

Reklamácie a zodpovednosť za škody
na zájazdoch Už letím s.r.o. s obchodným názvom Už letím.

I Reklamácie

1. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v Zmluve o zájazde, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Objednávateľ je povinný uplatniť právo na odstránenie chyby poskytnutej služby bez zbytočného odkladu a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu Už letím s.r.o. tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava. Objednávateľ 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 Už letím s.r.o. je povinný rozhodnúť o reklamacii ihneď v rámci svojej kompetencie.
2. Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca Už letím s.r.o. s reklamujúcim reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca Už letím s.r.o. alebo dodávateľa služby a reklamujúci, ktorý obdrží jeden exemplár reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je objednávateľ povinný predložiť pri neskoršej uplatnenej reklamacii.
3. Svoje nároky z reklamácie musí objednávateľ uplatniť Už letím s.r.o. 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 Už letím s.r.o. povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
4. Už letím s.r.o. zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť Už letím s.r.o. alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. Už letím s.r.o. nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si objednávateľ objedná na mieste u sprievodcu, od hotela alebo inej organizácie.
5. Za predmet reklamácie sa nepovažujú náhrady takej škody a majetkové ujmy spôsobené objednávateľovi, 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 Už letím s.r.o. alebo 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.

7. Už letím s.r.o. nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľa služieb a škodabola spôsobená objednávateľom, 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.

8. Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva a tiež ak predávajúci na reklamáciu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal v zákonom stanovenej lehote, môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi cestovnou kanceláriou a jej klientom je Slovenská obchodná inšpekcia.

9. Už letím s.r.o. zodpovedá za porušenie Zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie Zmluvy“).

10. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou o zájazde, Zákonom o zájazdoch alebo Zákonom o ochrane spotrebiteľa, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré objednávateľ s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, objednávateľ je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Už letím s.r.o. alebo jej poverenému zástupcovi.

11. Už letím s.r.o. je povinná v primeranej lehote určenej objednávateľom vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou o zájazde, Zákonom o zájazdoch alebo Zákonom o ochrane spotrebiteľa, alebo s dôvodným očakávaním objednávateľa, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí Už letím s.r.o. neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu. Určenie lehoty objednávateľom podľa predchádzajúcej vety nie je potrebné, ak Už letím s.r.o. oznámi objednávateľovi, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem objednávateľa.

12. Ak Už letím s.r.o. nevykoná nápravu podľa bodu 11 tohto článku, ponúkne objednávateľovi náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat objednávateľa na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa Zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť (i) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre objednávateľa, alebo (ii) nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

13. Objednávateľ môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté Už letím s.r.o. podľa bodu 12 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v Zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu objednávateľ v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, objednávateľ pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa bodu 10 tohto článku, a Už letím s.r.o. poskytne objednávateľovi primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom uvedeného oznámenia.

14. Ak Už letím s.r.o. nevykoná nápravu podľa bodu 11 tohto článku, ani nezabezpečí objednávateľovi náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 12 tohto článku, objednávateľ má právo

(i) vykonať nápravu sám a požadovať od Už letím s.r.o. náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených, (ii) odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez zaplataenia 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. Podstatným porušením zmluvy sa rozumie taký nesúlads so zmluvou o zájazde, ktorý výrazne ovplyvňuje poskytovanie zájazdu.

15. Už letím s.r.o. má povinnosť vyhotoviť písomný záznam v spolupráci s objednávateľom a odovzdať objednávateľovi kópiu tohto písomného záznamu, v prípade ak (i) Už letím s.r.o. nevykoná nápravu podľa bodu 11 a bodu 12(i) tohto článku, (ii) Už letím s.r.o. zabezpečí objednávateľovi náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 12(ii) tohto článku, (iii) objednávateľ odmietne náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 13 tohto článku alebo ich objednávateľ nemôže z objektívnych príčin prijať, (iv) objednávateľ vykoná nápravu sám podľa bodu 14(i) tohto článku.

16. Objednávateľ má právo na primeranú zľavu podľa bodu 12(ii), 13 a 14 tohto článku. Ak Už letím s.r.o. nepreukáže, že porušenie Zmluvy o zájazde spôsobil objednávateľ, vráti objednávateľovi do tridsať (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo objednávateľa požadovať náhradu škody.

17. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava objednávateľa, Už letím s.r.o. v prípadoch podľa bodu 13 a 14(ii) tohto článku zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre objednávateľa.

18. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat objednávateľa podľa Zmluvy o zájazde, Už letím s.r.o. uhradza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch (3) nocí na jedného objednávateľa. Ak súv osobitných predpisoch o právach objednávateľa platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat objednávateľa ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

19. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 19 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 Už letím s.r.o. o ich osobitných potrebách informovaná najmenej štyridsaťosem (48) hodín pred začatím zájazdu.

20. Už letím s.r.o. sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 19 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

21. Už letím s.r.o. poskytne primeranú pomoc objednávateľovi v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených bode 19 tohto článku, najmä poskytnutím (i) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky, (ii) pomoci objednávateľovi s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

22. Ak sa objednávateľ ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, Už letím s.r.o. je oprávnená požadovať od objednávateľa za poskytnutú pomoc úhradu. Výška tejto úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré Už letím s.r.o. vznikli poskytnutím pomoci objednávateľovi.

23. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, je objednávateľ povinný poskytovať Už letím s.r.o. maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky, čo najúčinnnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám, alebo aby sa ich rozsah znížil.

24. Objednávateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle Už letím s.r.o.. Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie na info@uzletim.sk alebo poštou na sídlo Už letím s.r.o. . Objednávateľ má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.
25. Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci Už letím s.r.o..
26. Už letím s.r.o. zabezpečuje v mieste zájazdu prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.
27. O vybavení reklamácie bude objednávateľovi vydaný písomný doklad.
28. Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou Zmluvou o zájazde.
29. Už letím s.r.o. vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
30. Objednávateľ berie na vedomie, že Už letím s.r.o. 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 dohodnutých služieb.
31. Práva, ktoré objednávateľovi prípadne vznikli z porušenia povinnosti Už letím s.r.o. a ktoré môžu byť uspokojené z uzavretého cestovného alebo iného poistenia, objednávateľ uplatní u príslušnej poisťovne.

II. Náhrada škody

1. Objednávateľ má okrem práva na primeranú zľavu 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 Už letím s.r.o.. Náhradu tejto škody poskytne Už letím s.r.o. objednávateľovi bezodkladne.
2. Už letím s.r.o. sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie Zmluvy bolo spôsobené (i) objednávateľom, (ii) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo (iii) 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, vzťahujú sa rovnaké obmedzenia aj na Už letím s.r.o.. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na Už letím s.r.o..
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 nedbanlivosti.
5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa príslušných ustanovení týchto všeobecných podmienok a Zákona o zájazdoch, nemá vplyv na práva objednávateľov podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa Zákona o zájazdoch a náhrada škody alebo zníženie ceny na základe osobitných predpisov sa od seba odpočítajú.

6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak si objednávateľ uplatní právo na náhradu škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov, je povinný oznámiť Už letím s.r.o. uplatnenie týchto nárokov a v akej výške mu boli priznané, a to z dôvodu odpočítania náhrady škody alebo primeranej zľavy podľa Zákona o zájazdoch od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov. Ak objednávateľ uplatnený nárok Už letím s.r.o. neoznámi, zodpovedá za škodu, ktorá v dôsledku toho vznikne Už letím s.r.o..