

Článok I.

Úvodné ustanovenia

1. Na zabezpečenie správneho postupu pri uplatňovaní reklamácie nedostatkov na službách a tovaroch predávaných a poskytovaných spoločnosťou CK Maxlight s.r.o. (ďalej len „cestovná kancelária“), vydáva cestovná kancelária tento reklamačný poriadok v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník z znení neskorších predpisov.

Článok II.

Právo a miesto uplatnenia reklamácie

1. Klient má právo na poskytnutie služieb zahrnutých do ceny zájazdu a dojednaných v zmluve o obstaraní zájazdu. Pokiaľ zistí, že tieto služby vykazujú nedostatky v kvalite či rozsahu poskytnutých služieb alebo nezodpovedajú dojednaným službám alebo úrovni služieb prezentovanej v katalógu cestovnej kancelárie, má právo na reklamáciu.
2. Klient je povinný uplatniť reklamáciu včas bez zbytočného odkladu tak, aby mohla byť zjednaná náprava, pokiaľ možno na samotnom mieste.
3. Klient je povinný uplatniť si právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne po jej zistení, v mieste pobytu – u dodávateľa služby, alebo u sprievodcu, delegáta cestovnej kancelárie tak, aby sa reklamovaný nedostatok mohol bez zbytočných odkladov odstrániť. O uplatnení práva reklamácie je potrebné urobiť v spolupráci s klientom, dodávateľom, delegátom alebo sprievodcom cestovnej kancelárie písomný záznam - Reklamačný protokol, v ktorom je povinný uviesť:
 - a. označenie zájazdu – minimálne miestom pobytu a termínom zájazdu, v prípade možnosti aj číslom zmluvy o obstaraní zájazdu a dátumom jej uzavretia,
 - b. identifikáciu reklamujúcej osoby,
 - c. čoho sa klient domáha (napr. bezplatného odstránenia chyby, náhradného poskytnutia služby, pokiaľ je to podľa charakteru služby možné, primeranej zľavy z ceny chybné poskytnutej služby)
 - d. podpis delegáta cestovnej kancelárie alebo kompetentnej osoby

Reklamačný protokol slúži ako podklad na prešetrenie reklamácie. Musí sa vyhotoviť v dvoch exemplároch, jeden obdrží klient a druhý zamestnanec cestovnej kancelárie. Tento doklad slúži ako potvrdenie o uplatnení reklamácie.

Objednávateľ je oprávnený uplatniť právo reklamácie aj dodatočne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd podľa zmluvy skončiť. V takom prípade je klient povinný uplatniť reklamáciu písomne, s uvedením rovnakých údajov ako v Reklamačnom protokole a doručiť ju do sídla alebo predajného miesta cestovnej kancelárie alebo ústne v mieste sídla alebo predajného miesta cestovnej kancelárie a spísať s prítomným pracovníkom o jej uplatnení Reklamačný protokol.

Klient je povinný podať pravdivé informácie týkajúce sa reklamácie nedostatkov poskytnutej služby, poskytovať pri vybavovaní reklamácie súčinnosť, najmä doplňovať požadované skutočnosti, podávať informácie a vysvetlenia, predkladať doklady preukazujúce aj skutočný stav.

Ak klient neuplatní svoje právo v stanovených reklamačných lehotách, alebo nedodrží reklamačný postup, jeho nárok na reklamáciu zaniká.

Ak klient úplne alebo z časti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby pre okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe cestovnej kancelárie alebo pre okolnosti na strane klienta, nevzniká z tohto dôvodu klientovi právo na reklamáciu, ani nárok na úhradu alebo zľavu z ceny.

Cestovná kancelária nenesie žiadnu zodpovednosť a neručí za úroveň, kvalitu, rozsah, cenu, prípadne vzniknutú škodu pri službách, ktoré nie sú dojednané v zmluve o obstaraní zájazdu, organizovaných inými subjektmi, ktoré si klient objedná u tretích osôb.

Cestovná kancelária nezodpovedá za škodu spôsobenú klientom, treťou osobou alebo nezvratnou udalosťou, ktorej nemohlo byť zabránené ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných udalostí.

Cestovná kancelária nezodpovedá za prípadné meškanie dopravných prostriedkov z dôvodu zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných priechodov, nepriaznivého počasia, prípadne náhlej technickej poruchy, alebo zmenu trasy dopravného prostriedku, z dôvodu zachovania bezpečnosti prepravy cestujúcich.

Článok III.

Postup a vybavovanie reklamácie

1. O opodstatnenosti reklamácie rozhodne poverený zamestnanec cestovnej kancelárie alebo iná kompetentná osoba.
2. V prípade, ak je reklamácia uplatnená priamo v mieste pobytu u delegáta cestovnej kancelárie, je tento delegát, v spolupráci so zmluvnými partnermi cestovnej kancelárie zabezpečujúcimi poskytované služby v mieste pobytu, oprávnený o reklamácií rozhodnúť ihneď, v zložitých prípadoch do troch dní, za podmienky, že je požiadavkám klienta možné vyhovieť.
3. V prípade, ak reklamáciu nie je možné vybaviť na mieste samotnom, bude reklamácia vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie s uvedením všetkým požadovaných údajov.
4. O vybavení reklamácie bude cestovná kancelária informovať klienta písomne.
5. V prípade opodstatnenej reklamácie sa cestovná kancelária zaväzuje k bezplatnému odstráneniu chýb, pokiaľ je to možné, alebo k poskytnutiu primeranej zľavy z ceny poskytnutých služieb. V prípade neopodstatnenej reklamácie bude klient písomne informovaný o dôvodoch, pre ktoré považuje cestovná kancelária reklamáciu za neopodstatnenú.
6. Reklamačný poriadok v jednotlivých lokalitách je bližšie špecifikovaný na podmienky krajiny.

Článok IV.

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.05.2014.