



## Reklamačný poriadok

Pre zabezpečenie správneho postupu pri uplatňovaní a vybavovaní práv cestujúcich zo zodpovednosti za vady poskytnutých služieb vydáva Cestovná kancelária FIFO s r. o. (ďalej len cestovná kancelária) tento Reklamačný poriadok.

### A. Reklamácia služieb dojednaných v Zmluve o zájazde

1) Ak cestujúci zistí, že niektorá zo služieb cestovného ruchu (ďalej len služba) nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou o zájazde, zákonom č. 170/2018 Z.z. alebo osobitným predpisom, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, je cestujúci povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť cestovnej kancelárii alebo jej poverenému zástupcovi. Pri riešení nárokov podľa tohto článku Cestujúci poskytuje CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a aby zabránil prípadným škodám alebo ich udržal v čo možno najmenšom rozsahu. Pri posudzovaní oprávnenosti reklamácie bude zohľadnená skutočnosť, či cestujúci na mieste pobytu bezodkladne uplatnil svoje právo reklamovať chybné poskytnutú službu u cestovnej kancelárie, povereného zástupcu cestovnej kancelárie, resp. dodávateľa služby tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava.

2) Cestovná kancelária je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby do súladu so Zmluvou o zájazde, zákonom č. 170/2018 Z. z. alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí cestovnej kancelárii neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb.

3) Ak cestovná kancelária nevykoná nápravu podľa odseku 2, ponúkne cestujúcemu náhradné služby aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa Zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby musia byť

- a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
- b) nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb.

4) Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 3, ak náhradné služby nie sú porovnateľné so službami uvedenými v Zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2, a cestovná kancelária poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2.

5) Ak cestovná kancelária nevykoná nápravu podľa odseku 2 ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby podľa odseku 3, cestujúci má právo

- a) vykonať nápravu sám a požadovať od cestovnej kancelárie náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
- b) odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy o zájazde.

6) Cestovná kancelária je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak

a) nevykoná nápravu podľa odseku 2 a odseku 3 písm. a),

b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby podľa odseku 3 písm. b),

c) cestujúci v súlade s odsekom 4 prvou vetou náhradné služby odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,

d) cestujúci podľa odseku 5 písm. a) vykoná nápravu sám.

7) Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 6.

8) Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 3 písm. b), odseku 4 alebo odseku 5. Ak cestovná kancelária nepreukáže, že porušenie Zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť 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.

9) Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, cestovná kancelária v prípadoch podľa odseku 4 a odseku 5 písm. b) zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

10) Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa Zmluvy o zájazde, cestovná kancelária uhradza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho.

11) Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 10 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 o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

12) Cestovná kancelária sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 10, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

## **B. Reklamácia služieb dojednaných v Zmluve o službách cestovného ruchu**

1) V prípade, že dôjde k chybnému poskytnutiu služby dojednanej v Zmluve o službách cestovného ruchu, má objednávateľ právo na uplatnenie nárokov v zmysle príslušnej právnej úpravy ustanovení z. č. 250/2007 Z.z. a vzájomných zmluvných dojednaní.

2) Cestujúci je povinný reklamovať nedostatky v poskytnutí služby bezodkladne u cestovnej kancelárie, predajcu, povereného zástupcu cestovnej kancelárie a/alebo poskytovateľa služby. Pri riešení nárokov podľa tohto článku Cestujúci poskytuje CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a aby zabránil prípadným škodám alebo ich udržal v čo možno najmenšom rozsahu.

Pri posudzovaní oprávnenosti reklamácie bude zohľadnená skutočnosť, či cestujúci na mieste pobytu bezodkladne uplatnil svoje právo reklamovať chybné poskytnutú službu u cestovnej kancelárie, povereného zástupcu cestovnej kancelárie a/alebo dodávateľa služby tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava.

3) Postup a lehoty pri vybavovaní reklamácií sa riadia príslušnou právnou úpravou.

4) Cestujúci berie na vedomie, že v prípade, ak je určitá dohodnutá služba 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.

### **Spoločné ustanovenia**

1) Cestovná kancelária nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená cestujúcim, 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.

2) CK FIFO nezodpovedá za úroveň akýchkoľvek služieb a akcií mimo zmluvne dojednaných služieb, ktoré si cestujúci objedná v mieste pobytu prostredníctvom sprievodcu, hotela alebo si ich objedná u inej organizácie.

Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky súvisiace s leteckou prepravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb, sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

3) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe cestovnej kancelárie alebo okolnosti na strane cestujúceho, na základe ktorých cestujúci úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká cestujúcemu nárok na vrátenie ceny alebo zľavu z ceny týchto služieb.

4) Cestujúci má právo reklamovať porušenie Zmluvy o službách cestovného ruchu vo vlastnom mene príp. v mene osôb, ktoré sú spolu s ním uvedené v Zmluve o službách cestovného ruchu. Cestujúci má nárok byť informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie.

5) Reklamácia podaná v pobočkách cestovnej kancelárie alebo v cestovnej agentúre (resp. u predajcu, u ktorého boli zájazdy alebo služby zakúpené) sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie alebo doporučenou poštou alebo e-mailom. Reklamácia zaslaná e-mailom sa nepovažuje za platne podanú, pokiaľ nie je cestujúcemu zo strany cestovnej kancelárie spätne potvrdené jej zaevidovanie. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je cestovná kancelária povinná odpovedať písomnou formou doporučeným listom na adresu uvedenú v Zmluve o zájazde alebo v Zmluve o službách cestovného ruchu, a to najneskôr do 30 dní od zaevidovania reklamácie, ak nie je s cestujúcim písomne dohodnuté inak.

7) Ak cestujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva a tiež ak predávajúci na reklamáciu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal v zákonom stanovenej lehote, môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi cestovnou kanceláriou a jej klientom je Slovenská obchodná inšpekcia,

Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava. Iné subjekty alternatívneho riešenia sporov sú zapísané v zozname, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR. Platforma na podanie návrhu na alternatívne riešenie sporov online:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> .

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňa 1.12.2021.