

Reklamačný poriadok Cestovnej kancelárie SORIKO.

Pre zabezpečenie správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nekvalitných služieb poskytovaných alebo sprostredkovaných cestovnou kanceláriou SORIKO vydáva tento **REKLAMAČNÝ PORIADOK**.

1. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v Zmluve o zájazde, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava. Zákazník má právo reklamovať nekvalitné služby len vo vlastnom mene príp. v mene osôb, ktoré sú spolu s ním uvedené v Zmluve o obstaraní zájazdu. Zástupca CK je povinný rozhodnúť o reklamacii ihneď v rámci svojej kompetencie.
2. Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca CK s reklamujúcim reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK alebo dodávateľa služby a reklamujúci, ktorý obdrží jeden exemplár reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je zákazník povinný predložiť pri neskoršej uplatnenej reklamacii.
3. Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť u CK SORIKO bezodkladne písomnou formou, 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. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK SORIKO povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
4. CK SORIKO zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK SORIKO alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK SORIKO nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si zákazník objedná na mieste u sprievodcu, od hotela alebo inej organizácie.
5. Za predmet reklamácie sa nepovažujú náhrady takej 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.
6. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK SORIKO alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.
7. CK SORIKO si vyhradzuje právo na zrušenie možnosti niektorého nástupného miesta v prípade nízkeho počtu klientov z niektorého nástupného miesta. V takomto prípade bude klientovi ponúknuté náhradné miesto nástupu. Táto zmena musí byť zákazníkovi včas oznámená.
8. CK SORIKO nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená zákazníkom, 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.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom **01.04.2015**.