

REKLAMAČNÝ PORIADOK

MORE – PJC, s.r.o., cestovná agentúra

MORE – PJC, s. r. o., so sídlom Perecká ul. 2965/12, 934 05 Levice, IČO: 47 081 066,

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 33945/N

Reklamáciu zájazdu musí zákazník zaslať písomne, s pripojeným reklamačným protokolom z miesta pobytu potvrdeným delegátom CK, s fotografiami atď., a to doporučene na adresu spoločnosti MORE – PJC, s.r.o., Perecká ul. 2965/12, 934 05 Levice. Vzhľadom na to, že naša spoločnosť prevádzkuje cestovnú agentúru, podľa zákona nezodpovedá za služby poskytnuté cestovnými kancelárkami a takisto nevybavuje v ich mene reklamácie. Po prevzatí, resp. doručení reklamáciu zašleme usporiadateľovi zájazdu, ktorý je povinný sa k nej vyjadriť v zákonom stanovenej lehote.

Spoločnosť MORE – PJC, s.r.o., ako autorizovaný predajca zájazdov, pobytov, lyžovačiek a táborov cestovných kancelárií vydáva tento reklamačný poriadok na uplatňovanie práv zákazníkov pri reklamácií nedostatkov služieb cestovného ruchu:

Článok 1 – Zodpovednosť CK

Za porušenie záväzkov vyplývajúcich z cestovnej zmluvy zodpovedá cestovná kancelária, s ktorou má zákazník uzatvorenú cestovnú zmluvu, bez ohľadu na to, že záväzky by mali byť splnené inými dodávateľmi služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu. Cestovná kancelária nenesie nijakú zodpovednosť a neručí za úroveň, cenu, prípadne vzniknutú škodu pri službách, ktoré nie sú dohodnuté v cestovnej zmluve a sú organizované inými subjektmi, ktoré si zákazník objedná na mieste u delegáta, v hoteli či iných organizáciách.

Za predmet reklamácie nemožno považovať výlet zadarmo alebo darček zadarmo.

Článok 2 – Právna úprava

Cestovná kancelária sa riadi zákonom 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Článok 3 – Lehota na podanie reklamácie

Reklamácia sa musí uplatniť u usporiadajúcej cestovnej kancelárie bez zbytočného odkladu, a to najneskôr do 3 mesiacov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď mal byť zájazd ukončený podľa cestovnej zmluvy. Ak si zákazník v tomto termíne reklamáciu neuplatní, právo na reklamáciu zaniká.

Táto lehota sa zachová aj v prípade, ak zákazník podá reklamáciu v MORE – PJC, s.r.o., ktorá reklamáciu najneskôr do 3 dní odo dňa jej prijatia odošle alebo odovzdá usporiadajúcej cestovnej kancelárii na vybavenie. O spôsobe vybavenia reklamácie zákazníka oboznámi usporiadajúca cestovná kancelária v súlade so svojím reklamačným poriadkom.

Článok 4 – Spôsoby 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, v ktorom sa uvedie meno zákazníka, špecifiká zájazdu, názov ubytovacieho zariadenia a opis reklamácie. Reklamačný protokol podpíše zákazník a delegát usporiadajúcej cestovnej kancelárie. Ak sa reklamácia nevybaví hneď na mieste, je potrebné ju uplatniť ešte aj písomne doporučenou zásielkou na adresu usporiadajúcej cestovnej kancelárie.

Reklamáciu možno poslať doporučené aj na adresu MORE – PJC, s.r.o., Perecká ul. 2965/12, 934 05 Levice, alebo ju podať ústne v prevádzke spoločnosti MORE – PJC, s.r.o., I. Krasku 5, 934 01 Levice. O ústnom podaní reklamácie sa so zákazníkom spíše reklamačný protokol, v ktorom sa uvedie meno zákazníka, špecifiká zájazdu, názov ubytovacieho zariadenia a opis reklamácie. Reklamačný protokol podpíše zákazník a zástupca MORE – PJC, s.r.o., ktorý najneskôr do 3 dní odo dňa spísania protokol odošle alebo odovzdá usporiadajúcej cestovnej kancelárii na vybavenie.

Článok 5 – Obsah reklamácie

Reklamácia musí obsahovať údaje potrebné na identifikáciu služieb, ktoré mali nedostatky alebo ktoré neboli poskytnuté vôbec.

Na identifikáciu služieb zákazník musí uviesť:

- a) číslo cestovnej zmluvy,
- b) dátum jej uzatvorenia,
- c) s akou cestovnou kanceláriou bola cestovná zmluva uzatvorená,
- d) opis nedostatkov poskytnutej služby alebo údaj o tom, ktoré služby neboli poskytnuté vôbec,
- e) čoho sa zákazník domáha, t. j. bezplatného odstránenia nedostatkov, náhradného poskytnutia služby, pokiaľ je to podľa charakteru služby možné, primeranej zľavy z ceny služby, ktorá mala nedostatky
- f) bankové spojenie zákazníka, pokiaľ žiada primeranú zľavu z ceny služby, ktorá mala nedostatky,
- g) reklamačný protokol z miesta pobytu, ktorý obsahuje, pokiaľ možno potvrdenie vlastníkom objektu, fotografie, prípadne ďalšie preukazné doklady, a ktorý je podpísaný delegátom cestovnej kancelárie v prípade, ak sa reklamácia uplatňuje priamo na mieste poskytovaných služieb.

Článok 6 – Povinnosti zákazníka

Zákazník je povinný poskytovať pri vybavovaní reklamácie súčinnosť, a to:

- najmä doplňovať požadované údaje,
- podávať informácie a vysvetlenia,
- predkladať doklady preukazujúce skutočný stav.

Článok 7 – Lehoty na vybavenie reklamácie

Ak sa reklamácia uplatní priamo u delegáta usporiadajúcej cestovnej kancelárie, delegát je oprávnený o reklamácií rozhodnúť, pokiaľ požiadavka zákazníka vyhovuje. V ostatných prípadoch bude reklamácia vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, pokiaľ sa zákazník s usporiadajúcou cestovnou kanceláriou nedohodnú na inej lehote.

Článok 8 – Reklamačné poriadky

Podrobnosti vybavovania reklamácií sú stanovené v reklamačnom poriadku každej cestovnej kancelárie, ktorý má prednosť pred týmto reklamačným poriadkom.

Článok 9 – Účinnosť reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od 26. 03. 2013.

