



VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ AGENTÚRY PT tours Slovakia s.r.o.

I. Úvodné ustanovenia

- PT tours Slovakia** je cestovná agentúra, ktorú prevádzkuje spoločnosť **PT tours Slovakia s.r.o.** so sídlom: Jókaiho 30, 821 06 Bratislava - mestská časť Podunajské Biskupice, IČO: 46 015 124, DIČ: 2023204161, IČ DPH: SK2023204161, prevádzkareň Dunajská 38, 811 08 Bratislava.
Elektronické kontaktné údaje: **www.pttours.sk; plavby@pttours.sk**
Telefonický kontakt: **+421 915 996 236**
Bankové spojenie: **UniCredit**
Číslo účtu: **1122460018/1111**
IBAN: **SK8311110000001122460018**
BIC/SWIFT: **UNCRSKBX**
- Cestovná agentúra PT tours Slovakia (ďalej aj ako cestovná agentúra) predáva zájazdy organizované cestovnými kancelárkami (ďalej iba CK) v zmysle Zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr.
- Všeobecné obchodné podmienky cestovnej agentúry upravujú vzťahy medzi cestovnou agentúrou a Objednávateľom/Klientom pri objednaní zájazdu.
- Všeobecné obchodné podmienky bližšie špecifikujú základné zmluvné podmienky, ako aj práva a povinnosti zmluvných strán. Neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok je
 - Stornovací poriadok (Príloha 1)
 - Reklamačný poriadok (Príloha 2).
- Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 15. augusta 2017, ktorý je zároveň aj dňom ich zverejnenia na www.pttours.sk, ako i v prevádzkarni spoločnosti. Po ich zverejnení je ich obsah súčasťou každej zmluvy o obstaraní zájazdu a zabezpečení služieb, upravujú práva a povinnosti účastníkov zmluvného vzťahu. Cestovná agentúra má za to, že každý Objednávateľ/Klient sa so Všeobecnými obchodnými podmienkami oboznámil a súhlasí s nimi v plnom rozsahu.
- Predávané zájazdy sú organizované príslušnou CK v aktuálne platných cenách a za podmienok stanovených vo Všeobecných zmluvných podmienkach (ďalej len VZP).
- Cestovná agentúra sprostredkúva ku predávaným zájazdom komplexné cestovné poistenie za podmienok stanovených zmluvnou poisťovňou.

II. Uzavretie zmluvy

- Objednávka** - je vyjadrením predbežného záujmu o konkrétny zájazd zo strany objednávateľa. Objednávku možno urobiť ľubovoľným spôsobom, napr. vyplnením a odoslaním interaktívneho formulára (ak cestovná agentúra interaktívny formulár používa), telefonicky, elektronickou poštou (ďalej len e-mailom), osobne a pod. Objednávka je platná, ak sa požadovaný zájazd nachádza v ponuke zastúpených CK a ak dostatočne špecifikuje požadovaný zájazd (uvádza najmä plavbu, destináciu, termín, hotel, dopravu, doplnkové služby, meno a priezvisko objednávateľa, počet cestujúcich, ich vek v deň skončenia zájazdu a telefonický alebo emailový kontakt na objednávateľa). Za objednávku sa považuje aj doplnená Zmluva o obstaraní zájazdu potvrdená objednávateľom, ak jej nepredchádzal návrh zo strany cestovnej agentúry na uzavretie Zmluvy o obstaraní zájazdu podpísaný cestovnou agentúrou. Za novú objednávku sa považuje aj návrh Zmluvy o obstaraní zájazdu vypracovaný cestovnou agentúrou sprístupnený objednávateľovi, ktorý objednávateľ zmenil, upravil alebo doplnil, pričom pôvodný návrh zmluvy stráca platnosť bez ohľadu na to, či objednávateľ splnil podmienky pre jej uzavretie.

2. Prijatie objednávky na spracovanie - po obdržaní objednávky a posúdení jej úplnosti cestovná agentúra neodkladne potvrdí jej príjem na spracovanie spôsobom podľa pokynov objednávateľa. Ak takýto pokyn objednávateľ nedal, cestovná agentúra potvrdzuje príjem objednávky na spracovanie spôsobom akým obdržala objednávku od objednávateľa. Cestovná agentúra neplatné objednávky nevybavuje.
3. Spracovanie objednávky – prijaté objednávky cestovná agentúra spracúva v pracovnej dobe, v časovom slede v akom boli cestovnej agentúre doručené. Na základe platnej objednávky cestovná agentúra uskutoční nezáväznú rezerváciu požadovaného zájazdu a oboznámi objednávateľa s možnosťou uzavretia Zmluvy o obstaraní zájazdu a dobou platnosti rezervácie. V prípade nejasnosti objednávky alebo pri existencii inej skutočnosti brániacej rezervácii zájazdu cestovná agentúra kontaktuje objednávateľa za účelom informovania o možnostiach zrealizovania objednávky. V prípade, že cestovná agentúra nebude ani pri opakovanej snahe o kontakt s objednávateľom úspešná, bude považovať objednávku za neplatnú a takáto objednávka nebude vybavená.
4. Uzavretie Zmluvy o obstaraní zájazdu – ak si objednávateľ praje uzavretie Zmluvy o obstaraní zájazdu, cestovná agentúra mu vyhotoví a sprístupní písomný návrh Zmluvy o obstaraní zájazdu a Poistnej zmluvy, dobu platnosti návrhu a Všeobecné obchodné podmienky upravujúce Zmluvu o obstaraní zájazdu a Všeobecné poistné podmienky upravujúce Poistnú zmluvu.
5. Objednávateľ nesmie zmeniť, upraviť alebo doplniť (s výnimkou ručne dopísaných alebo opravených osobných údajov cestujúcich a podpisu) v žiadnej časti písomný návrh Zmluvy o obstaraní zájazdu alebo Poistnej zmluvy, ktoré mu cestovná agentúra sprístupnila vo formáte určenom na tlač a musí zachovať jeho stav, ako mu ho vygeneroval objednávkový systém, alebo aký obdržal od cestovnej agentúry e-mailom, poštou, alebo prevzal osobne.
6. Za prijatie návrhu objednávateľom sa považuje písomné doručenie doplnenej (meno, priezvisko, adresa a dátum narodenia objednávateľa a meno, priezvisko a dátum narodenia cestujúcich) a podpísanej Zmluvy o obstaraní zájazdu a vyjadrenie súhlasu s Poistnou zmluvou a zaplatenie požadovanej platby za zájazd vrátane poistenia, a to v čase platnosti návrhu na uzavretie zmluvy. Za zaplatenie čiastky sa považuje pripísanie sumy na účet cestovnej agentúry. Akceptácia Poistnej zmluvy je platná iba pri súčasnom prijatí návrhu Zmluvy o obstaraní zájazdu zo strany objednávateľa.
7. V prípade kúpy "na poslednú chvíľu" (odchod do 3 dní po uzavretí Zmluvy o obstaraní zájazdu) sa za prijatie návrhu objednávateľom považuje akceptovanie doplnenej (meno, priezvisko, adresa a dátum narodenia objednávateľa a meno, priezvisko a dátum narodenia, číslo cestovného dokladu cestujúcich a ďalších údajov vyžadovaných pre uzavretie platnej zmluvy) Zmluvy o obstaraní zájazdu a vyjadrenie súhlasu s Poistnou zmluvou a zaplatenie požadovanej platby za zájazd vrátane poistenia, a to v čase platnosti návrhu na uzavretie zmluvy. Za zaplatenie čiastky sa považuje pripísanie sumy na účet cestovnej agentúry. Akceptácia Poistnej zmluvy je platná iba pri súčasnom prijatí návrhu Zmluvy o obstaraní zájazdu zo strany objednávateľa.
8. Prijatie návrhu na uzavretie Zmluvy o obstaraní zájazdu zo strany objednávateľa po uplynutí jeho platnosti sa považuje, za novú objednávku objednávateľa, ktorú cestovná agentúra bez odkladu v skrátenej procedúre potvrdí v prípade, že takýto zájazd bez zmeny je možné potvrdiť.
9. Potvrdenie spracovania zmluvy – cestovná agentúra písomne potvrdí objednávateľovi spracovanie zmluvy zaslaním potvrdenej Zmluvy o obstaraní zájazdu a Poistky.
10. Objednávateľ splnomocňuje cestovnú agentúru stornovať zájazd (v zmysle VZP upravujúcich stornovaný zájazd), ktorý hradí objednávateľ viacerými platbami v rôznych časových obdobiach (systém zálohy a doplatku) v prípade, ak objednávateľ nereaguje na výzvu o úhradu doplatku zájazdu a uhradená záloha nepostačuje na pokrytie prípadných storno poplatkov zájazdu. Cestovná agentúra nie je povinná uvedené právo využiť a jej konanie na základe tohoto plnomocenstva sa považuje za dobromyseľné. Právo cestovnej agentúry požadovať od klienta doplatok sumy rovnajúcej sa výške storno poplatkov CK na základe Všeobecných zmluvných podmienok CK týmto nie je dotknuté.
11. Zákaznícky servis - Cestovná agentúra zabezpečuje objednávateľovi kompletný servis vo veci zakúpeného zájazdu, ako sú zmeny zájazdu, zmeny údajov o cestujúcich, odstúpenie od zmluvy, doručenie pokynov k nástupu na zájazd, reklamácie a podobne v zmysle VZP organizujúcej CK. Cestovná agentúra v rámci zákazníckeho servisu komunikuje s objednávateľom písomne, spôsobom akým poslala objednávateľovi návrh Zmluvy o obstaraní zájazdu. Objednávateľ v prípade zmeny kontaktu sa zaväzuje bezodkladne informovať cestovnú agentúru o novom kontakte.
12. Osobné údaje - Cestovná agentúra získava osobné údaje objednávateľa a ďalších cestujúcich s ich súhlasom výlučne na základe poverenia zastúpených CK a zastúpenej poisťovne za účelom uzavretia platnej zmluvy a zabezpečenia riadneho plnenia z nej vyplývajúceho pre zmluvné strany. Cestovná agentúra poskytuje získané osobné údaje výlučne organizujúcej CK a poisťovni.

13. Cestovná agentúra archivuje elektronické dokumenty obsahujúce osobné údaje objednávateľa a ďalších cestujúcich v rozsahu Zmluvy o obstaraní zájazdu, dokladov o úhrade, Poistnej zmluvy, elektronickej komunikácie a podobne s ohľadom na ich bezpečnosť. Tieto dokumenty cestovná agentúra zničí po uplynutí zákonnej lehoty vyžadovanej pre archiváciu účtovných dokladov.
14. Cestovná agentúra spracováva a uchováva v informačnom systéme získané osobné údaje na vlastné obchodné účely v rozsahu mena a priezviska objednávateľa, e-mailovej adresy a telefonického kontaktu. Získané osobné údaje nad tento rámec cestovná agentúra v informačnom systéme zlikviduje najneskôr do 12 mesiacov od ich získania. Objednávateľ zodpovedá za pravdivosť a aktuálnosť osobných údajov.

III. Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Cestovná agentúra je povinná najmä:
 - pred uzatvorením zmluvy presne, jasne, pravdivo a úplne informovať objednávateľa/klienta o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na jeho rozhodnutie o kúpe zájazdu;
 - zabezpečiť Objednávateľovi/ Klientovi všetky objednané služby podľa jeho záujmu v dohodnutej kvalite a rozsahu.
2. Cestovná agentúra je oprávnená najmä:
 - žiadať od objednávateľa/klienta zaplatenie dohodnutej ceny v dohodnutom termíne;
 - stornovať zájazd a ďalšie služby v prípade neuhradenia ceny do dohodnutého termínu a následne žiadať od objednávateľa/klienta zaplatenie storno poplatku.
3. Objednávateľ/klient má právo najmä na:
 - poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb;
 - ochranu osobných údajov, ktoré v súvislosti s objednaním služieb poskytol cestovnej agentúre;
 - dodatočné informácie, ktoré sú pre neho dôležité a sú cestovnej agentúre známe;
 - bezodkladné oznámenie prípadných zmien programu, rozsahu služieb a ceny;
 - odstúpenie od zmluvy v súlade s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami;
 - reklamáciu služieb v súlade s Prílohou 2 týchto Všeobecných obchodných podmienok;
 - písomne oznámiť cestovnej agentúre zmeny v osobe cestujúceho.
4. Objednávateľ/klient je povinný najmä:
 - poskytnúť všetky údaje potrebné k uzavretiu Zmluvy o obstaraní zájazdu a Poistnej zmluvy a k riadnemu poskytovaniu objednaných služieb;
 - zaplatiť dohodnutú cenu v dohodnutom termíne;
 - oznámiť storno objednaných služieb v čo najkratšom čase;
 - doplatiť storno poplatky, v prípade ak uhradená záloha nepostačuje na ich úhradu.

IV. Zmeny dohodnutých služieb

1. Ak je cestovná agentúra nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne Objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia storno poplatku. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť cestovnej agentúre v lehote stanovenej cestovnou agentúrou.
2. Cestovná agentúra má právo zrušiť zájazd a súvisiace služby, ktoré sú predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi cestovnou agentúrou a Objednávateľom/Klientom, ak nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov alebo v iných prípadoch, ak uskutočnenie zájazdu je pre cestovnú agentúru ekonomicky neúnosné. Ak cestovná agentúra zruší zájazd a súvisiace služby, je povinná túto skutočnosť písomne oznámiť Objednávateľovi/Klientovi bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 7 dní pred začiatkom zájazdu.
3. Ak cestovná agentúra odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom, alebo ak Objednávateľ/Klient nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy má Objednávateľ/Klient právo žiadať, aby mu cestovná agentúra na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd a súvisiace služby najmenej v takej kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve. Platby na základe pôvodnej zmluvy sa považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, cestovná agentúra je povinná tento rozdiel bezodkladne Objednávateľovi/Klientovi vrátiť. Ak je cena nového zájazdu a súvisiacich služieb vyššia ako už uskutočnené platby, Objednávateľ/Klient je povinný rozdiel bezodkladne doplatiť.
4. Ak je dôvodom odstúpenia od zmluvy porušenie povinnosti cestovnej agentúry, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy, je cestovná agentúra povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny služieb podľa zrušenej zmluvy, pričom Objednávateľ/Klient nie je povinný zaplatiť cestovnej agentúre storno poplatok.

5. V prípade ak CK vykoná operatívne zmeny programu destinácie a poskytovaných služieb z dôvodu, že z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré nemá možnosť ovplyvniť, nie je možné pôvodný program destinácie a služby zabezpečiť, cestovná agentúra o tom bezodkladne informuje objednávateľa.
6. Na základe individuálneho želania Objednávateľa/Klienta je cestovná agentúra pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v Zmluve o obstaraní služieb. Vykonanie týchto zmien je podmienené zaplatením všetkých nevyhnutných nákladov, ktoré cestovnej agentúre v súvislosti so zmenami vzniknú.

V. Zánik zmluvy

1. Platnosť uzavretej Zmluvy o obstaraní zájazdu môže Objednávateľ/Klient ukončiť podľa Všeobecných zmluvných podmienok prináležiacich k zakúpenému zájazdu.
2. Zmluvný vzťah zaniká:
 - uskutočnením predmetu zmluvy;
 - odstúpením od zmluvy.
3. Cestovná agentúra môže odstúpiť od zmluvy najmä ak:
 - nemôže zabezpečiť zájazd a ďalšie služby v dohodnutom rozsahu. Cestovná agentúra je povinná o tom bez meškania upovedomiť Objednávateľa/Klienta. V takom prípade cestovná agentúra vráti Objednávateľovi/Klientovi plnú výšku uhradenej ceny;
 - nie sú Objednávateľom/Klientom splnené podmienky zmluvy, alebo ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok;
 - z ďalších dôvodov uvedených v týchto Všeobecných obchodných podmienkach.
4. Objednávateľ/Klient môže odstúpiť od zmluvy najmä ak:
 - mu nevyhovujú cestovnou agentúrou navrhnuté nové podmienky zabezpečenia služieb;
 - stratí záujem o zájazd a s tým súvisiace služby. Objednávateľ/Klient je v takomto prípade povinný oznámiť túto skutočnosť cestovnej agentúre bezodkladne aj telefonicky na číslo: +421 915 996 236 a/alebo na emailovú adresu: plavby@pttours.sk. V takomto prípade cestovná agentúra vráti Objednávateľovi/Klientovi uhradenú cenu zníženú o storno poplatok.

VI. Poistenie

1. Cestovné poistenie si Objednávateľ/Klient zabezpečuje individuálne na vlastné náklady alebo mu ho v prípade záujmu zabezpečí cestovná agentúra.

VII. Záverečné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú súčasťou zmluvy.
2. Cestovná agentúra je oprávnená meniť alebo dopĺňať Všeobecné obchodné podmienky kedykoľvek, bez predchádzajúceho upozornenia. Cestovná agentúra bezodkladne zverejní nové, doplnené Všeobecné obchodné podmienky na webovej stránke www.pttours.sk a v priestoroch prevádzkarne spoločnosti.
3. Všeobecné obchodné podmienky sú vyhotovené v jazyku slovenskom, spravujú sa a vykladajú podľa zákonov Slovenskej republiky.
4. Akékoľvek spory alebo nezhody pri ich interpretácii budú riešené predovšetkým vzájomnou dohodou zmluvných strán.
5. Všeobecné obchodné podmienky boli schválené konateľom spoločnosti PT tours Slovakia s.r.o. dňa 15. augusta 2017, sú zverejnené a zároveň účinné od 15. augusta 2017.

PRÍLOHA 1 STORNO PODMIENKY

1. Všeobecné ustanovenia

1.1 Všeobecné obchodné podmienky v Prílohe 1 Storno podmienky rozlišujú medzi zmenou a zrušením: **Zmena dátumu a času dohodnutých služieb** – tento režim storno podmienok sa uplatní za podmienky, že cestovná agentúra a Objednávateľ/Klient dohodnú náhradný termín.

Zrušenie (odstúpenie od zmluvy) – tento režim storno podmienok sa uplatní za podmienky, že cestovná agentúra a Objednávateľ/Klient sa nedohodnú na náhradnom termíne.

1.2 Objednávateľ/Klient a cestovná agentúra si všetky zmeny vrátane zrušenia zmluvy musia odsúhlasiť písomne (nie je postačujúca len informácia podaná telefonicky)!

1.3 Ak cestovná agentúra Objednávateľovi/Klientovi mailom nepotvrdí jeho zmeny či zrušenie zmluvy má sa za to, že cestovnej agentúre neboli doručené.

2. Zmena dátumu a času dohodnutých služieb

2.1 Zmeny dátumu a času dohodnutých služieb a s tým súvisiace poplatky sa riadia Všeobecnými zmluvnými podmienkami CK príslušiacimi k tomu ktorému zájazdu/službe.

3. Zrušenie zmluvy (odstúpenie od zmluvy)

3.1 Zrušenie dohodnutých služieb môže nastať zo strany Objednávateľa/Klienta, alebo zo strany cestovnej agentúry.

3.2 **Objednávateľ/Klient zruší dohodnuté služby oznámením cestovnej agentúre písomne. Za písomné oznámenie sa považuje aj oznámenie emailom na emailovú adresu: plavby@pttours.sk Cestovná agentúra musí potvrdiť prijatie mailu.**

3.2 Objednávateľ je povinný uhradiť storno poplatky v zmysle Všeobecných zmluvných podmienok CK príslušiacich k tomu ktorému zájazdu/službe.

4. Spoločné a záverečné ustanovenia

4.1 Cestovná agentúra si vyhradzuje právo zmeniť Storno podmienky najmä v prípade zmeny významných ekonomických, technických a právnych podmienok, ktoré majú vplyv na ceny služieb poskytovaných cestovnou agentúrou.

4.2 Cestovná agentúra si vyhradzuje právo dohodnúť storno podmienky aj individuálne.

4.3 V prípade akýchkoľvek nezrovnalostí sa zmluvné strany budú riadiť ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok a Reklamačným poriadkom. V ďalšom uprednostnia mimosúdne urovanie sporu.

4.4 Storno podmienky sú súčasťou Všeobecných obchodných podmienok ako Príloha 1, účinnosť nadobúdajú dňom účinnosti Všeobecných obchodných podmienok.

PRÍLOHA 2 REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Všeobecné ustanovenia

1.1 Tento Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Objednávateľom/Klientom (ďalej len „reklamujúci“) a spoločnosťou PT tours Slovakia s.r.o. (ďalej len „cestovná agentúra“), súvisiace s uplatňovaním reklamácií voči cestovnej agentúre. Reklamujúci môže reklamovať všetky skutočnosti, ktoré súvisia s kvalitou služieb, ktoré cestovná agentúra poskytuje a garantuje v zmluvách a vo Všeobecných obchodných podmienkach.

1.2 Reklamačný poriadok upravuje najmä postupy a lehoty vybavovania reklamácií, náležitosti reklamácie a ďalšie súvisiace právne vzťahy.

2. Postup pri vybavovaní reklamácie a lehoty vybavovania reklamácií

2.1. Adresa sídla cestovnej agentúry: PT tours Slovakia s.r.o. so sídlom: Jókaiho 30, 821 06 Bratislava - mestská časť Podunajské Biskupice.

2.3 Adresa prevádzkarne:

2.3 Reklamujúci je povinný uplatniť práva a nároky vyplývajúce z týchto Všeobecných obchodných podmienok spôsobom podľa tohto reklamačného poriadku bez zbytočného odkladu, najneskôr do 3 mesiacov od skončenia zájazdu alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Reklamujúci má právo telefonicky alebo písomne sa informovať o priebehu vybavovania reklamácie.

2.4 Ak reklamujúci v lehote podľa predchádzajúceho bodu nepodá písomnú reklamáciu zistených nedostatkov cestovnej agentúre, reklamujúcemu právo zo zodpovednosti za chyby cestovnej agentúry zaniká.

2.5 Reklamujúci je povinný cestovnej agentúre poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti. Pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, cestovná agentúra nie je povinná vykonať ďalšie preverenie reklamácie a nie je povinná ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie.

2.6 Pokiaľ nie je možné ihneď, v zložitom prípade najneskôr do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie, cestovná agentúra je oprávnená v rámci svojej právomoci vykonať ďalšie preverenie reklamácie a odborne ju posúdiť, pričom celkové vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Čas potrebný na opravu, resp. doplnenie náležitosti reklamácie reklamujúcim sa nezapočítava do lehoty potrebnej na rozhodnutie o vybavení reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má reklamujúci rovnaké práva ako pri neodstrániteľnej chybe, t.j. reklamujúci má právo od zmluvy odstúpiť, alebo na finančnú náhradu za nedostatky spôsobené v službách.

2.7 Pri uplatnení reklamácie vydá cestovná agentúra reklamujúcemu potvrdenie o prevzatí reklamácie.

2.8 Cestovná agentúra o vybavení reklamácie vydá písomný doklad najneskôr do 15 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Písomný doklad vydá cestovná agentúra reklamujúcemu aj vtedy, ak reklamácii nevyhoví, resp. vyhoví len čiastočne. Cestovná agentúra nenesie zodpovednosť za nedoručenie odoslaného písomného dokladu o vybavení reklamácie na adresu uvedenú reklamujúcim.

3. Náležitosti reklamácie

3.1 Reklamujúci je povinný

a) uplatniť reklamáciu písomne;

b) v reklamácií určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať predložením právne relevantných dokladov (dôkazov), ktoré je reklamujúci povinný obstarat' na vlastné náklady;

c) uviesť návrh spôsobu nápravy, ktorý si voči cestovnej agentúre uplatňuje;

d) uviesť svoje identifikačné údaje, presnú poštovú adresu, na ktorú žiada zaslať vybavenie reklamácie, telefónne číslo, mailový kontakt, názov svojho peňažného ústavu s uvedením čísla účtu pre prípad, že mu bude vyplácaná finančná náhrada;

e) súpis dokladov priložených k reklamácií a fotokópie predmetných dokladov. Medzi dokladmi musí byť predložený doklad o poskytnutí služby;

f) dátum podania reklamácie;

g) podpis a odtlačok pečiatky (ak zápis v registri takúto formu vyžaduje) reklamujúceho.

3.2 Ak reklamáciu, z ktorej by vyplynuli možné finančné náhrady podáva jedna osoba v mene viacerých, je potrebné, aby sa k reklamácií doložilo splnomocnenie, v ktorom osoby oprávňujú reklamujúceho, aby konal v ich mene.

3.3 Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v predchádzajúcich bodoch, cestovná agentúra vyzve reklamujúceho, aby reklamáciu doplnil, resp. opravil v lehote nie dlhšej ako 7 pracovných dní od doručenia výzvy na odstránenie nedostatkov.

3.4 Kým reklamujúci neodstráni nedostatky svojej reklamácie, cestovná agentúra nie je povinná sa jeho reklamáciou zaoberať a skúmať oprávnenosť reklamácie. Ak reklamujúci v lehote určenej cestovnou agentúrou odstráni nedostatky svojej reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty uvedené vyššie. V prípade, ak si reklamujúci nesplní povinnosť (náležitosti reklamácie), cestovná agentúra nie je povinná vykonať ďalšie preverenie reklamácie, nie je povinná ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie a reklamáciu zamietne.

4. Neoprávnenosť a zamietnutie reklamácie

4.1 Neoprávnenou reklamáciou sa v zmysle týchto Všeobecných obchodných podmienok a Reklamačného poriadku rozumie reklamácia reklamujúceho, ktorý v čase udalosti:

- a) porušil predpisy cestovnej agentúry alebo zákony SR, alebo cieľového štátu;
- b) bol pod vplyvom alkoholu alebo iných návykových látok;
- c) nedostatky cestovnou agentúrou poskytovanej služby si zaviniť sám;
- d) ohrozoval ostatných spolucestujúcich;
- e) nerešpektoval pokyny oprávnenej osoby cestovnej agentúry.

4.2 Cestovná agentúra zamietne reklamáciu ak:

- a) nebola podaná oprávnenou osobou;
- b) reklamácia nebola podaná v čase a v súlade s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami a Reklamačným poriadkom;
- c) vo veci bolo začaté súdne konanie, alebo vo veci príslušným orgánom už bolo právoplatne rozhodnuté;
- d) škoda vznikla následkom živelnej pohromy alebo mimoriadnej udalosti, za ktorú cestovná agentúra nenesie zodpovednosť;
- e) nákup služby nebol preukázaný;
- f) reklamáciu na službu reklamujúci uplatňuje po uplynutí lehôt stanovených v tomto Reklamačnom poriadku.

4.3 Neoprávnenosť a zamietnutie reklamácie oznámi cestovná agentúra reklamujúcemu písomne na adresu uvedenú v jeho písomnej reklámii. V prípade nesúhlasu reklamujúceho s vybavením reklamácie má reklamujúci právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde.

5. Spoločné a záverečné ustanovenia

5.1 Reklamácie na služby poskytnuté v rámci zakúpeného zájazdu sa riadia VZP organizujúcej CK. PT tours Slovakia, s.r.o. nie je oprávnená vybaviť takéto reklamácie a po prijatí od reklamujúceho ich postupuje na vybavenie organizujúcej CK. Reklamácie a nároky ohľadom uzavretej Poistnej zmluvy rieši výlučne príslušná poisťovňa.

5.2 Právne vzťahy medzi cestovnou agentúrou a reklamujúcim, výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.

5.3 Spory, ktoré môžu vzniknúť medzi zmluvnými stranami pri vybavovaní a uplatňovaní reklamácie, budú riešené v prvom rade mimosúdnu cestou. Ak napriek tomu nedôjde k dohode, spor, ktorý vznikne bude riešený v súdnom konaní.

5.4 Reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok ako Príloha 2, účinnosť nadobúda dňom účinnosti Všeobecných obchodných podmienok a cestovná agentúra si vyhradzuje právo meniť, upravovať a dopĺňať Reklamačný poriadok.