

## Reklamačný poriadok cestovnej agentúry Fun Travel spol. s.r.o.

Pre zabezpečenie správneho postupu pri vybavovaní reklamácií za odlišný rozsah poskytnutých služieb ako sú uvedené v Zmluve o zakúpení zájazdu sprostredkovaných CA Fun Travel spol. s.r.o. sa 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 chyby poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného delegáta/ zástupcu organizátora/touroperátora poskytovaného zájazdu/služby tak, aby mohla byť vykonaná 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/delegát cestovnej kancelárie/touroperátora u ktorej bol zájazd/služba zakúpená, je povinný rozhodnúť o reklamacii ihneď v rámci svojej kompetencie.
2. Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše delegát/zástupca CK/touroperátora, u ktorej bol zájazd/služba zakúpená, s reklamujúcim reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK/touroperátora alebo dodávateľa služby a reklamujúci, ktorý obdrží jeden exemplár reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je zákazník povinný predložiť pri neskoršej uplatnenej reklamacii. V prípade nedodržania tohto postupu, alebo uplatnenia uvedeného práva oneskorene, alebo až po ukončení zájazdu, **právo na reklamáciu zaniká**.
3. Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť u CA Fun Travel spol. s r.o. bezodkladne písomnou formou, 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 CA Fun Travel spol. s r.o. povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
4. CA Fun Travel spol. s.r.o. ani CK/touroperátor u ktorej bol zájazd/služba zakúpená, nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si zákazník objedná na mieste u sprievodcu, od hotela alebo inej organizácie.
5. Za predmet reklamácie sa nepovažujú náhrady takej 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 CA Fun Travel ani CK/touroperátora u ktorej bol zájazd/služba zakúpená, 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. CA Fun Travel spol. s. r.o. nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani organizátori zakúpených 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.
8. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strava, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu a nároky Objednávateľa v súvislosti s leteckou dopravou voči organizátorovi zájazdu/služby a CA Fun Travel spol. s r.o. u ktorej bol zájazd/služba zakúpená, sú vylúčené.
9. Zmeny a odchýlky jednotlivých služieb sú v nevyhnutných prípadoch možné. Ide najmä o zmeny miesta odletu, priletu, trasy, leteckej spoločnosti, medzipristátia, typu lietadla, letových časov, termínu letu, programu počas poznávacieho zájazdu a pod. V prípade vyššie uvedených zmien bude CA Fun Travel spol. s. r.o. bezodkladne informovať Objednávateľa.

10. V prípade, že Objednávateľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým cestovná agentúra vybavila jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že cestovná agentúra porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na cestovnú agentúru so žiadosťou o nápravu. Ak CA na žiadosť Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Objednávateľom, Objednávateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s CA je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>). Objednávateľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. V prípade, ak si Objednávateľ kúpil produkty alebo služby cestovného ruchu on-line, je oprávnený použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len „RSO“) na riešenie svojich sporov, ktorá je dostupná na webovej stránke <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Objednávateľ pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažností. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušné

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2019