

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Služby v zmysle zmluvy o zájazde

1. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zák. č. 170/2018 Z. z., alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť SATUR TRAVEL, a. s. (ďalej aj cestovná kancelária alebo CK) alebo jej poverenému zástupcovi.
2. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, zák. č. 170/2018 Z. z., alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
3. Určenie lehoty podľa ods. 2 nie je potrebné, ak CK oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
4. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 2, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť
  - a. rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
  - b. nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
5. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté CK podľa odseku 4, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 1, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 1.
6. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 2 ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 4, cestujúci má právo
  - a. vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
  - b. odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.
7. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
  - a. nevykoná nápravu podľa odseku 2 a odseku 4 písm. a),
  - b. zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 4 písm. b),
  - c. cestujúci v súlade s odsekom 5 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
  - d. cestujúci podľa odseku 6 písm. a) vykoná nápravu sám.
8. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 7.

9. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 4 písm. b), odseku 5 alebo odseku 6. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
10. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 5 a odseku 6 písm. b) zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
11. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhradí náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
12. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 11 sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
13. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 11, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
14. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.
15. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zák. č. 170/2018 Z. z. , najmä poskytnutím
  - a. vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
  - b. pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.
16. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa ods. 4 písm. b), ods. 5 alebo ods. 6 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.
17. Cestovná kancelária sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené
  - a. cestujúcim,
  - b. treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
  - c. neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
18. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.

19. Náhrada škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.
20. Právo na náhradu škody alebo na primeranú zľavu, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.
21. Pri riešení nárokov podľa tohto článku je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabrániť sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
22. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

### **Ostatné služby**

1. V prípade, že dôjde k chybnému poskytnutiu služby, má objednávateľ právo na uplatnenie nárokov v zmysle príslušnej právnej úpravy a vzájomných zmluvných dojednaní.
2. Pokiaľ sa jedná o následky chybne poskytnutej služby, ktoré sú zistiteľné priamo pri predaji služby /napr. zle určená platobná povinnosť, zistenie finančných rozdielov, nehoda medzi požadovanou a skutočne poskytnutou službou/, je objednávateľ povinný uplatniť takéto nedostatky ihneď priamo pri predaji služby, keď v prípade nesplnenia uvedenej povinnosti akékoľvek nároky objednávateľa z takéhoto titulu zanikajú.
3. V ostatných prípadoch je objednávateľ povinný uplatniť nároky z chybne poskytnutých služieb v lehote určenej všeobecne záväznou právnou úpravou a vzájomnými dojednaniami.
4. Vybavovanie reklamácií objednávateľa čo do obsahu postupu a lehôt je zabezpečované v súlade s príslušnou právnou úpravou.
5. Objednávateľ berie na vedomie, že v prípade, ak určitá služba je zabezpečovaná tretou osobou, postup uplatnenia reklamácie, ako aj spôsob jej vybavenia je ovplyvnený postupom uplatnenia reklamačných nárokov a spôsobu ich riešenia skutočným poskytovateľom služieb, a tento musí byť rešpektovaný.
6. Objednávateľ a CK berú na vedomie, že postup uplatnenia reklamačných nárokov ako aj spôsob a lehoty ich vybavenia môžu byť vzájomne dohodnuté aj odlišne a v takom prípade má vzájomné dojednanie prednosť pred týmto reklamačným poriadkom.

### **Spoločné ustanovenia**

1. Klient (Klientom sa rozumie cestujúci, alebo objednávateľ) je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu alebo inej reklamovanej služby.
2. Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.
3. Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu alebo inej reklamovanej služby.
4. CK zabezpečuje v mieste zájazdu prítomnosť poverenej osoby, oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.

5. O vybavení reklamácie bude klientovi vydaný písomný doklad.
6. Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.
7. CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
8. CK spracúva osobné údaje Klienta na účel vybavenia reklamácie. CK poskytne osobné údaje Klienta príjemcom, ktorým je povinný poskytnúť osobné údaje na základe zákona ako je napr. Slovenská obchodná inšpekcia. CK postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi Klienta v súlade s ustanoveniami platných predpisov o ochrane osobných údajov. Klient berie na vedomie, že je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o zmene svojich osobných údajov. Právnym základom spracúvania je zákonná povinnosť. Klient je povinný poskytnúť osobné údaje na účely vybavenia reklamácie, ich neposkytnutie môže mať za následok nevybavenie reklamácie. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Objednávateľ potvrdzuje, že poskytnuté osobné údaje sú pravdivé a nesie zodpovednosť za nepravdivosť osobných údajov. Klient má ako dotknutá osoba, ktorej osobné údaje sú spracúvané CK, právo od tejto spoločnosti požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa jej týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Klient ako dotknutá osoba, ktorej osobné údaje sú spracúvané CK, má súčasne právo namietat' proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov. Ak sú žiadosti dotknutej osoby zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu, CK môže požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo odmietnuť konať na základe žiadosti. Ak sa dotknutá osoba domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týka, je v rozpore platnými predpismi o ochrane osobných údajov, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Budova Park one, Námestie 1. mája 18, 811 06 Bratislava. Prípadné otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov adresuje Klient zodpovednej osobe prostredníctvom e-mailovej adresy: [zodpovednasoba@ba.satur.sk](mailto:zodpovednasoba@ba.satur.sk).
9. Objednávateľ berie na vedomie, že v prípade ak určitá služba je zabezpečovaná treťou osobou, postup uplatnenia reklamácie ako aj spôsob jej vybavenia je ovplyvnený postupom uplatnenia reklamačných nárokov a spôsobu ich riešenia skutočným poskytovateľom služieb a tento musí byť rešpektovaný.
10. Objednávateľ a CK berú na vedomie, že postup uplatnenia reklamačných nárokov ako aj spôsob a lehoty ich vybavenia môžu byť vzájomne dohodnuté aj odlišne a v takom prípade má vzájomné dojednanie prednosť pred týmto reklamačným poriadkom.

Bratislava, 01.01.2019