

REKLAMAČNÝ PORIADOK A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Čl. VIII. Reklamačný poriadok

Zodpovednosť CK SILVERICA TOURS za škodu

1.

V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutého zájazdu alebo služby je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká „Objednávateľovi“ právo na odstránenie chybné poskytovanej služby. Toto svoje právo je „Objednávateľ“ povinný uplatniť bezodkladne priamo u sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK SILVERICA TOURS. „Objednávateľ“ berie na vedomie a súhlasí s tým, že písomný záznam nie je reklamáciou v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

2.

Ak CK SILVERICA TOURS nezabezpečí riadne a včas nápravu takto chybné poskytovanej služby, musí „Objednávateľ“ uplatniť svoju reklamáciu bezodkladne, najneskôr do 3 mesiacov od ukončenia čerpania zájazdu alebo služby, alebo ak tieto neboli vôbec čerpané alebo poskytnuté, od dňa, kedy sa mali služby vyčerpať alebo poskytnúť podľa „Zmluvy“, u CK SILVERICA TOURS, inak právo zaniká. Na uznanie nárokov na odstránenie chybné poskytnutej služby „Objednávateľ“ predloží písomný záznam podľa Čl. VIII. ods. 1 „Všeobecných podmienok“. V prípade oprávnenej reklamácie má „Objednávateľ“ nárok na primeranú zľavu zo zaplatenej ceny služieb, zodpovedajúcu rozdielu medzi objednanými a skutočne poskytnutými službami.

3.

„Objednávateľ“ je povinný pri odstraňovaní nedostatkov namietanej služby alebo reklamácií povinný poskytovať sprievodcovi, delegátovi alebo inému určenému zástupcovi CK SILVERICA TOURS maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akejkoľvek škody alebo aby sa rozsah škody minimalizoval.

4. Na všetky reklamácie podané v súlade s týmito „Všeobecnými podmienkami“ je CK SILVERICA TOURS povinná po prešetrení písomnou formou odpovedať a to najneskôr do 30 dní od doručenia písomnej reklamácie „Objednávateľ“a“.

5.

CK SILVERICA TOURS nezodpovedá za škodu spôsobenú porušením povinností pri poskytovaní služieb alebo odstúpením od zmluvy, ak škoda sama alebo jej zmluvný partneri nezavinili, a škoda bola spôsobená „Objednávateľom“ alebo inou osobou alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

6.

Ak nenastúpi „Objednávateľ“ alebo fyzická osoba v prospech, ktorej sa „Zmluva“ uzavrela na zájazd alebo službu bez predchádzajúceho odstúpenia od „Zmluvy“ „Objednávateľom“ alebo počas zájazdu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpá službu cestovného ruchu, nemá voči CK SILVERICA TOURS žiadne nároky. To isté platí v prípade, že „Objednávateľ“ alebo fyzická osoba v prospech, ktorej sa „Zmluva“ uzavrela nemôže nastúpiť na zájazd alebo pobyt alebo vyčerpať službu cestovného ruchu pre porušenie svojich povinností.

7.

Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie sú závislé na činnosti a postupe CK SILVERICA TOURS alebo okolnosti na strane „Objednávateľa“, v dôsledku ktorých „Objednávateľ“ úplne alebo s častí nevyužije objednané, zaplatené a CK SILVERICA TOURS zabezpečené služby, nevzniká „Objednávateľovi“ nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

8.

Ak v dôsledku porušenia alebo nesplnenia povinností stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi platných a účinných v mieste pobytu bude „Objednávateľ“ alebo fyzická osoba v prospech, ktorej sa „Zmluva“ uzavrela z krajiny alebo miesta pobytu vyhostený alebo bude voči nemu uplatnené iné preventívne alebo sankčné opatrenie, nemá voči CK SILVERICA TOURS právo na náhradu akejkoľvek škody, nákladov alebo inej ujmy, ktorá mu v tejto súvislosti vznikne.

Čl. IX. Závěrečné ustanovenia

1.

Tieto „Všeobecné podmienky“ sú platné a účinné pre účasť na všetkých zájazdoch alebo službách usporiadaných alebo sprostredkovaných CK SILVERICA TOURS a tvoria neoddeliteľnú súčasť „Zmluvy“, ak nie je CK SILVERICA TOURS v osobitných prípadoch určený alebo oboma zmluvnými stranami „Zmluvy“ vopred písomne dojednaný iný rozsah vzájomných práv a povinností.

2.

Písomná forma oznámení zasielaných CK SILVERICA TOURS „Objednávateľovi“ je zachovaná, ak sa príslušné oznámenie zašle preukázateľným spôsobom prostredníctvom elektronickej pošty, poštou alebo SMS správou podľa kontaktných údajov uvedených „Objednávateľom“ v „Zmluve“.

3.

Práva a povinnosti „Objednávateľa“ a CK SILVERICA TOURS výslovne neupravené v týchto „Všeobecných podmienkach“ sa riadia príslušnými ustanoveniami „Občianskeho zákonníka“ ako aj ostatnými „všeobecne záväznými právnymi predpismi“.

4.

CK SILVERICA TOURS je oprávnená bez predchádzajúceho upozornenia „Objednávateľa“ kedykoľvek zmeniť „Všeobecné podmienky“, pričom vo vzťahu k príslušnej „Zmluve“ platia tie „Všeobecné podmienky“, ktoré boli platné a účinné v čase uzavretia „Zmluvy“.

5.

„Objednávateľ“ podpisom „Zmluvy“ potvrdzuje, že:

a)

bol oboznámený s obsahom týchto „Všeobecných podmienok“, rozumie im, súhlasí s nimi a nemá žiadne otázky,

b)

nie je si vedomý žiadnych obmedzení, ktoré by mu bránili v riadnej účasti na zájazde alebo službe.