



III. Odstúpenie od zmluvy (storno) a reklamačné pokračovanie

1. Zákazník môže pred zahájením Zájazdu usporiadajúcej CK od Zmluvy odstúpiť. Pokiaľ nie je dôvodom pre odstúpenie Zákazníka porušenie povinností príslušnej CK vyplývajúcej zo Zmluvy alebo zo zákona, je Zákazník povinný zaplatiť príslušnej CK odstupné tzv. stornopoplatky stanovené nižšie:

a) Zákazník nie je povinný hradiť žiadne odstupné, pokiaľ dôjde k odstúpeniu skôr, ako je zaplatená záloha na Zájazd či uzatvorená Zmluva;

b) po uzatvorení Zmluvy a úhrade zálohy či celej čiastky za Zájazd, ktorého usporiadateľom je CK, je Zákazník povinný uhradiť odstupné vo výške stanovenej v obchodných podmienkach danej CK;

c) Zákazník je povinný zaplatiť odstupné taktiež vtedy, pokiaľ dôjde k odstúpeniu zo strany CK z dôvodov porušenia povinností zo strany Zákazníka.

Ak Zákazník hradil celú alebo časť Zájazdu tzv. poukázkami (napr. Gastropass, Flexipass, Holidaypass a pod) a odstúpi od zmluvy, môže mu byť prípadná vrátka vrátená v týchto poukázkach.

1. 2. Odstúpenie od zmluvy (storno) musí byť vykonané výhradne písomnou formou s podpisom Zákazníka a zaslané buď na e-mailovú adresu: timatour@timatour.sk, alebo počas otváracjej doby v prevádzke CA Timatour a súčasne zaslané na e-mailovú adresu, či faxové číslo príslušnej CK na kontakty uvedené v Zmluve. Storno môže byť prípadne dodané Zákazníkom osobne na prevádzku CA Timatour a nechať si zodpovedným pracovníkom potvrdiť príjem.

1. 3. Pre stanovenie výšky odstupného je rozhodujúci čas doručenia odstúpenia do CK, resp. CA Timatour, preto je potrebné vziať do úvahy, že prevádzka CA Timatour je otvorená v pracovných dňoch tak, ako aj kancelárie usporiadateľskej CK.

2. Odmietnutie zákazníka zo strany CA Timatour

2. 1. CA Timatour si vyhradzuje právo odmietnuť akékoľvek objednávky či uzatvorenie Zmluvy so Zákazníkom hlavne v nasledujúcich prípadoch:

a) Zákazník opakovane zasiela neúplné alebo úmyselne nesprávne vyplnené objednávky, alebo

b) Zákazník neuvedie správne kontaktné údaje na svoju osobu;

c) Zákazník viac ako v dvoch po sebe nasledujúcich prípadoch bezdôvodne nezaplatí zálohu alebo celú čiastku za objednaný Zájazd v súlade s článkom 4. Obchodných a platobných podmienok, alebo

d) Zákazník vo viac ako dvoch prípadoch nezašle podpísanú cestovnú zmluvu v súlade s článkami 3.5 a 3.6 Obchodných a platobných podmienok.



3. Reklamácie

3. 1. Zákazník berie na vedomie, že je povinný riešiť akúkoľvek reklamáciu Zájazdu či inej objedanej služby prostredníctvom CA Timatour, a to bez ohľadu na to, že usporiadateľom zájazdu je príslušná CK. CA Timatour sa zaväzuje akúkoľvek reklamáciu postúpiť bez zbytočného odkladu organizátorovi Zájazdu, najneskôr do 30 dní od prijatia reklamácie.

3. 2. Prípadné reklamácie Zájazdu či služieb CA Timatour odporúča riešiť na mieste pobytu s delegátom príslušnej CK, alebo na recepcii ubytovacieho zariadenia, aby mohli byť nedostatky ihneď odstránené či napravené delegátom CK, ubytovacím zariadením atď. CA Timatour odporúča pre vybavenie reklamácie nechať si reklamované skutočnosti potvrdiť písomne podpisom zástupcu príslušnej CK či ubytovacieho zariadenia. Taktiež býva k dispozícii Zákazníkovi nonstop telefónna linka usporiadajúcej CK.

3. 3. Pokiaľ nie je možné zaistiť pokračovanie Zájazdu inak ako prostredníctvom služieb cestovného ruchu nižšej kvality ako je uvedené v Zmluve, je usporiadajúca CK povinná uvedenú situáciu so Zákazníkom riešiť vo vlastnej réžii.

3. 4. Ak sa Zákazník rozhodne reklamovať Zájazd či inú poskytnutú službu až po ukončení Zájazdu, je potrebné reklamáciu zaslať bez zbytočného odkladu (najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu, alebo od okamihu, kedy mal byť Zájazd ukončený, inak nárok zaniká). Ak bude reklamácia namiesto do CA Timatour doručená príslušnej CK, príslušná CK o reklamacii upovedomí CA Timatour a lehota podľa predchádzajúcej vety ostáva zachovaná. Reklamáciu môže Zákazník tiež poslať na e-mail: timatour@timatour.sk, alebo podať v prevádzke CA Timatour. Podanie reklamácie bude zodpovedným pracovníkom CA Timatour potvrdené a následne zaslané usporiadajúcej CK. CA Timatour odporúča písomnú reklamáciu doplniť o číslo zmluvy, dátum jej uzatvorenia, identifikáciu usporiadajúcej CK, popis reklamovanej služby, uplatňovaný nárok, bankový účet Zákazníka a na písomnej reklamacii pripojiť reklamačný protokol z miesta pobytu najlepšie potvrdený aj delegátom CK, doplneným fotografiami reklamovanej skutočnosti (ak je to možné) a ďalšími vhodnými materiálmi. O spôsobe vybavenia reklamácie bude Zákazník oboznámený zo strany usporiadajúcej CK v súlade s reklamačným poriadkom tejto CK, a to najneskôr do 30 dní od prijatia reklamácie, pokiaľ sa Zákazník s usporiadateľskou CK nedohodne na dlhšej lehote.

3. 5. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu včas a bez zbytočného odkladu tak, aby mohla byť zjednaná náprava, pokiaľ možno na mieste samom (v destinácii počas priebehu Zájazdu). Uplatnenie reklamácie na mieste samom umožní odstránenie nedostatkov okamžite, zatiaľ čo s odstupom času sa sťažuje preukázateľnosť i objektívnosť posudzovania, a tým aj možnosť riadneho vybavenia reklamácie. Reklamáciu služieb je možné uplatniť v mieste poskytovania služieb u delegáta usporiadajúcej CK a to písomne alebo ústne. O ústnom podaní reklamácie bude spísaný reklamačný protokol, v ktorom bude uvedené meno Zákazníka, špecifikácia Zájazdu, názov ubytovania a popis reklamácie. Reklamačný protokol bude podpísaný Zákazníkom a delegátom usporiadajúcej CK. V prípade, že reklamácia nebude z akéhokoľvek dôvodu vybavená na mieste samotnom, je potrebné ju uplatniť po návrate.

3. 6. Zákazník sa zaväzuje poskytovať CA Timatour a usporiadajúcej CK súčinnosť pri šetrení reklamácie a preukazovaní reklamovaných skutočností.

