

Reklamačný poriadok

Týmto reklamačným poriadkom spoločnosť NOE Haus, s.r.o., so sídlom Dunajská 8, 811 08 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 50 963 295, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 120967/B, kontaktná emailová adresa: info@fityacht.sk, tel.: +421 948 15 16 35 (ďalej len „**NOE Haus**“) informuje cestujúceho o podmienkach a spôsobe reklamácie služieb tvoriacich zájazd vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).

1. DEFINÍCIE

1.1. Na účely tohto Reklamačného poriadku:

- (i) **Cestujúcim** sa rozumie fyzická osoba, ktorá uzatvára Zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej Zmluvy o zájazde. V mene maloletých detí a iných osôb, ktoré majú zákonného zástupcu, koná ich zákonný zástupca.
- (ii) **Zájazdom** sa rozumie kombinácia služieb cestovného ruchu poskytovaná Cestujúcemu zo strany NOE Haus.
- (iii) **Zmluvou o zájazde** sa rozumie zmluva, na základe ktorej sa NOE Haus zaväzuje, že za dohodnutú cenu obstará Cestujúcemu Zájazd.
- (iv) **Začatím zájazdu** sa rozumie začatie poskytovania prvej služby cestovného ruchu tvoriacej Zájazd.
- (v) **Trvanlivým nosičom** sa rozumie prostriedok, ktorý umožňuje Cestujúcemu alebo NOE Haus uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.
- (vi) **Kontaktným miestom** sa rozumie administratívny priestor NOE Haus v budove na Dunajskej 8, 811 09 Bratislava.
- (vii) **Neodvratiteľnou a mimoriadnou okolnosťou** sa rozumie okolnosť, ktorú zmluvná strana, ktorá sa na ňu odvoláva, nemôže ovplyvniť a ktorej následky nemôže odvrátiť, ani keby prijala všetky primerané opatrenia.
- (viii) **Predajcom** sa rozumie iná cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva predaj Zájazdu, a je splnomocnená uzatvárať v mene NOE Haus Zmluvu o zájazde.
- (ix) **Zákonom o zájazdoch** sa rozumie zákon č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- (x) **Zákonom o ochrane spotrebiteľa** sa rozumie zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTNUTIE ZÁJAZDU

- 2.1. NOE Haus 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 o zájazde**“).
- 2.2. 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 Cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, Cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť NOE Haus alebo jeho poverenému zástupcovi.
- 2.3. NOE Haus je povinný v primeranej lehote určenej Cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou o zájazde, Zákonom o zájazdoch alebo Zákonom o ochrane spotrebiteľa alebo s dôvodným očakávaním Cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak

to nespôsobí NOE Haus neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

- 2.4. Určenie lehoty podľa predchádzajúceho bodu 2.3 Reklamačného poriadku nie je potrebné, ak NOE Haus oznámi Cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem Cestujúceho.
- 2.5. Ak NOE Haus nevykoná nápravu podľa bodu 2.3 Reklamačného poriadku, 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:
 - (i) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre Cestujúceho, alebo
 - (ii) nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
- 2.6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté NOE Haus podľa bodu 2.5 Reklamačného poriadku, 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 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 bodu 2.2 Reklamačného poriadku, a NOE Haus poskytne Cestujúcemu primeranú zľavu z Ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa bodu 2.2 Reklamačného poriadku.
- 2.7. Ak NOE Haus nevykoná nápravu podľa bodu 2.3 Reklamačného poriadku ani nezabezpečí Cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 2.5 Reklamačného poriadku, Cestujúci má právo:
 - (a) vykonať nápravu sám a požadovať od NOE Haus náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených, alebo
 - (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.
- 2.8. NOE Haus je povinná vyhotoviť v spolupráci s Cestujúcim písomný záznam a odovzdať Cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
 - (a) nevykoná nápravu podľa bodu 2.3 a bodu 2.5 písm. (i) Reklamačného poriadku,
 - (b) zabezpečí Cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 2.5 písm. (ii) Reklamačného poriadku,
 - (c) Cestujúci v súlade s prvou vetou bodu 2.6 Reklamačného poriadku náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
 - (d) Cestujúci podľa bodu 2.7 písm. (a) Reklamačného poriadku vykoná nápravu sám.
- 2.9. Ak NOE Haus nepreukáže, že porušenie Zmluvy o zájazde spôsobil Cestujúci, má Cestujúci právo na primeranú zľavu podľa bodu 2.5 písm. (i), 2.6 alebo 2.7 Reklamačného poriadku. V tomto prípade je NOE Haus povinný 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.
- 2.10. Ak je súčasťou Zájazdu aj preprava Cestujúceho, NOE Haus v prípadoch podľa bodu 2.6 a 2.7 písm. (b) Reklamačného poriadku zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre Cestujúceho.
- 2.11. Ak v dôsledku Neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat Cestujúceho podľa Zmluvy o zájazde, NOE Haus uhradza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac 3 (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.

- 2.12. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 2.11 Reklamačného poriadku 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 bol NOE Haus o ich osobitných potrebách informovaný najmenej 48 hodín pred Začatím zájazdu.
- 2.13. NOE Haus sa nemôže odvolávať na Neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 2.11 Reklamačného poriadku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

3. REKLAMAČNÉ KONANIE

- 3.1. 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 bodu 2.8 Reklamačného poriadku.
- 3.2. Cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu Zájazdu počas Zájazdu u povereného zástupcu NOE Haus, a to písomne alebo ústne. O ústnom podaní reklamácie bude spísaný reklamačný protokol, v ktorom bude uvedené meno Cestujúceho, špecifikácia Zájazdu, a popis reklamovaných služieb. Obsah reklamačného protokolu potvrdí svojím podpisom Cestujúci aj poverený zástupca NOE Haus.
- 3.3. V prípade, že Cestujúci reklamáciu neuplatní počas Zájazdu u povereného zástupcu NOE Haus, je oprávnený ju uplatniť:
 - (a) písomným podaním odoslaným NOE Haus na adresu jeho sídla alebo Kontaktného miesta, alebo
 - (b) zaslaním emailovej správy na adresu elektronickej pošty NOE Haus: reklamacie@fityacht.sk.Cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu aj u Predajcu, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného Zájazdu.
- 3.4. NOE Haus je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Cestujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, NOE Haus je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Cestujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Cestujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 3.5. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 3.6. NOE Haus je povinný o vybavení reklamácie vydať Cestujúcemu písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 3.7. NOE Haus je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

4. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 4.1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.3.2020