

Reklamačné konanie a zodpovednosť za škodu.

1. V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká objednávateľovi zájazdovo právo na odstránenie chybné poskytnutej služby. Toto svoje právo je objednávateľ povinný uplatniť bezodkladne priamo u sprievodcu, v spolupráci ktorého sa vyhotoví aj písomný záznam. Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí, že písomný záznam nie je reklamáciou v zmysle príslušnej právnej úpravy.
2. Ak CK nezabezpečí riadne a včas nápravu namietaných služieb, musí objednávateľ uplatniť svoju reklamáciu bezodkladne po návrate, najneskôr do 3 mesiacov od ukončenia čerpania služieb, inak právo zaniká. Na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam urobený podľa predchádzajúceho bodu 1. V prípade oprávnenej reklamácie má objednávateľ nárok na zľavu zo zaplatenej ceny služieb, zodpovedajúceho rozdielu medzi objednanými a skutočne poskytnutými službami.
3. CK je zbavená zodpovednosti za škodu spôsobenú porušením jej povinností pri poskytovaní služieb alebo odstúpením od zmluvy, ak škodu nezavinila CK, ani jej zmluvní partneri, a škoda bola spôsobená objednávateľom alebo tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť, ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
4. Pri riešení reklamácie je objednávateľ povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
5. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si objednávateľ 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.

Všeobecné a záručné podmienky cestovnej kancelárie B.C.A. Košice

1. Zmluvný vzťah CK s klientom

Teší nás, že ste sa rozhodli cestovať do zahraničia prostredníctvom našej cestovnej kancelárie B.C.A. so sídlom v Košiciach, ktorá ponúka klientom program zájazdov podľa vydaného plagátu, s presne definovanou ponukou služieb, termínom, ako aj s kalkulovanou cenou zájazdu.

Objednávateľ si objednáva produkt CK vypísaním záväznej prihlášky účastníka zájazdu. Pri odovzdaní prihlášky obdrží od CK doklad o rezervácii miesta na zájazde, ako aj potvrdenie o zaplatení rezervačného poplatku, ktorý je klient povinný uhradiť, pokiaľ si klient nepožiadá o splátkový systém platenia, ktorý ponúka CK klientovi. Svojím podpisom klient potvrdzuje správnosť a úplnosť uvedených osobných údajov, oboznámenie sa so záväznými podmienkami CK, vrátane stornopoplatkov pri ev. realizácii storna zájazdu a súhlas so spracovaním osobných údajov. Ak je klient neplnoletý, prihlášku podpíše jeden z rodičov. Ak rodič necestuje spolu s dieťaťom je potrebné do CK odovzdať aj overené splnomocnenie s uvedením mená klienta s kým dieťa cestuje. Po podpísaní a odovzdaní záväznej prihlášky do CK nadobúdajú platnosť všeobecné a záručné podmienky CK.

2. Platobné podmienky

Pri odovzdaní prihlášky je potrebné uhradiť CK rezervačný poplatok minimálne 30 % z ceny zájazdu. Klient môže požiadať o splátkový systém platenia zájazdu. Svojím podpisom klient potvrdzuje uhradenie celkovej sumy zájazdu v hotovosti, šekom, či bankovým prevodom max. 30 dní pred vycestovaním na zájazd.

Upozornenie: CK si vyhradzuje právo zrušiť zmluvný vzťah s objednávatelom a uskutočniť storno v prípade, ak klient bez ohlásenia mešká s platbou. Storno-poplatok je vypočítaný z rezervačného poplatku plateného klientom k aktuálnemu dňu realizácie storna CK. Taktiež si CK vyhradzuje právo zmeniť uvedenú sumu zájazdu a ponúkaných služieb v prípade devalvácie našej či cudzej meny, zavedenia vízovej povinnosti v krajine, pri zmene cien pohonných hmôt, pri zmene cien ubytovacích kapacít a iných skutočností nezavinených prácou CK. CK môže zmeniť termín zájazdu v prípade narušenej bezpečnosti v krajine, hroziacej vojny, či občianskych nepokojov, ako aj nepriaznivej politicko-ekonomickej situácie našej, alebo zahraničnej krajiny, kde je plánovaný zájazd.

3. Práva a povinnosti účastníkov zájazdu

Objednávateľovi ponúkame služby navrhnuté v plagáte zájazdu s presne uvedeným programom, našimi a zahraničnými službami, dopravou, cenou, poistením. CK nehradí klientovi nezrealizované služby resp. program, ktorý klient nevyužije z osobných, či zdravotných dôvodov, ak nie je zavinenie zo strany CK.

CK sa zaväzuje klienta upozorniť v dostatočnom termíne na zmeny v programe, ceny zájazdu, či iných zmien v zájazde.

Bez sankcií klientovi uhradí CK vyplatenú sumu, ak sa zájazd v žiadanom termíne neuskutoční, alebo sa zmení termín zájazdu o viac ako 14 dní.

CK zašle klientovi min. 30 dní pred vycestovaním na zájazd vycestovací poukaz s presným programom a pokynmi, ktoré je klient povinný rešpektovať, ako aj povinnosti voči poisťovní, poskytujúcej komplexné poistenie klientov v zahraničí, predpisy krajiny, do ktorej klient chce vycestovať. Klient je po-

vinný dodržiavať pasové, colné a štátom nariadené hygienicko-bezpečnostné opatrenia.

4. Poistenie zájazdu

V cene zájazdu môže byť zahrnutá suma za komplexné poistenie klienta v zahraničí. Poistenie je zamerané na úhradu sumy, ktorú by klient spotreboval v zahraničí, v prípade jednorázového ošetrenia, alebo dlhodobej hospitalizácie. Presné podmienky vid' v priloženom letáku poisťovne, ktorá poisťuje zájazd. Orientačne sa jedná o poistenie liečebných nákladov v zahraničí, zapríčinených úrazom, alebo ochorením, straty, alebo poškodenia batožiny, zodpovednosti za škodu, predčasný návrat, nečerpanie služieb na zájazde, storno zájazdu.

5. Cestovné doklady a víza

Pri vycestovaní je potrebné mať so sebou platný občiansky preukaz či platný cestovný pas. Deti po dovŕšení 5 rokov života, ktoré sa na zájazd prihlásili, musia mať vlastný cestovný pas. Ak necestujú spolu s rodičmi, je potrebné do CK odovzdať aj overené splnomocnenie s menom klienta, s ktorým dieťa (deti) budú cestovať.

V krajinách, kde je zavedená vízová povinnosť, je potrebné prestredníctvom organizátora - CK, vybaviť vycestovacie víza. Klient na vyzvanie CK odovzdá pasy do CK za účelom obstarania víz.

CK nezodpovedá za škody, ktoré klient obdrží pri nedodržaní podmienok vycestovania či neaktuálnej platnosti pasov a víz.

Pri strate cestovného pasu v zahraničí je klient povinný na vlastné náklady a samostatne vyhľadať zastupiteľské orgány SR v zahraničí a vyčkať na vystavenie nového CP. Cestovné do vlasti si klient hradí sám. Program zájazdu ostaným účastníkom nebude zmenený.

6. Stornopoplatky

Pri zrušení zájazdu je objednávateľ povinný písomne ohlásiť a doručiť storno cestovnej kancelárie, v ktorej sa na zájazd prihlásil s lekársym potvrdením o svojom zdravotnom stave.

Pri stornovaní zájazdu Vám uhradíme Vami zaplatenú čiastku zníženú o stornopoplatok a o výšku poistného a to podľa dátumu, kedy storno ohlásite do CK.

46 dní a viac pred odchodom na zájazd	- 30,- eur a cenu letenky u leteckých zájazdov
45 - 15 dní pred odchodom zájazdu	- 40 % z ceny zájazdu a cenu letenky u leteckých zájazdov
14 - 8 dní pred odchodom na zájazd	- 70 % z ceny zájazdu
7 - 3 dni pred odchodom zájazdu	- 90 % z ceny zájazdu
2 a menej pred odchodom zájazdu	- 100 % z ceny zájazdu

Stornovací poplatok sa účtuje aj v prípade neúčasti na zájazde, ak:

1. účastník so zájazdom nevycestuje v stanovený deň, či hodinu
2. účastníka vráti z hraníc pre nedodržanie pasových, colných, alebo iných predpisov