

Reklamačný poriadok

Snahou CK a s ňou spolupracujúcich obchodných partnerov je poskytovať Klientovi čo najkvalitnejšie služby v rozsahu s Klientom dohodnutom. Napriek snahe CK a jej partnerov sa však môžu vyskytnúť nepriaznivé okolnosti, dôsledkom ktorých bude nespokojnosť Klienta. V takom prípade je potrebné, aby Klient uplatnil reklamáciu v súlade s ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.

- 1) Rozsah služieb na poskytnutie ktorých má Klient právo a ich kvalita je určený zmluvou uzavretou medzi Klientom a CK a Všeobecnými podmienkami poskytovania služieb CK KISKA TRAVEL, s.r.o.
- 2) V prípade, ak na začiatku poskytovania ubytovacej služby, najmä v prípadoch, ak je Klientovi na ubytovanie poskytnuté celé ubytovacie zariadenie pri odovzdávaní ubytovacieho zariadenia Ubytovateľom Klientovi, zistí Klient nedostatky, ktoré pokladá za vadu poskytovanej služby, je povinný okamžite na ne upozorniť Ubytovateľa, prípadne jeho zástupcu a požadovať ich odstránenie. Ak Ubytovateľ, ani jeho zástupca nie sú pri preberaní ubytovacieho zariadenia prítomní, zistené nedostatky je Klient povinný oznámiť im telefonicky na kontaktné číslo, ktoré je uvedené v ubytovacom poukaze a súčasne ich oznámiť na telefónne číslo zástupcu CK tak, aby zástupca CK sa mohol aktívne zúčastňovať riešenia vyskytnuvšieho sa problému, ktorý by mohol zneprijemniť pobyt Klienta a byť dôvodom na podanie reklamácie Klientom.
- 3) Nedostatky zistené Klientom v priebehu pobytu, prípadne nedostatky, ktoré sa v priebehu pobytu objavia, je Klient povinný čo najskôr oznámiť Ubytovateľovi i zástupcovi CK telefonicky na kontaktné čísla uvedené v ubytovacom poukaze.
Zmluvní partneri CK – Ubytovatelia sú povinní urobiť všetko, aby vady reklamované Klientom odstránili v čo možno najkratšom čase a poskytli tak Klientom služby v rozsahu a kvalite dohodnutej s CK. V prípade, ak Ubytovateľ neodstráni Klientom reklamované vady, je povinný vyhotoviť písomný zápis, ktorý obsahuje popis reklamovanej vady, vyjadrenie Ubytovateľa k reklamácií a je podpísaný Klientom i Ubytovateľom. Klient je oprávnený vyhotovenie tohto zápisu požadovať a Ubytovateľ je povinný tak urobiť; ak Ubytovateľ odmietne zápis o reklamovaných vadách vyhotoviť, žiada CK Klienta oznámiť vzniklú situáciu ihneď CK, tak, aby CK mohla zabezpečiť odstránenie dohodnutých väd, prípadne s Klientom dohodnúť ďalší postup a možnosti poskytnutia dohodnutých služieb.
- 4) Po splnení povinností Klientom podľa bodu 2) a 3) v prípade, ak je reklamácia Klienta oprávnená, CK urobí všetko pre odstránenie Klientom zistených nedostatkov, prípadne podľa uváženia CK po dohode s Klientom, iným vhodným spôsobom zabezpečí splnenie povinností CK voči Klientovi. Rozhodnutie Klienta riešiť vzniknutú situáciu spôsobom, ktorý nie je v súlade s pokynmi CK, prípadne bez oznámenia vady CK, je porušením zmluvných povinností Klientom a CK nebude môcť dodatočnú reklamáciu uznať za oprávnenú.
- 5) CK ani Ubytovatelia nezodpovedajú za škody spôsobené Klientom tretími, na tomto právnom vzťahu nezúčastnenými osobami. Napriek tomu CK žiada, aby Klient takúto škodu alebo takto spôsobenú vadu služby ihneď telefonicky oznámil Ubytovateľovi i zástupcovi CK tak, aby mohli, prípadne v spolupráci s políciou či inými orgánmi, zabezpečiť ochranu práv Klienta.

- 6) V prípade, ak vady služby nebudú odstránené Ubytovateľom alebo CK bezprostredne po ich oznámení Klientom, alebo, ak CK nedohodne s Klientom iné, obojstranne vhodné riešenie vzniknutej situácie, má Klient právo vady bezodkladne písomne reklamovať v CK, najneskôr do 3 mesiacov od ukončenia pobytu, inak jeho právo zaniká. Pre posúdenie oprávnenosti reklamácie je v takom prípade Klient povinný doložiť čo najrozsiahlejšiu dokumentáciu osvedčujúcu stav, ktorý Klient reklamuje.
- 7) CK o písomnej reklamácií rozhodne do 3 pracovných dní, prípadne v rovnakej lehote Klienta vyzve písomnú reklamáciu spresniť, doplniť alebo doplniť o dôkazy, ktoré sú pre CK potrebné pre rozhodnutie o reklamácií. O reklamácií CK rozhodne najneskôr do 30 dní odo dňa jej doručenia CK.
- 8) Klient sa zaväzuje do rozhodnutia CK o riešení ním podanej reklamácie vzniknutú situáciu nemedializovať a nedomáhať sa uspokojenia svojho práva súdnou cestou.
- 9) Striktné dodržanie tohto Reklamačného poriadku Klientom je podmienkou pre odstránenie nedostatkov, ktoré sa napriek snahe CK pri poskytovaní služieb môžu vyskytnúť a pre vyriešenie reklamácie Klienta k jeho spokojnosti.

CK KISKA TRAVEL, s.r.o.

CK KISKA TRAVEL, s.r.o. a jej obchodní partneri ďakujú Klientom za upozornenia na drobné nedostatky, návrhy a podnety, ktoré pomôžu zlepšiť spoluprácu CK s Klientmi a spríjemniť Klientom pobyty CK a Ubytovateľmi ponúkané.