

REKLAMAČNÝ PORIADOK

MAGIC AFRIKA – VIP MEDIA PROMOTION, s.r.o. Sídlo: J. Gagarina 2432/107, 960 01 Zvolen
IČO: 47224231 E-mail: obchod@magicafrika.sk Web: www.magicafrika.sk

Reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní práv cestujúceho vyplývajúcich z porušenia zmluvy o zájazde podľa zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

1. Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok CK MAGIC AFRIKA.
2. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva cestujúceho na nápravu alebo kompenzáciu v prípade, ak služby zájazdu neboli poskytnuté v dohodnutom rozsahu alebo kvalite.
3. CK je povinná vybaviť reklamáciu v súlade s týmto poriadkom, zákonom o zájazdoch a zákonom o ochrane spotrebiteľa.

2. Povinnosť cestujúceho oznámiť nedostatky

1. Cestujúci je povinný oznámiť nedostatky **bezodkladne**, a to:
 - sprievodcovi CK,
 - zástupcovi CK v destinácii,
 - alebo priamo CK na e-mail obchod@magicafrika.sk.
2. Oznámenie musí byť urobené tak, aby CK mala možnosť okamžite zabezpečiť nápravu.
3. Ak cestujúci neoznámia nedostatok bezodkladne, môže to ovplyvniť výšku poskytnutej zľavy.

3. Náprava počas zájazdu

1. CK je povinná vykonať nápravu v primeranej lehote, ak je to možné.
2. Ak nie je možné poskytnúť pôvodnú službu, CK zabezpečí **náhradnú službu rovnakej alebo vyššej kvality**.
3. Ak je náhradná služba nižšej kvality, cestujúci má právo na primeranú zľavu.
4. Ak CK nápravu nevykoná, cestujúci môže zabezpečiť nápravu sám a požadovať náhradu účelne vynaložených nákladov.

4. Podanie reklamácie po skončení zájazdu

1. Reklamáciu je možné podať:

- písomne,
 - elektronicky na **obchod@magicafrika.sk**,
 - alebo osobne v sídle CK.
2. Reklamácia musí obsahovať:
- identifikáciu cestujúceho,
 - názov zájazdu a termín,
 - popis nedostatku,
 - návrh riešenia,
 - prípadné dôkazy (foto, video, dokumenty).
3. Reklamáciu je potrebné podať **bez zbytočného odkladu**, najneskôr do **2 rokov** od skončenia zájazdu (zákonná lehota).

5. Lehota na vybavenie reklamácie

1. CK je povinná vybaviť reklamáciu **do 30 dní** od jej doručenia.
2. O výsledku reklamácie CK informuje cestujúceho písomne alebo elektronicky.
3. Ak CK reklamáciu nevybaví v lehote, cestujúci má právo odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu.

6. Zodpovednosť CK

CK zodpovedá za:

- riadne poskytnutie služieb zahrnutých v zájazde,
- služby poskytované prostredníctvom tretích osôb (dopravcovia, hotely),
- náhradné služby v prípade nemožnosti poskytnutia pôvodných.

CK nezodpovedá za:

- meškanie dopravcov,
- vyššiu moc (počasie, štrajky, epidémie, rozhodnutia úradov),
- služby objednané mimo CK,
- škody spôsobené cestujúcim.

7. Zľavy a kompenzácie

Cestujúci má právo na:

- primeranú zľavu z ceny zájazdu,

- náhradu účelne vynaložených nákladov (ak CK nevykonala nápravu),
- náhradu škody podľa Občianskeho zákonníka,
- odstúpenie od zmluvy pri podstatnom porušení.

Výška zľavy sa určuje podľa:

- rozsahu a trvania nedostatku,
- vplyvu na priebeh zájazdu,
- možnosti využitia náhradných služieb.

8. Odstúpenie od zmluvy z dôvodu porušenia povinností CK

Cestujúci môže odstúpiť bez odstupného, ak:

- CK neposkytla podstatnú časť služieb,
- CK odmietla vykonať nápravu,
- náhradné služby sú neporovnateľné s pôvodnými.

CK vráti všetky platby do **14 dní**.

9. Alternatívne riešenie sporov (ARS)

Ak CK reklamáciu zamietne alebo neodpovie do 30 dní, cestujúci môže podať návrh na ARS podľa zákona č. 391/2015 Z. z.

Subjekty ARS: www.mhsr.sk Platforma RSO: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

10. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný odo dňa jeho zverejnenia CK.
2. CK si vyhradzuje právo aktualizovať tento dokument v súlade s legislatívnymi zmenami.
3. Reklamačný poriadok je verejne dostupný na webovej stránke CK a v sídle spoločnosti.