

REKLAMAČNÝ PORIADOK

k prevádzke kajak.app

PREVÁDZKOVATEĽ: Ľuboš Grajcár – John the B tour, Janigova 21, 040 23 Košice,
IČO:44458592, DIČ:1073984648

MIESTO: Rieka Hornád: Veľká Lodina – Košice Anička, Ždaňa -Milhošť

Vypracovaný dňa: 12.12.2023

Účinný odo dňa: 17.12.2023

OBSAH

| | |
|--|---|
| I. ÚVODNÉ USTANOVENIA | 2 |
| II. ZÁSADY PRIJÍMANIA A POSTUPY VYBAVOVANIA REKLAMÁCIÍ | 2 |
| III. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA | 3 |
| REKLAMAČNÝ FORMULÁR | 4 |

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, so zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku, a so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.
- 1.2 Reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatňovania nárokov nájomcu vyplývajúcich zo zodpovednosti Prenajímateľa a vybavenie reklamácie, najmä postupy a lehoty vybavovania reklamácií a ostatné súvisiace právne vzťahy.
- 1.3 Reklamáciou sa podľa tohto reklamačného poriadku rozumie podanie klientov, ktorého predmetom je uplatnenie práva zo zodpovednosti za chybné dodané služby, prípadne akékoľvek podania, ktoré upozorňuje na nedostatky v kvalite služieb poskytovaných prenajímateľom

II. ZÁSADY PRIJÍMANIA A POSTUPY VYBAVOVANIA REKLAMÁCIÍ

- 2.1 Klienti môžu podať reklamáciu kedykoľvek prostredníctvom e-mailu uvedeného v potvrdení rezervácie, poštou na adresu Prevádzkovateľa, osobne čase prevzatia a vrátenia.
- 2.2 Reklamácia sa uplatňuje vyplnením reklamačného formulára. Reklamáciu je potrebné uplatniť, bez zbytočného odkladu, najneskôr však v zákonnej lehote, inak právo na reklamáciu zaniká.
- 2.3 Z reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, komu je určená a čoho sa klient domáha.
- 2.4 Klient je pri uplatňovaní reklamácie povinný uviesť predmet a dôvod reklamácie preukázateľne skutkovo podložiť. Neodôvodnené reklamácie budú Predávajúcim zamietnuté.
- 2.5 Reklamácia musí obsahovať opis skutkového stavu a musia k nej byť pripojené všetky dôkazy, o ktoré sa oprávnená osoba pri svojom tvrdení opiera. Je potrebné, aby reklamujúci pripojil potvrdenie o úhrade formou vytlačeného e-mailu.
- 2.6 Po prijatí reklamácie, poučí Predávajúci klienta o jeho právach podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka a na základe rozhodnutia klienta, ktoré z týchto práv uplatňuje, je

povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie buď ihneď alebo v zložitých prípadoch najneskôr do 14 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

- 2.7 Ak nie je reklamácia v plnom rozsahu vybavená ihneď, Predávajúci spíše s klientom reklamačný protokol, prípadne potvrdenie o prijatí reklamácie.
- 2.8 V prípade uznania reklamácie sa peňažné prostriedky klientovi vracajú bezhotovostne, do 14 pracovných dní od dňa uznania reklamácie.

III. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 3.1 Reklamačné konanie sa riadi príslušnými ustanoveniami Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov, pri poskytovaní služieb.

Príloha č. 1 Reklamačného poriadku

REKLAMAČNÝ FORMULÁR

Informácie o poškodenom (Odosielateľ)

Meno a priezvisko:

Adresa:

E-mail:

Telefónne číslo

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

Informácie o reklamovanej službe

Názov služby:

Číslo objednávky:

Iné doplňujúce údaje:

| |
|--|
| |
| |
| |

Popis reklamácie (závady)

| |
|--|
| |
|--|

miesta a dátum

podpis zákazníka

podpis prenajímateľa

Informácie o reklamovanej službe

| |
|--|
| |
|--|