

## Reklamačný poriadok

Pre zabezpečenie správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nekvalitných služieb poskytovaných alebo sprostredkovaných cestovnou kanceláriou LIPA, CK LIPA s.r.o. 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 chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK 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 CK je povinný rozhodnúť o reklamacii ihneď v rámci svojej kompetencie.
- 2) Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca CK s reklamujúcim reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK alebo dodávateľa služby a reklamujúci, ktorý obdrží jeden exemplár reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je zákazník povinný predložiť pri neskoršej uplatnenej reklamacii.
- 3) Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť u CK LIPA 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 CK LIPA povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
- 4) CK LIPA zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK LIPA alebo iní dodávateľia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK LIPA 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 poisťného krytia poisťovne na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia výslovne vyňaté.
- 6) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK LIPA 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) CK LIPA si vyhradzuje právo na zrušenie možnosti niektorého nástupného miesta v prípade nízkeho počtu klientov z niektorého nástupného miesta. V takomto prípade bude klientovi ponúknuté náhradné miesto nástupu. Táto zmena musí byť zákazníkovi včas oznámená. Pri tejto zmene sa postupuje podľa ods. VI. Bod 1) Všeobecných zmluvných podmienok účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie LIPA s.r.o.
- 8) CK LIPA nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľia 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.
- 9) Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 24.11.2011.