

Reklamačný poriadok

Predávajúci:

Trenčín, 1.2.2016

obchodné meno: CK Slniečko spol. s r. o.
sídlo: Palackého 88/8, 911 01 Trenčín
IČO: 43840949 DIČ: 2022499083 IČ DPH: SK 2022499083

Reklamácie, zodpovednosť za škody

1, V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb sú nižšie ako bolo pôvodne dohodnuté v Zmluve o obstaraní zájazdu, vzniká právo na reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť si právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Zástupca CK je povinný rozhodnúť o reklamacii ihneď v rámci svojich kompetencií.

2, Ak nie je možné zjednať nápravu na mieste, spíše zástupca CK s reklamujúcim protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK alebo dodávateľ služby a reklamujúci. Zákazník je povinný tento protokol predložiť pri reklamacii v CK.

3, Svoje nároky je reklamujúci povinný písomne oznámiť bezodkladne v CK a to najneskôr do 3 mesiacov od ukončenia zájazdu alebo pri neuskutočnení zájazdu do 3 mesiacov, odkedy sa mal zájazd uskutočniť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Na všetky reklamácie podané touto formou je povinná CK vyjadriť sa písomne, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.

4, O každej reklamacii sa vyhotoví reklamačný list dvojmo, z ktorého jednu kópiu dostane spotrebiteľ, originál sa založí. Reklamačné listy sa číslujú vzostupne, a každá reklamácia sa zapíše do knihy evidencie reklamácií. V prípade, že reklamacii sa nevyhovelo, alebo nebola vybavená hneď, reklamačný list sa vypisuje trojmo - druhá kópia sa postúpi vedúcemu zamestnancovi CK (Mgr. Patrik Vígh).

5, CK zodpovedá zákazníkovi za všetky služby v ich uvádzanej kvalite poskytnutej CK alebo zmluvnými dodávateľmi.

6, CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávatelia, ale vznikla zavinením účastníka zájazdu, alebo tretej osoby.

7, CK na začiatku zahraničného zájazdu vyberá vratnú kauciu slúžiacu na úhradu prípadných škôd spôsobených účastníkom zájazdu v ubytovacom zariadení alebo dopravnom prostriedku.

8, Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle zákona č.391/2015 Z.z pri súčasnom splnení nasledovných podmienok:

a, spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva

b, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní do dňa jej odoslania.

Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi CK a jej klientom je SOI.