

# **VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ AGENTÚRY**

sú vypracované v súlade s aktuálnou legislatívou a v nadväznosti na aplikáciu právnych predpisov, najmä:

zákon č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov

zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov

zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

zákon č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov

zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

zákon č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

## PREAMBULA

Cestovná agentúra BUONA VIA má ambíciu ponúkať a predávať nenáročné výlety, zážitkové cesty a poznávacie programy do rôznych cieľov na Slovensku aj zahraničí a využívať pre Klientov vlastnú prepravu. Pridanou hodnotou cestovnej agentúry je individuálny prístup ku Klientovi pri tvorbe programu a ústretové ceny.

### I. Úvodné ustanovenia

1. Všeobecné obchodné podmienky upravujú podmienky cestovnej agentúry BUONA VIA potrebné na uzavretie zmluvy o obstaraní a zabezpečení služieb súvisiacich so zabezpečením vybranej destinácie.
2. Všeobecné obchodné podmienky bližšie špecifikujú základné zmluvné podmienky ako aj práva a povinnosti zmluvných strán. Neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok je
  - Stornovací poriadok (Príloha 1)
  - Reklamačný poriadok (Príloha 2)
3. Prepravu Objednávateľa/Klienta do cieľa destinácie zabezpečí BUONA VIA vlastnou dopravou v nadväznosti na platný Prepravný poriadok, uverejnený na: [www.buonavia.sk](http://www.buonavia.sk)
4. BUONA VIA je prepravná spoločnosť a cestovná agentúra, ktorú prevádzkuje spoločnosť MOAD s.r.o. so sídlom: Jesenná 6, 040 01 Košice; IČO: 48 189 308, DIČ: 2120083559
5. Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. júla 2015, ktorý je zároveň aj dňom ich zverejnenia na [www.buonavia.sk](http://www.buonavia.sk), ako i v sídle spoločnosti. Po ich zverejnení je ich obsah súčasťou každej zmluvy o obstaraní a zabezpečení služieb, upravujú práva a povinnosti účastníkov zmluvného vzťahu. Cestovná agentúra má za to, že každý Objednávateľ/Klient sa so Všeobecnými obchodnými podmienkami oboznámil a súhlasí s nimi v plnom rozsahu.

### II. Dôležité kontaktné a ďalšie údaje

- 2.1 Nositeľom živnosti na prevádzkovanie cestovnej agentúry je MOAD s.r.o., ktorá pre prepravu osôb a pre služby spojené s cestovnou agentúrou používa označenie BUONA VIA
- 2.2 Elektronické kontaktné údaje: [www.buonavia.sk](http://www.buonavia.sk) ; [buonavia@buonavia.sk](mailto:buonavia@buonavia.sk)
- 2.3 Telefonický kontakt: **+421 902 68 28 36**
- 2.4 Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.  
Číslo účtu: **5072969147/0900**  
IBAN: **SK81 0900 0000 0050 7296 9147**  
BIC: **GIBASKBX**

## III. Vymedzenie pojmov

Pre účely týchto Všeobecných obchodných podmienok sa používajú najmä tieto pojmy:

### **CESTOVNÁ AGENTÚRA**

organizuje kombinácie služieb, ponúka a predáva na základe individuálnej objednávky jednotlivé služby, sprostredkúva predaj jednotlivých služieb pre iné právnické a fyzické osoby, sprostredkúva predaj zájazdov pre inú cestovnú kanceláriu, predáva veci súvisiace s cestovným ruchom.

### **OBJEDNÁVATEĽ**

je osoba, ktorá pre seba a pre ďalšie osoby (Klientov) objedná ponúkané služby cestovnej agentúry.

### **KLIENT**

je osoba, ktorá využije služby ponúkané cestovnou agentúrou.

### **DESTINÁCIA**

je cieľ cesty, ktorý si Klient vyberie z ponuky cestovnej agentúry.

### **CENA ZA SLUŽBY**

je zmluvná cena za poskytnuté služby cestovnej agentúry.

### **STORNO**

je písomné odstúpenie od zmluvy zaslané na adresu [buonavia@buonavia.sk](mailto:buonavia@buonavia.sk), na základe ktorého je zrušená záväzná rezervácia objednaných služieb.

### **REKLAMUJÚCI**

je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má postavenie spotrebiteľa podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

### **REKLAMÁCIA**

je reklamujúcim uplatňované právo zo zodpovednosti za nedostatky služieb poskytovaných cestovnou agentúrou podľa podmienok a lehôt dohodnutých v platne uzatvorenej zmluve a platných Všeobecných obchodných podmienkach.

## IV. Zmluvný vzťah, zmluva

### 4.1

Zmluvný vzťah medzi cestovnou agentúrou a Objednávateľom/Klientom (ďalej len „zmluva“) vzniká na základe konania Objednávateľa/Klienta, ktorým dáva nepochybne najavo svoju vôľu a záujem uzavrieť zmluvu s cestovnou agentúrou tým, že zašle mailom objednávku na konkrétnu destináciu s presným vymedzením dátumu a zároveň zaplatí 50% dohodnutej sumy. Tým zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil so Všeobecnými obchodnými podmienkami cestovnej agentúry a súhlasí s nimi v plnom rozsahu. Cestovná agentúra potvrdí prijatie objednávky aj platby.

### 4.2

**Objednávateľ/Klient uzatvorí zmluvu tým, že**

- **zašle objednávku destinácie elektronicky na: [buonavia@buonavia.sk](mailto:buonavia@buonavia.sk) a zároveň**
- **uhradí 50 % dohodnutej ceny za zájazd na bankový účet cestovnej agentúry:**  
Číslo účtu: **5072969147/0900**  
IBAN: **SK81 0900 0000 0050 7296 9147**  
BIC: **GIBASKBX**

**Cestovná agentúra potvrdí Objednávateľovi/Klientovi, že obdržala objednávku a zároveň aj platbu a tento moment sa má za to, že je uzatvorená zmluva medzi obidvoma zmluvnými stranami. Zvyšných 50 % uhradí Objednávateľ/Klient najneskôr 3 pracovné dni pred termínom cesty. Daňový doklad o úhrade poplatku odovzdá cestovná agentúra Objednávateľovi/Klientovi najneskôr v deň nástupu na cestu.**

### 4.3

Objednávateľ/Klient do objednávky uvedie najmä:

- svoje meno, priezvisko a telefonický a mailový kontakt na seba
- mená a priezviská Klientov, ktorí sa zájazdu zúčastnia
- telefonický aj mailový kontakt na Klientov
- trvalé bydlisko a korešpondenčnú adresu svoju a ostatných Klientov

- dátum, kedy má záujem o poskytnutie služieb cestovnej agentúry a záujem o zabezpečenie sprievodného programu, sprievodcu, tlmočníka a ďalšie služby, o rezerváciu a zabezpečenie ktorých má záujem
- ďalšie požiadavky na dopravcu (nadrozmerná batožina, zdravotné pomôcky, detská sedačka a podobne)
- číslo účtu, z ktorého bude uhrádzaný poplatok za služby

#### 4.4

**Bez úhrady poplatku za služby nie je objednávka úplná a cestovná agentúra si vyhradzuje právo potvrdiť služby v danom termíne inému Objednávateľovi/Klientovi, ktorý splnil všetky podmienky zmluvy.**

#### 4.5

Objednávateľ/Klient, ktorý za služby riadne zaplatil bude do cieľa destinácie prepravený dopravným prostriedkom cestovnej agentúry BUONA VIA.

#### 4.6

Pre prepravu Objednávateľa/Klienta do cieľa destinácie cestovnej agentúry BUONA VIA platia ustanovenia Prepravného poriadku, s ktorým sa má cestujúci právo oboznámiť na: [www.buonavia.sk](http://www.buonavia.sk).

#### 4.7

Zmluvné strany môžu dohodnúť zmenu dátumu a času cesty. V prípade, že Objednávateľ, alebo Klient nahlási zmenu menej ako 7 dní pred dohodnutým dátumom cesty je cestovná agentúra oprávnená postupovať v zmysle storno podmienok, uvedených v Prílohe 1 týchto Všeobecných obchodných podmienok.

## V.

### Práva a povinnosti zmluvných strán

#### 5.1

**Cestovná agentúra je povinná najmä:**

- pred uzatvorením zmluvy presne, jasne, pravdivo a úplne informovať Objednávateľa/Klienta o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na jeho rozhodnutie o kúpu destinácie
- zabezpečiť Objednávateľovi/Klientovi všetky požadované služby, najmä dopravu do cieľa a ďalšie služby podľa jeho záujmu v dohodnutej kvalite a rozsahu

#### 5.2

**Cestovná agentúra je oprávnená najmä:**

- žiadať od Objednávateľa/Klienta zaplataenie dohodnutej ceny za služby v dohodnutom termíne
- stornovať služby pri neuhradení ceny do dohodnutého termínu a nasledovne žiadať od klienta zaplataenie stornopoplatku

#### 5.3

**Objednávateľ/Klient má právo najmä na:**

- poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
- ochranu osobných údajov, ktoré v súvislosti s objednaním služieb poskytol cestovnej agentúre
- dodatočné informácie, ktoré sú pre neho dôležité a sú cestovnej agentúre známe
- bezodkladné oznámenie prípadných zmien programu, rozsahu služieb a ceny
- odstúpenie od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom cesty v súlade s článkom VII. týchto Všeobecných obchodných podmienok
- reklamáciu služieb v súlade s Prílohou 2 týchto Všeobecných obchodných podmienok
- písomne oznámiť cestovnej agentúre, že na miesto neho využije služby iná osoba

#### 5.4

**Objednávateľ/Klient je povinný najmä:**

- poskytnúť všetky náležitosti potrebné k zabezpečeniu služieb
- zaplatiť dohodnutú cenu za služby v dohodnutom termíne
- oznámiť storno objednaných služieb v čo najkratšom čase

## VI.

### Zmeny dohodnutých služieb

#### 6.1

Ak je cestovná agentúra nútená pred začiatkom cesty zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne Objednávateľovi/Klientovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny za služby, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ/Klient má právo sa rozhodnúť, či so zmenou

zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplata storno poplatku. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť cestovnej agentúre v lehote stanovenej cestovnou agentúrou.

6.2

Cestovná agentúra má právo zrušiť cestu a súvisiace služby, ktoré je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi cestovnou agentúrou a Objednávateľom/Klientom, ak nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov alebo v iných prípadoch, ak uskutočnenie zájazdu je pre cestovnú agentúru ekonomicky neúnosné. Ak cestovná agentúra zruší cestu a služby, je povinná túto skutočnosť písomne oznámiť Objednávateľovi/Klientovi bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 7 dní pred začiatkom cesty.

6.3

Ak cestovná agentúra odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia cesty a služieb pred jej začiatkom alebo ak Objednávateľ/Klient nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy má Objednávateľ/Klient právo žiadať, aby mu cestovná agentúra na základe novej zmluvy poskytla inú destináciu a služby najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve. Platby na základe pôvodnej zmluvy sa považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena novej destinácie nižšia ako už uskutočnené platby, cestovná agentúra je povinná tento rozdiel bezodkladne Objednávateľovi/Klientovi vrátiť.

6.4

Ak je dôvodom odstúpenia od zmluvy porušenie povinnosti cestovnej kancelárie určené zmluvou alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy je cestovná agentúra povinná bezodkladne vrátiť objednávatelovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny služieb podľa zrušenej zmluvy, pričom Objednávateľ/Klient nie je povinný zaplatiť cestovnej agentúre storno poplatok.

6.5

Cestovná agentúra je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu destinácie a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré cestovná agentúra nemá možnosť ovplyvniť, nie je možné pôvodný program destinácie a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je cestovná agentúra povinná zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom s pôvodnými službami. V prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky Objednávateľa/Klienta vylúčené.

6.6

Na základe individuálneho želania Objednávateľa/Klienta je cestovná agentúra pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o obstaraní služieb. Vykonanie týchto zmien je podmienené zaplatením všetkých nevyhnutných nákladov, ktoré cestovnej agentúre v súvislosti so zmenami vzniknú.

## VII. Zánik zmluvy

7.1

Zmluvný vzťah zaniká:

- uskutočnením predmetu zmluvy
- odstúpením od zmluvy

7.2

Cestovná agentúra môže odstúpiť od zmluvy najmä ak:

- nemôže zabezpečiť dohodnuté služby v dohodnutom rozsahu. Cestovná agentúra je povinná o tom bez meškania upovedomiť Objednávateľa/Klienta. V takom prípade cestovná agentúra vráti Objednávateľovi/Klientovi plnú hodnotu uhradeného poplatku
- nie sú Objednávateľom/Klientom splnené podmienky zmluvy alebo ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok

7.3

Objednávateľ/Klient môže odstúpiť od zmluvy najmä ak:

- mu nevyhovujú cestovnou agentúrou navrhnuté nové podmienky zabezpečenia služieb. V takomto prípade cestovná agentúra vráti Objednávateľovi/Klientovi plnú sumu uhradeného poplatku
- stratí záujem o destináciu a s tým spojené služby, aj bez udania dôvodu. Objednávateľ/Klient je v takomto prípade povinný oznámiť túto skutočnosť cestovnej agentúre telefonicky na číslo:

+421 902 68 28 36 , alebo mailom: [buonavia@buonavia.sk](mailto:buonavia@buonavia.sk).

V takomto prípade cestovná agentúra vráti Objednávateľovi/Klientovi časť uhradeného poplatku podľa storno podmienok uvedených v Prílohe 1 Všeobecných obchodných podmienok

## VIII. Poistenie

Cestovné poistenie si Objednávateľ/Klient zabezpečuje individuálne na vlastné náklady.

## IX. Záverečné ustanovenia

9.1

Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú súčasťou zmluvy o zabezpečení služieb, pričom cestovná agentúra a Objednávateľ/Klient majú právo v písomnej zmluve upraviť práva a povinnosti odlišne ako sú upravené vo Všeobecných obchodných podmienkach.

9.2

**Objednávateľ/Klient uzavretím zmluvy o zabezpečení služieb zároveň prehlasuje, že ho cestovná agentúra oboznámila s právami a povinnosťami vyplývajúcimi zo zmluvy, ako aj s právami a povinnosťami vyplývajúcimi zo Všeobecných obchodných podmienok. Objednávateľ/Klient zároveň prehlasuje, že zmluve a Všeobecným obchodným podmienkach porozumel, je s ich obsahom uzrozumený a súhlasí s nimi v plnom rozsahu.**

9.3

Cestovná agentúra je oprávnená meniť alebo dopĺňať Všeobecné obchodné podmienky kedykoľvek, bez predchádzajúceho upozornenia. Cestovná agentúra bezodkladne zverejní nové, doplnené Všeobecné obchodné podmienky na webovej stránke [www.buonavia.sk](http://www.buonavia.sk) a v priestoroch sídla spoločnosti.

9.4

Všeobecné obchodné podmienky sú vyhotovené v jazyku slovenskom, spravujú sa a vykladajú podľa zákonov Slovenskej republiky.

9.5

Akékoľvek spory alebo nezhody pri ich interpretácii budú riešené predovšetkým vzájomnou dohodou zmluvných strán. V prípade vzniknutých sporov súvisiacich so zmluvou sa zmluvné strany dohodli, že sa obrátia na:

**Rozhodcovský súd zriadený pri Slovenskej hospodárskej komore, s.r.o. Sídlo: Štúrova 19, 040 01 Košice; IČO: 36 577 928, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka: 14739/V („Rozhodcovský súd“)** a budú rešpektovať jeho rozhodnutie.

9.6

Všeobecné obchodné podmienky boli schválené konateľom spoločnosti MOAD s.r.o. dňa 1. júla 2015, sú zverejnené a zároveň účinné od 1. júla 2015.



## PRÍLOHA 1

### STORNO PODMIENKY

#### 1.

##### Všeobecné ustanovenia

###### 1.1

Všeobecné obchodné podmienky v Prílohe 1 Storno podmienky rozlišujú medzi zmenou a zrušením služieb:

**Zmena dátumu a času služieb súvisiacich s destináciou** – tento režim storno podmienok sa uplatní za podmienky, že cestovná agentúra a Objednávateľ/Klient dohodnú náhradný termín služieb.

**Zrušenie služieb** (odstúpenie od zmluvy) – tento režim storno podmienok sa uplatní za podmienky, že cestovná agentúra a Objednávateľ/Klient sa nedohodnú na náhradnom termíne služieb.

###### 1.2

**Objednávateľ/Klient a cestovná agentúra si všetky zmeny vrátane zrušenia zmluvy musia odsúhlasiť mailom (nie je postačujúca len informácia podaná telefonicky)!**

###### 1.3

**Ak cestovná agentúra Objednávateľovi/Klientovi mailom nepotvrdí jeho zmeny či zrušenie zmluvy má sa za to, že cestovnej agentúre neboli doručené!**

#### 2.

##### Zmena dátumu a času dohodnutých služieb

###### 2.1

Ak Objednávateľ/Klient zmení **dátum dohodnutých služieb viac ako 7 dní** pred dohodnutým dátumom, cestovná agentúra s ním dohodne nový dátum dohodnutých služieb bez ďalších poplatkov.

###### 2.2

Ak Objednávateľ/Klient zmení **dátum dohodnutých služieb 5 - 7 dní** pred dohodnutým dátumom, cestovná agentúra s ním dohodne nový dátum prepravy a zároveň Objednávateľ/Klient uhradí aj doplatok 10% dohodnutej sumy ako poplatok za zmenu termínu.

###### 2.3

Ak Objednávateľ/Klient zmení **dátum dohodnutých služieb 2 - 5 dní** pred dohodnutým dátumom, cestovná agentúra s ním dohodne nový dátum prepravy a zároveň Objednávateľ/Klient uhradí aj doplatok 20% dohodnutej sumy ako poplatok za zmenu termínu.

###### 2.4

Ak Objednávateľ/Klient zmení **dátum dohodnutých služieb menej ako 48 hodín** pred dohodnutým dátumom, cestovná agentúra s ním dohodne nový dátum prepravy a zároveň Objednávateľ/Klient uhradí aj doplatok 100% dohodnutej sumy ako poplatok za zmenu termínu.

###### 2.5

Cestovná agentúra a Objednávateľ/Klient si v prípade zmeny dátumu a času dohodnutých služieb môžu dohodnúť aj individuálne storno podmienky a poplatky za zmenu termínu služieb.

#### 3.

##### Zrušenie zmluvy (odstúpenie od zmluvy)

###### 3.1

Zrušenie dohodnutých služieb môže nastať zo strany Objednávateľa/Klienta, alebo zo strany cestovnej agentúry.

###### 3.2

**Objednávateľ/Klient zruší dohodnuté služby oznámením cestovnej agentúre mailom na : [buonavia@buonavia.sk](mailto:buonavia@buonavia.sk) Cestovná agentúra musí potvrdiť prijatie mailu.**

###### 3.2

Ak Objednávateľ/Klient **zruší dohodnuté služby viac ako 7 dní** pred dohodnutým dátumom, cestovná agentúra to akceptuje bez ďalších poplatkov.

###### 3.3

Ak Objednávateľ/Klient **zruší dohodnuté služby 5 - 7 dní** pred dohodnutým dátumom, cestovná agentúra má nárok na 20% z celkovej sumy služieb, to znamená, že vráti Objednávateľovi/Klientovi 80% celkovej sumy za služby, zvyšná suma je storno poplatok za zrušenie zmluvy.

3.4

Ak Objednávateľ/Klient **zruší dohodnuté služby 2 - 5 dní** pred dohodnutým dátumom, cestovná agentúra má nárok na 50% z celkovej sumy služieb, to znamená, že vráti Objednávateľovi/Klientovi 50% celkovej sumy za služby, zvyšná suma je storno poplatok za zrušenie zmluvy.

3.5

Ak Objednávateľ/Klient **zruší dohodnuté služby menej ako 48 hodín** pred dohodnutým dátumom, cestovná agentúra má nárok na 100% z celkovej sumy služieb, to znamená, že Objednávateľovi/Klientovi sumu za služby nevráti.

3.6

Cestovná agentúra pri uhrádzaní vrátených poplatkov najprv odsúhlasí s Objednávateľom/Klientom číslo účtu, na ktoré má byť poplatok vrátený, až následne poplatok vráti.

## 4.

### Spoločné a záverečné ustanovenia

4.1

Cestovná agentúra si vyhradzuje právo zmeniť Storno podmienky najmä v prípade zmeny významných ekonomických, technických a právnych podmienok, ktoré majú vplyv na ceny služieb poskytovaných cestovnou agentúrou.

4.2

Cestovná agentúra si vyhradzuje právo dohodnúť storno podmienky aj individuálne.

4.3

V prípade akýchkoľvek nezrovnalostí sa zmluvné strany budú riadiť ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok a Reklamačným poriadkom. V ďalšom uprednostnia mimosúdne urovanie sporu.

4.4

Storno podmienky sú súčasťou Všeobecných obchodných podmienok ako Príloha 1, účinnosť nadobúdajú dňom účinnosti Všeobecných obchodných podmienok.



## PRÍLOHA 2 REKLAMAČNÝ PORIADOK

### 1.

#### Všeobecné ustanovenia

##### 1.1

Tento Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Objednávateľom/Klientom (ďalej len „reklamujúci“) a spoločnosťou MOAD s.r.o. (ďalej len „cestovná agentúra“), súvisiace s uplatňovaním reklamácií voči cestovnej agentúre. Reklamujúci môže reklamovať všetky skutočnosti, ktoré súvisia s kvalitou služieb, ktoré cestovná agentúra poskytuje a garantuje v zmluvách a vo Všeobecných obchodných podmienkach.

##### 1.2

Reklamačný poriadok upravuje najmä postupy a lehoty vybavovania reklamácii, náležitosti reklamácie a ďalšie súvisiace právne vzťahy.

### 2.

#### Postup pri vybavovaní reklamácie a lehoty vybavovania reklamácií

- a) reklamujúci je povinný uplatniť reklamáciu písomne na adresu sídla cestovnej agentúry.  
**Adresa sídla cestovnej agentúry:**  
**MOAD s.r.o., Jesenná 6, 040 01 Košice, Slovensko;**
- b) reklamujúci je povinný uplatniť práva a nároky vyplývajúce z týchto Všeobecných obchodných podmienok spôsobom podľa tohto reklamačného poriadku bez zbytočného odkladu, najneskôr do 6 mesiacov od realizácie služieb. Reklamujúci má právo telefonicky alebo písomne sa informovať o priebehu vybavovania reklamácie;
- c) ak reklamujúci v lehote podľa predchádzajúceho bodu nepodá písomnú reklamáciu zistených nedostatkov cestovnej agentúre, reklamujúcemu právo zo zodpovednosti za chyby cestovnej agentúry zaniká;
- d) reklamujúci je povinný cestovnej agentúre poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti. Pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, cestovná agentúra nie je povinná vykonať ďalšie preverenie reklamácie a nie je povinná ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie;
- e) pokiaľ nie je možné ihneď, v zložitom prípade najneskôr do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie, cestovná agentúra je oprávnená v rámci svojej právomoci vykonať ďalšie preverenie reklamácie a odborne ju posúdiť, pričom celkové vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Čas potrebný na opravu, resp. doplnenie náležitosti reklamácie reklamujúcim sa nezapočítava do lehoty potrebnej na rozhodnutie o vybavení reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má reklamujúci rovnaké práva ako pri neodstrániteľnej chybe, t.j. reklamujúci má právo od zmluvy odstúpiť, alebo na finančnú náhradu za nedostatky spôsobené v službách;
- f) pri uplatnení reklamácie vydá cestovná agentúra reklamujúcemu potvrdenie o prevzatí reklamácie;
- g) cestovná agentúra o vybavení reklamácie vydá písomný doklad najneskôr do 15 dní odo dňa vybavenia; reklamácie. Písomný doklad vydá cestovná agentúra reklamujúcemu aj vtedy, ak reklamácii nevyhoví, resp. vyhoví len čiastočne. Cestovná agentúra nenesie zodpovednosť za nedoručenie odoslaného písomného dokladu o vybavení reklamácie na adresu uvedenú reklamujúcim.

## 3. Náležitosti reklamácie

### 3.1

Reklamujúci je povinný

- a) uplatniť reklamáciu písomne
- b) v reklamácií určiť, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať predložením právne relevantných dokladov (dôkazov), ktoré je reklamujúci povinný obstaráť na vlastné náklady
- c) uviesť návrh spôsobu nápravy, ktorý si voči cestovnej agentúre uplatňuje
- d) uviesť svoje identifikačné údaje, presnú poštovú adresu, na ktorú žiada zaslať vybavenie reklamácie, telefónne číslo, mailový kontakt, názov svojho peňažného ústavu s uvedením čísla účtu pre prípad, že mu bude vyplácaná finančná náhrada
- e) súpis dokladov priložených k reklamácií a fotokópie predmetných dokladov. Medzi dokladmi musí byť predložený doklad o poskytnutí služby
- f) dátum podania reklamácie
- g) podpis a odtlačok pečiatky (ak zápis v registri takúto formu vyžaduje) reklamujúceho.

### 3.2

Ak reklamáciu, z ktorej by vyplynuli možné finančné náhrady podáva jedna osoba v mene viacerých, je potrebné, aby sa k reklamácií doložilo splnomocnenie, v ktorom osoby oprávňujú reklamujúceho, aby konal v ich mene.

### 3.3

Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v predchádzajúcich bodoch, cestovná agentúra vyzve reklamujúceho, aby reklamáciu doplnil, resp. opravil v lehote nie dlhšej ako 7 pracovných dní od doručenia výzvy na odstránenie nedostatkov.

### 3.4

Kým reklamujúci neodstráni nedostatky svojej reklamácie, cestovná agentúra nie je povinná sa jeho reklamáciou zaoberať a skúmať oprávnenosť reklamácie. Ak reklamujúci v lehote určenej cestovnou agentúrou odstráni nedostatky svojej reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty uvedené vyššie. V prípade ak si reklamujúci nesplní povinnosť (náležitosti reklamácie), cestovná agentúra nie je povinná vykonať ďalšie preverenie reklamácie, nie je povinná ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie a reklamáciu zamietne.

## 4. Neoprávnenosť a zamietnutie reklamácie

### 4.1

Neoprávnenou reklamáciou sa v zmysle týchto Všeobecných obchodných podmienok a Reklamačného poriadku rozumie reklamácia reklamujúceho, ktorý v čase udalosti:

- a) porušil predpisy cestovnej agentúry alebo zákony SR, alebo cieľového štátu
- b) bol pod vplyvom alkoholu alebo iných návykových látok
- c) nedostatky cestovnou agentúrou poskytovanej služby si zaviniť sám
- d) ohrozoval ostatných spolucestujúcich
- e) nerešpektoval pokyny oprávnenej osoby cestovnej agentúry.

### 4.2

Cestovná agentúra zamietne reklamáciu ak:

- a) nebola podaná oprávnenou osobou
- b) reklamácia nebola podaná v čase a v súlade s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami a Reklamačným poriadkom
- c) vo veci bolo začaté súdne, resp. rozhodcovské konanie, alebo vo veci príslušným orgánom už bolo právoplatne rozhodnuté
- d) škoda vznikla následkom živelnej pohromy alebo mimoriadnej udalosti, za ktorú cestovná agentúra nenesie zodpovednosť
- e) nákup služby nebol preukázaný
- f) reklamáciu na službu reklamujúci uplatňuje po uplynutí lehôt stanovených v tomto Reklamačnom poriadku.

## 4.3

Neoprávnenosť a zamietnutie reklamácie oznámi cestovná agentúra reklamujúcemu písomne na adresu uvedenú v jeho písomnej reklamacii. V prípade nesúhlasu reklamujúceho s vybavením reklamácie má reklamujúci právo uplatniť svoje požiadavky v písomnom rozhodcovskom konaní podľa zákona č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov pred Rozhodcovským súdom (9.5 Všeobecných obchodných podmienok).

## 5.

### Spoločné a záverečné ustanovenia

#### 5.1

Právne vzťahy medzi cestovnou agentúrou a reklamujúcim, výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.

#### 5.2

Spory, ktoré môžu vzniknúť medzi zmluvnými stranami pri vybavovaní a uplatňovaní reklamácie, budú riešené v prvom rade mimosúdnou cestou. Ak napriek tomu nedôjde k dohode, spor, ktorý vznikne bude riešený v písomnom rozhodcovskom konaní podľa zákona č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov pred Rozhodcovským súdom (9.5 Všeobecných obchodných podmienok). Zmluvné strany sa dohodli, že rozsudok o veci samej netreba odôvodniť a nie je ho možné preskúmať súdom z dôvodov pre ktoré je možné žiadať o obnovu konania. Účastníci oprávňujú rozhodcu rozhodnúť spor aj podľa zásad spravodlivosti.

#### 5.3

Reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok ako Príloha 2, účinnosť nadobúda dňom účinnosti Všeobecných obchodných podmienok a cestovná agentúra si vyhradzuje právo meniť, upravovať a dopĺňať Reklamačný poriadok.