



Reklamačný poriadok

Cestovná kancelária **BartoTravel, s. r. o.**, Železničná 354, 905 01 Senica (ďalej len „CK BartoTravel“) vydáva nasledovný reklamačný poriadok, ktorý slúži k zabezpečeniu a objasneniu postupu pre zákazníka a to pri reklamacii, ktorá sa uplatňuje v prípade väd a nedostatočne poskytovaných služieb CK BartoTravel.

1. Ak je kvalita a rozsah služieb nižšia ako tie, ktoré boli dohodnuté v Zmluve o zájazde, zákazník CK BartoTravel (ďalej len „zákazník“) má právo na uplatnenie reklamácie. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu včas bez zbytočného odkladu tak, aby sa vec dala do poriadku, pokiaľ možno hneď na mieste. Uplatnenie reklamácie na mieste poskytovania služieb umožňuje odstránenie nedostatkov okamžite, lebo s odstupom času sa sťažuje dokázateľnosť i objektívnosť posudzovania a tým aj možnosť riadneho vybavenia reklamácie. Reklamáciu služieb možno uplatniť na mieste poskytovania služieb u delegáta usporiadajúcej cestovnej kancelárie, a to písomne alebo ústne. O ústnom podaní reklamácie sa spíše reklamačný protokol.
2. Zákazník si uplatňuje svoje právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, najneskôr však do dvoch rokov od skončenia zájazdu. Reklamáciu si klient uplatňuje u dodávateľa služby alebo povereného zástupcu CK BartoTravel. Zákazník uplatňuje svoje právo na reklamáciu vo vlastnom mene alebo v mene osôb, ktoré sú spolu s ním uvedené v Zmluve o obstaraní zájazdu. O uplatnení reklamácie spíše zástupca CK BartoTravel písomný záznam resp. Reklamačný protokol. Reklamačný protokol podpíše zástupca CK BartoTravel alebo dodávateľa služby CK BartoTravel a reklamujúci. Zákazník obdrží jeden exemplár riadne spísaného a podpísaného Reklamačného protokolu, ktorý je povinný predložiť pri neskoršej uplatnenej reklamacii.
3. Zákazník musí svoje nároky z reklamácie uplatniť bezodkladne, písomnou formou, najneskôr do dvoch rokov od skončenia zájazdu. V prípade, že nedošlo k uskutočneniu zájazdu, zákazník si svoje nároky z reklamácie môže uplatniť do dvoch rokov odo dňa, kedy malo dôjsť k uskutočneniu zájazdu v zmysle Zmluvy o zájazde, inak právo na uplatnenie reklamácie zákazníkovi zaniká. Reklamácia, ktorá bola zákazníkom zaslaná e-mailom, resp. elektronickou poštou, nie je považovaná za platne podanú, ak zákazník neobdržal spätné potvrdenie jej zaregistrovania od CK BartoTravel. V prípade riadne podanej a zaregistrovanej reklamácie, má CK BartoTravel povinnosť odpovedať reklamujúcemu a to písomnou formou najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie. Ak to povaha vyžaduje, môže cestovná kancelária pri vybavovaní reklamácie požadovať od klienta potrebnú súčinnosť najmä formou podania bližších informácií, predloženia dôkazov, či potrebných dokladov a pod.

4. Predmetom reklamácie nie sú náhrady škody a majetkové ujmy, ktoré boli spôsobené zákazníčkovi a ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne v zmysle poistnej zmluvy o cestovnom poistení, taktiež aj také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia priamo a výslovne vyňaté.
5. CK BartoTravel je zodpovedná za porušenie záväzkov, ktoré vyplývajú z uzatvorenej Zmluvy o zájazde bez ohľadu na to, či tieto záväzky majú splniť dodávatelia služieb, alebo CK BartoTravel a ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK objavuj svet nie je zodpovedná za úroveň cudzích služieb, či akcií, ktoré sú mimo rámec zájazdu a ktoré si zákazník objedná na mieste, u sprievodcu, hotela, či inej organizácie.
6. CK BartoTravel nie je zodpovedná za škodu, ktorá ňou nebola zavinená, nebola zavinená ani jej dodávateľmi služieb, pričom daná škoda bola spôsobená zákazníčkom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení dostatočného úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých okolností a nepredvídateľných okolností.
7. V prípade, že nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK BartoTravel alebo okolností na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník sčasti alebo úplne nevyužije objednané, zaplatené a CK BartoTravel zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.
8. Ak spotrebiteľ 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. Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi cestovnou kanceláriou a jej klientom je Slovenská obchodná inšpekcia.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť 01.01.2019