

# Reklamačný poriadok AHOJ s.r.o. – cestovná kancelária

Pre zabezpečenie správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nekvalitných služieb poskytovaných AHOJ s.r.o. - vydáva tento REKLAMAČNÝ PORIADOK.

1. V prípade, že zájazd alebo iné plnenia neprebiehajú podľa Zmluvy a jej súčastí, t.j. ponuky, Všeobecných zmluvných podmienok a dôležitých informácií, je objednávateľ oprávnený uplatniť si nároky za chybné poskytnutie služieb (ďalej len „reklamácia“). Objednávateľ je povinný vykonať reklamáciu bezodkladne po tom, ako nedostatky zistí tak, aby mohla byť včas zjednaná náprava na danom mieste. Reklamáciu objednávateľ môže vykonať telefonicky (vzhľadom na to, že zájazdy AHOJ s.r.o. sú určené deťom a mládeži, teda objednávateľ nie je v tomto prípade cestujúcim a na danom mieste sa nenachádza) u vedúceho turnusu alebo u dodávateľa služieb (t.j. v AHOJ s.r.o.), ktorý aktívne pristupuje k jej vyriešeniu. Objednávateľ má právo reklamovať nekvalitné služby len vo vlastnom mene, teda ako zákonný zástupca len v mene svojich detí zúčastnených na zájazde.
2. V prípade, že k vyriešeniu problému, nedostatku alebo nedorozumeniu s ktorými sa objednávateľ obráti na zástupcu AHOJ s.r.o. alebo na dodávateľa služieb dôjde bez zbytočného odkladu, nepokladá sa takéto vyriešenie podnetu zo strany objednávateľa za reklamáciu. Ak však nie je možné vyriešiť problém, nedostatok alebo nedorozumenie s ktorým sa objednávateľ obrátil na zástupcu AHOJ s.r.o. alebo dodávateľa služieb bez zbytočného odkladu a priamo na mieste, spíše zástupca AHOJ s.r.o. alebo dodávateľ služieb s objednávateľom písomný záznam o reklamácií s označením zájazdu, objednávateľa a predmetu reklamácie (ďalej len „Reklamačný protokol“). Reklamačný protokol podpíše zástupca AHOJ s.r.o. (vedúci zájazdu) alebo dodávateľ služby a objednávateľ, ktorý obdrží jeden exemplár reklamačného protokolu. Zástupca AHOJ s.r.o. (vedúci zájazdu) nie je oprávnený posudzovať oprávnenosť reklamácie objednávateľa a jeho stanovisko je irelevantné pri ďalšom vybavovaní reklamácie.
3. Reklamačný protokol je objednávateľ povinný predložiť pri ďalšom vybavovaní reklamácie po návrate účastníka zájazdu a preukázať ním splnenie podmienky bezodkladného uplatnenia reklamácie v zmysle bodu 1 tohto reklamačného poriadku. Ďalším vybavovaním reklamácie sa myslí postup objednávateľa v zmysle bodu 4 tohto reklamačného poriadku.
4. V prípade, že nebolo objektívne možné v mieste poskytnutia reklamovaných služieb uplatniť reklamáciu, alebo dosiahnuť nápravu, alebo sa služby vôbec neposkytli, uplatňuje objednávateľ reklamáciu v AHOJ s.r.o. bezodkladne, 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. Reklamáciu treba uplatniť písomne a doručiť poštou doporučené na adresu AHOJ s.r.o. alebo elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom alebo osobne. V prípade, že bude reklamácia zaslaná obyčajnou poštou, elektronickou poštou (emailom) bez zaručeného elektronického podpisu, alebo inými spôsobmi, ktoré nie je možné spoľahlivo preukázať, nebude sa na ňu brať ohľad.
5. Nároky objednávateľa za nedostatky poskytnutých služieb zanikajú ak ich objednávateľ neuplatní riadne a včas, najmä v takom prípade, ak by včasným

uplatnením nároku alebo aktívnym prístupom objednávateľa bolo možné zabezpečiť nápravu, a teda by k nedostatkom poskytnutých služieb vôbec nedošlo, alebo by boli nedostatky v službách poskytnuté len v minimálnom rozsahu.

6. V prípade, že objednávateľ pri uplatňovaní nárokov z nedostatku poskytnutých služieb nedodržiava ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa na jeho reklamáciu neprihliadne.
7. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené zákazníkovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.
8. AHOJ s.r.o. nezodpovedá za prípadné meškanie dopravných prostriedkov a upozorňuje na možnosť jeho vzniku z dôvodov zhoršenej zjazdnosti ciest, hraničných priechodov, príp. z dôvodov nepriaznivého počasia. AHOJ s.r.o. nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku. V prípade meškania dopravného prostriedku nevzniká zákazníkovi právo na odškodné, prípadne na odstúpenie od zmluvy.
9. AHOJ s.r.o. ponúka i produkty iných cestovných kancelárií, v tomto prípade však nezodpovedá za rozsah a kvalitu služieb spojených s týmito zájazdmi. Zodpovednosť je v tomto prípade na dodávateľovi služieb a to konkrétnej cestovnej kancelárii, ktorá zájazd a služby realizuje.
10. V prípade, že reklamáciu objednávateľ doručil do AHOJ s.r.o. napriek skutočnosti, že dodávateľom zájazdu je v zmysle čl. I bodu 6 partnerská CK, AHOJ s.r.o. postúpi reklamáciu (alebo iné podanie) objednávateľa bezodkladne partnerskej CK. Na účely počítania lehôt sa doručenie reklamácie (alebo iného podania) do AHOJ s.r.o. považuje za doručenie dodávateľovi zájazdu (partnerskej CK).
11. AHOJ s. r. o nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ona, ani jej dodávateľa služieb a škoda bola spôsobená 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.
- 12. AHOJ s.r.o. je povinná vybaviť reklamáciu v lehotách a spôsobom v zmysle platných zákonov SR, najneskôr však do 30 dní od podania reklamácie. O vybavení reklamácie vydá objednávateľovi písomný doklad.**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 18.8.2010.