

Maj sa s nami svetovo !

## Reklamačný poriadok

### Článok I. ÚVODNÉ USTANOVENIE

V prípade, že rozsah, alebo kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako pôvodne v Zmluve o zájazde (ďalej len „Zmluva“) dohodnutej úrovni, vzniká cestujúcemu nárok na odstránenie chybné poskytovanej služby a právo na reklamáciu.

Cestujúci je povinný uplatniť nárok na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne po jej zistení a to priamo na mieste konania zájazdu u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu ORBIS AH, s.r.o. sídlo: Mikovíniho 1182/23, 010 15 Žilina, IČO: 47 038 594 (ďalej len „CK“) tak, aby mohla byť okamžite zjednaná náprava.

Cestujúci je povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek škodám alebo aby sa ich rozsah znížil. Ak nie je možné okamžite zjednať nápravu, poskytnite zástupca CK cestujúcemu formulár písomného záznamu.

Písomný záznam podpíše zástupca CK a cestujúci, ktorý obdrží jeden exemplár písomného záznamu. Písomný záznam cestujúci predkladá pri uplatnení práva na reklamáciu.

Za písomné uplatnenie práva sa považuje osobné doručenie reklamácie do CK alebo na predajné miesto, kde uzatvoril Zmluvu, resp. jej zaslaním doporučenou poštou alebo elektronicky na [info@orbistour.eu](mailto:info@orbistour.eu).

Reklamácia musí byť vybavená najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie cestujúcim.

### Článok II. ZÁKLADNÉ PRÁVA A POVINNOSTI

1. CK zodpovedá za porušenie Zmluvy, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.
3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, týmto zákonom 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.
4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, 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.

## Maj sa s nami svetovo !

6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava 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 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.
7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, 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.
8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
  - a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a), všetko tohto článku,
  - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,
  - c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
  - d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.
9. 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 8 tohto článku.
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. 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.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhradza 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.
13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku 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.
14. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

## Maj sa s nami svetovo !

15. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona 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. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

17. Informácia o reklamačných postupoch:

- a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle CK, alebo pomocou mailu, poštou na kontaktné údaje CK.
- b) 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.
- c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK.
- d) CK zabezpečuje v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu, alebo nepretržitý telefonický kontakt ( Hotline) partnerskej CK , ktorý je uvedený v Pokynoch na zájazd, ktoré pri odchode na zájazd klient od CK obdrží.
- e) O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.
- f) Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.
- g) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

### Článok III. NÁHRADA ŠKODY

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. IX ods. 5 písm. b), ods. 6 alebo ods. 7 Všeobecných zmluvných podmienok účasti na zájazde a platobných podmienok pre zájazdy organizované, alebo sprostredkované ORBIS AH s.r.o. (ďalej len "VZP") 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.
2. CK 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

## Maj sa s nami svetovo !

- c. neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
3. 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.
  4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady 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 neobstaranosti.
  5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa čl. IX VZP, 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.
  6. CK nezodpovedá objednávateľovi za stratu alebo odcudzenie predmetov mu patriacich, nezodpovedá za výkon stavebných prác a iných podobných aktivít v mieste pobytu na zájazde, ujmu na živote a zdraví, dostupnosť služieb tretích osôb v mieste pobytu zájazdu a za obvyklé zmeny a odchýlky jednotlivých služieb v nevyhnutných prípadoch. Ide najmä o zmeny miesta odletu, priletu, trasy, leteckej spoločnosti, medzipristátia, typu lietadla, letových časov, termínu letu pri leteckej doprave, zdržania v cestnej doprave a podobne. O takýchto zmenách bude CK objednávateľa bezodkladne informovať. Uvedené zmeny nemôžu byť predmetom reklamácie a CK nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť objednávateľovi z týchto dôvodov, ani nenahrádza tie služby, ktoré z týchto dôvodov nemohli byť plne využité.
  7. Ak nastanú okolnosti na strane objednávateľa, na základe ktorých objednávateľ úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.
  8. Každý klient je osobne zodpovedný za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny do ktorej cestuje, resp. cez ňu prechádza. CK nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víza alebo chybnými úkonmi klienta.
  9. CK upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a možnosť jeho vzniku z dôvodov problémov v cestnej premávke a na hraničných prechodoch, preplnených vzdušných koridorov, z dôvodu nepriaznivého počasia, prípadne z technických a prevádzkových dôvodov. CK zodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku len do výšky medzinárodne platných štandardov. Objávateľ berie na vedomie, že meškanie dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od Zmluvy o zájazde.
  10. Práva, ktoré objednávateľovi prípadne vznikli z dôvodov, že mu bol proti jeho vôli odmietnutý nástup do lietadla, že bol jeho let zrušený alebo má meškanie, a ktoré mu z týchto dôvodov priznáva Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11.2.2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91, objednávateľ uplatní u príslušného leteckého dopravcu. Ich uspokojením zanikajú zodpovedajúce práva objednávateľa voči CK.
  11. CK nenesie žiadnu zodpovednosť za poškodenie, stratu alebo odcudzenie batožiny a iných osobných vecí objednávateľa (klenoty, doklady, peniaze, predmety osobnej spotreby). Za poškodenie, zničenie, omeškanie alebo stratu batožiny počas prepravy zodpovedá v plnom rozsahu dopravca, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo medzinárodnými zmluvami. Za poškodenie, zničenie alebo stratu batožiny počas ubytovania zodpovedá v plnom rozsahu prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia, u

## Maj sa s nami svetovo !

ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo medzinárodnými zmluvami.

12. Objednávateľ berie na vedomie, že CK nemá vplyv na rozdeľovanie sedadiel v lietadle ani na rozdeľovanie izieb v ubytovacom zariadení, ktoré sú vo výlučnej kompetencii príslušného leteckého dopravcu, resp. prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia. Tieto skutočnosti preto nie je možné reklamovať ako nedostatok zmluvne dohodnutého ubytovania vo vzťahu ku CK.
13. V prípade ubytovania objednávateľa v inom ubytovacom zariadení v mieste pobytu rovnakej alebo vyššej kategórie sú akékoľvek ďalšie nároky objednávateľa voči CK z tohto titulu vylúčené.
14. Pri posudzovaní počtu dní zájazdu treba počítať s tým, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú dopravné, ubytovacie a stravovacie služby. Aj v prípade obsadenia izby v neskorých nočných, resp. skorých ranných hodinách sa uplynulá noc počíta ako zabezpečené ubytovanie. Obdobne tomu pri odchode v nočných alebo skorých ranných hodinách sa príslušný noc počíta ako zabezpečené ubytovanie. CK nezodpovedá za škody, ktoré môžu z týchto dôvodov vzniknúť objednávateľovi a nenahrádza služby, ktoré z týchto dôvodov nemohli byť plne využité. Reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z dôvodu tohto bodu sa považujú za neopodstatnené.
15. Hodnotenie, resp. kategorizácia ubytovacích zariadení uvedená v jednotlivých katalógoch vychádza z hodnotenia ubytovacích zariadení v zmysle platnej legislatívy krajiny pobytu, a preto nie je možné porovnávať kategorizácie, štandardy a triedy ubytovacích zariadení rôznych krajín a CK z tohto dôvodu nezodpovedá za prípadné rozdiely.
16. Prvý a posledný deň zájazdu je vyplnený cestou na a z miesta pobytu. Tieto dni sú zarátané do počtu dní, uvedených v ponuke a rátajú sa do celkového počtu dní zájazdu. V prípade cesty lietadlom sa Cestujúci musia dostať na letisko 2 hodiny pred odletom. Čas transferu na miesto pobytu sa ráta zvlášť, a mení sa v pomere k diaľke medzi letiskom a hotelom. Nakoľko Cestujúci sa zúčastnia skupinového zájazdu, čas transferu môže trvať aj 2-3 hodiny z dôvodu vystúpenia a nastúpenia iných cestujúcich z iných hotelov, resp. kvôli vopred nepredvídateľným technickým problémom. V zmysle medzinárodnej praxe hotel izby poskytuje od 14. alebo 15. hodiny v deň príchodu (mení sa podľa krajín) a do 12. hodiny v deň odchodu, bez ohľadu na cestovný poriadok lietadla. Jednotlivé hotelové služby sa dajú využiť iba medzi časom oficiálneho prihlásenia a odhlásenia sa.

