

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť **LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o.**, so sídlom Štúrova 1036/32, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 31 563 678, zápis v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č. 424/L ako prevádzkovateľa zmenárne (ďalej „zmenáreň“), prijatý v súlade so zákonom č. 510/2002 Z.z. o platobnom styku, zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákonom č. 250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

ČI. I

Účel reklamačného poriadku

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postupy pri prijímaní a vybavovaní reklamácií správnosti a kvality poskytovania služieb v oblasti nákupu a predaja peňažných prostriedkov v cudzej mene za slovenskú menu v hotovosti.

ČI. II

Základné ustanovenia

1. Nákup a predaj valút v zmenárni sa uskutočňuje podľa aktuálnych vystavených kurzov.
2. Držitelia kariet ISIC, ITIC, EURO 26, GO 26 a klienti Liptour CK majú nárok na nákup alebo predaj valút výhodnejšími tzv. VIP kurzami.
3. Pri väčšom objeme valút je možné dohodnúť s klientom individuálny kurz.
4. Po prevzatí vyplatenej sumy si je klient povinný skontrolovať a prerátať prevzaté peniaze, neskoršia reklamácia nebude akceptovaná.
5. Zmenáreň Liptour CK nie je povinná rozmieňať peniaze.

ČI. III

Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Za neoprávnenú sa považuje reklamácia, ktorou spotrebiteľ reklamuje vady kvality alebo správnosti služieb v oblasti nákupu a predaja peňažných prostriedkov v cudzej mene za slovenskú menu v hotovosti, poskytnutých pracoviskom zmenárne, ktoré nevyplyvajú zo zmluvného vzťahu medzi klientom a pracoviskom zmenárne, sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi, skutočnosť, ktoré klient vo svojej reklamácii uvádza sa nezakladajú na pravde alebo ak je takéto reklamácie podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie, poprípade zistené rozdiely mimo priehradky pracoviska zmenárne.
2. Pracovisko zmenárne prijíma reklamácie v prevádzkových priestoroch priamo na priehradke.
3. Reklamáciu je možné podať ústne, písomne, telefonicky, faxom alebo prostredníctvom elektronickej pošty, s prihľadnutím na druh poskytovanej služby. Reklamácia musí obsahovať popis danej reklamácie a originál, poprípade overenú fotokópiu platnej účtenky.
4. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (Občiansky zákonník), na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob

vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

5. Pracovisko zmenárne vydá klientovi písomné potvrdenie o prebratí reklamácie, o jej obsahu, spôsobe vybavenia v lehotách na vybavenie reklamácie. Toto potvrdenie pracovisko zmenárne vydá aj keď nevyhovuje reklamáci v celom rozsahu už pri jej podaní.
6. Po ukončení reklamačného konania vydá zmenáreň spotrebiteľovi doklad o spôsobe vybavenia reklamácie, a to aj vtedy, ak reklamáci nevyhovie v plnom rozsahu.
7. Klient je povinný oznámiť pracovisku zmenárne chybu v zúčtovaní či rozdielu a uplatniť nárok na jej odstránenie ihneď po jej zistení a priamo na prepážke. Zistené rozdiely mimo prepážky a v neskoršom čase ako ihneď sú bezpredmetné a neberie sa na ne zreteľ.
8. Náklady spojené s reklamáciou znáša zmenáreň.

Článok IV

Účinnosť reklamačného poriadku

1. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 12.5.2010.

V Liptovskom Mikuláši dňa 12.5.2010.

LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o.

JUDr. Bohuš Palovič, konateľ