

Reklamačný poriadok

Pre zabezpečenie správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nekvalitných služieb poskytovaných alebo sprostredkovaných cestovnou kanceláriou EVAS TOUR vydáva tento REKLAMAČNÝ PORIADOK.

- 1) V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK EVAS TOUR tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Zákazník má právo reklamovať nekvalitné služby len vo vlastnom mene príp. v mene osôb, ktoré sú spolu s ním uvedené v zmluve o obstaraní zájazdu. Zástupca CK EVAS TOUR je povinný rozhodnúť o reklamacii ihneď v rámci svojej kompetencie.
- 2) Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca CK EVAS TOUR s reklamujúcim zápis o reklamacii s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Zápis o reklamacii podpíše zástupca CK EVAS TOUR alebo dodávateľa služby a reklamujúci, ktorý obdrží jeden exemplár zápisu o reklamacii. Tento potvrdený zápis o reklamacii je zákazník povinný predložiť pri reklamacii.
- 3) Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť u CK EVAS TOUR 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. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK EVAS TOUR povinná vybaviť reklamáciu, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
- 4) CK EVAS TOUR zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK EVAS TOUR alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK EVAS TOUR nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si zákazník objedná na mieste u sprievodcu, hotela alebo inej organizácie.
- 5) Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené zákazníkovi, 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) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK EVAS TOUR alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.
- 7) CK EVAS TOUR nezodpovedá za prípadné meškanie dopravných prostriedkov a upozorňuje na možnosť jeho vzniku z dôvodov zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných priechodov, z dôvodov nepriaznivého počasia, príp. z technických a prevádzkových dôvodov. CK EVAS TOUR nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku. V prípade meškania dopravného prostriedku nevzniká zákazníkovi právo na odstúpenie od zmluvy.
- 8) CK EVAS TOUR nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená zákazníkom, 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.
- 9) Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2009.