytne cestujúcemu príslušné plnenie v rozsahu vyplývajúcom zo zmluvy a platných právnych predpisov. Podľa povahy a závažnosti nedostatku môže ísť najmä o odstránenie nedostatku, zabezpečenie náhradného riešenia, primerané zníženie ceny alebo iný zákonom ustanovený spôsob nápravy.

Ak CK dospeje k záveru, že reklamácia alebo jej časť nie je dôvodná, cestujúcemu oznámi výsledok posúdenia spolu s primeraným odôvodnením.

Reklamácia bude vybavená v lehote stanovenej platnými právnymi predpismi. Ak je na posúdenie potrebná súčinnosť tretích osôb alebo doplnenie podkladov, CK bude postupovať tak, aby bola reklamácia vybavená riadne a bez zbytočných prieťahov.

O výsledku vybavenia reklamácie bude cestujúci informovaný preukázateľným spôsobom, spravidla e-mailom alebo písomne na kontaktné údaje, ktoré uviedol pri uplatnení reklamácie.

Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo cestujúceho uplatniť ďalšie práva a prostriedky nápravy, ktoré mu prináležia podľa platných právnych predpisov.

6. Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok je potrebné vykladať a uplatňovať **v spojení so zmluvou o zájazde, Všeobecnými obchodnými podmienkami (VOP) cestovnej kancelárie a príslušnými ustanoveniami zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov**, ako aj ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Ak by bolo niektoré ustanovenie tohto reklamačného poriadku v rozpore s kogentným ustanovením platného právneho predpisu, prednostne sa použije príslušné ustanovenie právneho predpisu. Tým nie je dotknutá platnosť ostatných ustanovení reklamačného poriadku.

Reklamačný poriadok **neobmedzuje ani nevylučuje zákonné práva cestujúceho**, najmä práva vyplývajúce zo zodpovednosti CK za riadne poskytnutie služieb cestovného ruchu zahrnutých v zmluve o zájazde.

CK zabezpečí, aby bol tento reklamačný poriadok cestujúcemu dostupný vhodným spôsobom a aby sa s ním mohol oboznámiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde.

Tento reklamačný poriadok nadobúda **platnosť a účinnosť dňom 01.06.2026**

Silnejší slabším o.z.
Zlatovská 10
911 05 TRENCÍN
IČO: 42 276 829
DIČ: 2024081961