



Reklamačný poriadok

Prevádzkovateľom služby – sprostredkovanie prepravy osôb na plavidlách LOD - je obchodná spoločnosť BLUE DANUBE TOURS s.r.o., Vajanského nábrežie 7, 811 02 Bratislava, IČO: 31407757, zápis v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č. 10041/B (ďalej len Prevádzkovateľ).

1. Prepravovaná osoba môže u sprostredkovateľa služby Blue Danube Tours podať reklamáciu, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od vykonania prepravy. Prepravovaná osoba má právo sa telefonicky alebo písomne informovať na priebeh vybavovania reklamácie.
2. Prepravovaná osoba je oprávnená reklamovať poskytnuté služby nasledovným spôsobom:
 - a) Doručením reklamácie na email info@bluedanube.sk
 - b) Doručením písomnej reklamácie na adresu prevádzkovateľa
3. V reklamacii musí prepravovaná osoba uviesť detailne svoje požiadavky a stručne ich zdôvodniť. Ďalej musí pripojiť doklady osvedčujúce oprávnenosť jej reklamácie ako aj doklad preukazujúci uskutočnenie prepravy (cestovný lístok).
4. Ak reklamácia nemá všetky náležitosti prevádzkovateľ ihneď vyzve reklamujúceho na jej doplnenie v stanovenej lehote. Ak sa reklamácia nedoplní a nezašle v stanovenej lehote nie kratšej ako 3 dni, považuje sa za nepodanú.
5. Prepravovaná osoba musí reklamáciu uplatniť u prevádzkovateľa písomne a to bez dlhého odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní od skutočnosti, na ktorú sa sťažnosť vzťahuje.
6. Ak prepravovanej osobe vznikne počas prepravy škoda na zdraví alebo na veciach, ktoré mal pri sebe, zodpovedá za ňu prevádzkovateľ plavidla podľa ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník o zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou dopravných prostriedkov (§427 až 431).
7. Ak ide o právo na náhradu škody na zdraví alebo na batožinách prepravovaných spoločne s cestujúcimi alebo veciach, ktoré mal pri sebe; toto právo sa môže uplatniť cestou súdu.
8. Pokiaľ oprávnený uplatňuje škodu spôsobenú na zdraví a veciach, alebo škodu spôsobenú odcudzením alebo stratou veci postupuje v zmysle §106 Občianskeho zákonníka.
9. Právo na náhradu škody na batožinách cestujúceho prepravovaných spoločne s nim alebo veciach, ktoré mal cestujúci pri sebe, je cestujúci povinný písomne uplatniť najskôr u sprostredkovateľa, a to najneskôr do 30 dní odo dňa, kedy došlo ku škode, alebo do 15 dní odo dňa, keď sa poškodený dozvie o škode a o tom, kto za ňu zodpovedá.
10. Sťažnosti a reklamácie na plnenie záväzkov z prepravného poriadku a ich vybavovanie dopravcom podľa tohto článku môže preskúmať Slovenská obchodná inšpekcia.

Mimoriadna udalosť

1. Za mimoriadnu udalosť (ďalej v texte len „Mimoriadna udalosť“) pri výkone dopravy – plavba vyhladkovými loďami alebo rýchloloďami sa považuje:
 - a) dopravná nehoda lode, prípadne ak je svedkom dopravnej nehody,
 - b) požiar plavidla,
 - c) úraz alebo náhle ochorenie prepravovaného alebo inej osoby.

Záverečné ustanovenia



1. Tento reklamačný poriadok vstupuje do platnosti 1.1.2019.
2. Prevádzkovateľ je oprávnený tento reklamačný poriadok jednostranne zmeniť, a to v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Nové znenie reklamačného poriadku je záväzné dňom zverejnenia na webovej stránke www.bluedanube.sk.