

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE ÚČASŤ NA ZÁJAZDOCH HAPPYTRAVEL.SK S.R.O. 2015

I. Úvodné ustanovenia a zmluvný vzťah

1)Tieto všeobecné zmluvné podmienky pre účasť na zájazdoch HappyTravel.sk s.r.o. 2015 (ďalej len "Všeobecné zmluvné podmienky") sú platné pre všetky zájazdy, pobyty ako aj iné služby cestovného ruchu organizované priamo cestovnou kanceláriou HappyTravel.sk a tvoria neoddeliteľnú súčasť uzavretej zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len "Zmluva").

2)Klienti berú na vedomie, že cestovná kancelária HappyTravel.sk spracúva osobné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, adresa, dátum narodenia, telefónne číslo nevyhnutné na plnenie zmluvy o obstaraní zájazdu a poisťnej zmluvy v súlade s § 10 ods. 3 písm. b) zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov.

3)Na základe nižšie uvedených podmienok poskytuje CK HappyTravel.sk s.r.o. svojim zákazníkom služby a ich kombinácie, ktoré sa považujú za zájazd v zmysle § 2 zákona č. 281/2001 Z.z. v platnom znení. Tieto podmienky zároveň upravujú všetky práva a povinnosti zmluvných strán plynúce z právneho vzťahu, ktorý vznikol uzatvorením zmluvy medzi cestovnou kanceláriou HappyTravel.sk s.r.o. a jej zákazníkom.

4) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

a)Cestovná kancelária HappyTravel.sk, s.r.o., so sídlom Palárikova 1, 949 01 Nitra, IČO: 46 915 206, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sro, vložka č.: 33063/N (ďalej len "CK"), ktorá ako "obstarávateľ" do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom vlastných predajných miest, externých autorizovaných predajcov (cestovných kancelárií alebo cestovných agentúr) alebo predajom zájazdov a ďalších služieb prostredníctvom internetu a

b)"Objednávateľ" (zákazník), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba plne spôsobilá na právne úkony. Objednávateľom môže byť aj osoba vo veku 15 – 18 rokov, ak s jej účasťou na zájazde písomne súhlasí jej zákonný zástupca. Osoba mladšia ako 15 rokov sa môže zúčastniť zájazdu len v sprievode osoby plne spôsobilej na právne úkony. Objednávateľom je osoba, ktorá uzatvorí s CK Zmluvu, ako aj ďalšie osoby v prospech ktorých sa Zmluva uzatvorila (ďalej len "objednávateľ"). Objednávateľ uzatvárajúci Zmluvu ručí za plnenie zmluvných záväzkov ostatných objednávateľov uvedených v Zmluve, ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Zodpovednosť ostatných

objednávateľov za neplnenie zmluvných záväzkov tým nie je dotknutá.

5)Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom vzniká uzatvorením Zmluvy a zaplatením požadovanej časti ceny zájazdu. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú Všeobecné zmluvné podmienky, príslušný katalóg a Dôležité informácie. Dôležitými informáciami sa rozumie text uvedený pod týmto názvom v katalógu obsahujúci všeobecné informácie o ubytovacích zariadeniach, preprave, stravovaní, príslušnej destinácii a ďalších dôležitých skutočnostiach. Akékoľvek poskytnutie služieb alebo zmenu podmienok je možné dohodnúť v Zmluve odlišne od týchto Všeobecných zmluvných podmienok a katalógu. V prípade rozporu medzi Zmluvou a jej súčasťami (Všeobecné zmluvné podmienky, katalóg a dôležité informácie) platí dojednanie uvedené a potvrdené oboma stranami v Zmluve.

6)Súčasťou zmluvy sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré objednávateľ od CK obdrží alebo na základe ktorých objednávateľ uzatvorí zmluvu, a to najmä ponukový katalóg, cenník, všeobecné informácie a písomné pokyny – podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách. Podpisom zmluvy objednávateľ potvrdzuje, že sa oboznámil so znením zmluvy a bezvýhradne s ňou súhlasí.

II. Cena služieb a platobné podmienky

1)Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si objednávateľ objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len "cena zájazdu") sa rozumie celková cena, uvedená v zmluve. Zo zliav, poskytovaných CK, má objednávateľ nárok len na tie, ktoré sú v platnosti v čase vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, objednávateľ si môže vybrať tú, ktorá je pre neho najvýhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak.

2) Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

3)Právo na riadne poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká objednávateľovi až zaplatením úplnej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

4)CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50% z celkovej sumy zájazdu, pričom zvyšnú časť ceny najneskôr v stanovených lehotách. V prípade využitia "first moment" zľavy je objednávateľ povinný doplatiť zájazd do plnej sumy najneskôr do 31.3. 2015 tak ako určujú podmienky v katalógu CK 2015. V prípade

uzavretia zmluvného vzťahu po 31.3.2015 je objednávateľ povinný doplatiť zájazd do plnej sumy najneskôr v lehote do 40 dní pred nástupom na zájazd, resp. začatím čerpania služieb, ak nie je dohodnuté inak. Komplexné cestovné poistenie, ak je súčasťou zmluvy je potrebné uhradiť v plnej výške ihneď pri uzatvorení zmluvy. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 40 dní pred nástupom na zájazd, resp. začatím čerpania služieb je objednávateľ povinný zaplatiť 100% ceny zájazdu.

6)Za deň zaplatenia sa považuje ten deň, kedy boli finančné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.

7)V prípade nezaplatenia ceny zájazdu alebo za objednané služby v stanovených lehotách je CK oprávnená odstúpiť od zmluvy a zájazd alebo služby neposkytnúť, pričom objednávateľ je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré CK nesplnením si zmluvných povinností objednávateľom vznikli. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo CK na náhradu škody a ušlého zisku.

8)Zmluvné strany sa dohodli na možnosti zvýšenia ceny zájazdu alebo služieb jednostranným úkonom v zmysle § 741c OZ ak dôjde k:

a) nárastu cien palív, môže byť doúčtovaný palivový príplatok. Letiskové, bezpečnostné a palivové poplatky sú nevyhnutnou súčasťou leteckej dopravy. CK všetky tieto poplatky uvádza v jednom servisnom poplatku. Pre výpočet prípadného palivového príplatku sa za základ považuje cena podľa Barges FOB Rotterdam High. CK zvýši cenu maximálne o percentuálny nárast ceny od dopravcu.

b) zmene kurzu Eura ku kurzu inej meny použitej pri stanovovaní ceny zájazdu v priemere o viac ako 5% je CK oprávnená zvýšiť jednostranne cenu zájazdu maximálne o čiastku zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu. Toto zvýšenie ceny je pre objednávateľa záväzná.

9)V prípade nevyhnutnosti zvýšiť cenu z dôvodov podľa predchádzajúceho bodu 8 môže tak CK urobiť na základe písomného oznámenia, ktoré musí byť objednávateľovi resp. sprostredkovateľovi predaja obchodnému zástupcovi odoslané najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb, a v ktorom bude presne určený dôvod a spôsob zvýšenia. Objednávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa bodu 7 tohto článku.

10)V prípade záujmu objednávateľa môže CK sprostredkovať pre objednávateľa a ním určené osoby aj cestovné poistenie vrátane

poistenia storna zájazdu pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy v súlade s poistnými podmienkami poisťovne. Cena cestovného poistenia je uvedená v cenníku CK, presný obsah krytia a podmienky cestovného poistenia sú uvedené v podkladoch poskytnutých vybranou poisťovacou spoločnosťou, ktoré objednávateľ obdrží od CK alebo nájde na stránke CK v časti informácie www.happytravel.sk.

Poistný vzťah vzniká priamo medzi objednávateľom a poisťovacou spoločnosťou. V konaní o vysporiadaní poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k objednávateľovi a CK nemá možnosť posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

11) ceny zájazdov sú stanovené na osobu (ak nie je uvedené inak) a zahŕňajú len tie služby, ktoré sú pre každý zájazd taxatívne vymenované. K základným cenám zájazdov sa pripočítavajú príplatky (resp. odpočítavajú zľavy) uvedené v základnej cenovej ponuke na osobu a deň (resp. noc). Tieto služby sa môžu objednať len na dobu celého pobytu.

12) Zľavy sa vzťahujú na základnú katalógovú cenu pobytového zájazdu pre osoby na základnom lôžku, osoby na prístelkách s výnimkou špeciálnych predajných akcií. Zľava sa nevzťahuje na povinné a iné príplatky za leteckú dopravu a poistenie. Na akciové ceny, uverejnené formou špeciálnej ponuky, sa nevzťahujú žiadne ďalšie zľavy.

III. Práva a povinnosti objednávateľa

1)K základným právam objednávateľa patria:

a) právo na riadne poskytnutie zájazdu a zaplatených služieb,

b) právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb, ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela,

c) právo vypovedať zmluvu kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa článku V. týchto podmienok,

d) právo písomne oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, uvedená v tomto oznámení, pričom takéto oznámenie môže objednávateľ urobiť v lehote do 15 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb. Oznámenie musí obsahovať výslovný súhlas nového objednávateľa s uzatvorenou zmluvou a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného objednávateľa, pričom spolu s ním spoločne a

nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu alebo objednaných služieb, ako i úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú. V prípade neuhradenia ceny za objednané služby alebo nákladov, súvisiacich so zmenou objednávateľa, platí článok II. bod 7 týchto podmienok. Uvedené sa vzťahuje len na tie prípady, keď zmenu objednávateľov je CK schopná zabezpečiť, v opačnom prípade CK písomne upozorní na nemožnosť zmeny pôvodného objednávateľa,

e) právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa článku VI. týchto podmienok,

f) právo nahliadnutia dokladu o povinnom zmluvnom poistení CK pre prípad jej úpadku, ktorý obsahuje všetky náležitosti v súlade so zákonom č. 281/2001 Z.z. a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, pokiaľ sa na objednané služby táto povinnosť vzťahuje,

g) právo na ochranu osobných údajov, ktoré objednávateľ uvádza v Zmluve a ostatných dokladoch pred nepovolenými osobami v zmysle platnej legislatívy SR.

2)K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

a) poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je objednávateľ povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla,

b) nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK neručí za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Cudzí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí, ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené,

c) zaplatiť celú cenu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť dokladom, v opačnom prípade môže CK odstúpiť od zmluvy a má okrem stornopoplatkov právo aj na náhradu škody, ktorá porušením si povinností objednávateľom CK vznikla,

d) oznámiť bezodkladne dodatočné zmeny údajov, predovšetkým telefonického kontaktu a poštovej alebo elektronickej adresy,

slúžiacim k prípadnému oznámeniu zmeny náležitostí Zmluvy alebo pokynov na cestu,

e) objednávateľ-právnická osoba je povinná oboznámiť svojich účastníkov zájazdov s týmito zmluvnými vzťahmi ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdržia, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb a zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov,

e) prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a CK odporúča skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených,

f) pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.) a rešpektovať príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu, v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušení programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť objednávateľovi ich poskytnutie, čím objednávateľ stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužitie služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu,

h) niesť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil,

i) zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje,

j) dostaviť sa na miesto odchodu odletu alebo čerpania služieb v stanovenom čase so všetkými dokladmi, resp. inými náležitosťami podľa pokynov. V prípade ak objednávateľ nenamietne opak, predpokladá sa, že pokyny mu boli doručené riadne a včas, že im rozumie a bude sa nimi riadiť.

IV. Zmena dohodnutých služieb

1) Ak je CK nútená pred začatím zájazdu závažne zmeniť zmluvu, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy písomnou formou. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie k zmene ceny zájazdu, musí sa k návrhu nová cena uviesť. Objedávateľ sa má právo rozhodnúť, či so zmenou súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Rozhodnutie objednávateľa musí písomne oznámiť CK v lehote určenej CK v návrhu zmeny.

a) Ak CK z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom odstúpi od zmluvy alebo ak objednávateľ s navrhovanou zmenou nesúhlasí, má objednávateľ právo, aby mu CK na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd organizovaný CK v rovnakej kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, podľa možnosti CK takýto zájazd ponúknuť.

Platby, ktoré boli uskutočnené v rámci pôvodnej zmluvy sa po uzatvorení novej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena uvedená v zmluve nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, CK je povinná tento rozdiel objednávateľovi bezodkladne vrátiť.

2) CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd alebo služby v prípade, ak v lehote do 21 dní pred jeho začiatkom nebude prihlásený minimálny počet účastníkov. Minimálny počet účastníkov pre všetky zájazdy je 15 osôb, ak nie je dohodnuté inak. O tejto skutočnosti je CK povinná bez zbytočného odkladu zaslať objednávateľovi oznámenie najneskôr do 7 pracovných dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb.

3) CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností, zásahov vyššej moci, ako sú prírodné katastrofy alebo rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov, ako vojnové konflikty a politické nepokoje. Záväzok CK zrealizovať dohodnutý zájazd zaniká nemožnosťou plnenia.

4) Ak po začatí zájazdu CK nemôže objednávateľovi poskytnúť pôvodný program zájazdu a služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas, v takomto prípade je CK povinná zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charaktere pôvodných služieb na minimálnej rovnakej úrovni. Je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve je CK povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytovanými službami. CK je tiež povinná vrátiť objednávateľovi zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby alebo poskytnúť objednávateľovi zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu, alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie.

5) V prípade, že po začatí zájazdu dôjde k napr. preobsadeniu (prebookovaniu) ubytovacej kapacity ubytovacieho zariadenia a CK bude nútená objednávateľa ubytovať v inom ubytovacom zariadení, poskytne náhradné ubytovanie v ubytovacom zariadení rovnakej

alebo vyššej kategórie. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu. Takéto operatívne zmeny sa nepovažujú za porušenie zmluvy a všetky nároky klientov sú bezpredmetné.

6) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených služieb alebo programu z dôvodov podľa bodu 3, ďalej z dôvodu meškania dopravného prostriedku, nad rámec platných medzinárodných štandardov. Obe strany sa dohodli, že meškanie dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od zmluvy.

7) V prípade, že nastanú okolnosti, ktoré znemožňujú CK poskytnúť zájazd alebo služby podľa uzavretej zmluvy, je CK povinná oznámiť tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu objednávateľovi.

V. Odstúpenie od zmluvy objednávateľom a storno poplatky

1) Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb od zmluvy odstúpiť, a to písomným oznámením, ktoré je účinné dňom jeho doručenia CK. Výška zmluvnej pokuty (storno poplatky) je stanovená v závislosti od času odstúpenia, podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:

viac ako 60 dní – 15 % z objednaných služieb a poistné, najmenej však 42€ na osobu a poistné

60–30 dní – 30 % z objednaných služieb a poistné

29 – 20 dní – 50 % z objednaných služieb a poistné

19 – 15 dní – 75 % z objednaných služieb a poistné

14 – 8 dní – 90 % z objednaných služieb a poistné

7 dní a menej - 100 % z objednaných služieb a poistné. Pre určenie počtu dní pri výpočte zmluvnej pokuty sa započítava aj deň, kedy bolo odstúpenie od zmluvy CK riadne oznámené. Do rozhodného počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, odletu alebo nástupu na zájazd.

2) V prípade, ak iba časť z objednávateľov na 1 zmluve o obstaraní zájazdu ruší svoju účasť na zájazde (napr.: storno 1 osoby v 2-lôžkovej izbe) je objednávateľ povinný okrem storno poplatkov uhradiť aj rozdiel v cene, ak došlo k navýšeniu cenovej kalkulácie priamo súvisiacej so stornovaním osoby/osôb (napr. poplatok za jednolôžkovú izbu, zmena typu izby a pod.). V prípade, že nová cenová kalkulácia poníži celkovú sumu za zájazd, objednávateľ má právo na vrátenie príslušnej sumy od CK (ak bol zájazd už uhradený v plnej výške). V prípade, že objednávateľ nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok

na vrátenie časti ceny zájazdu za nečerpané služby.

3) V prípade žiadosti objednávateľa o zmenu termínu alebo ubytovania pôvodnej objednávky na novú, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri storne pôvodnej objednávky a zavedení novej, pričom platia storno podmienky podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

VI. Reklamačné konanie a zodpovednosť za škodu

1) V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako v Zmluve o zájazde dohodnutej úrovni, vzniká objednávateľovi právo na odstránenie chyby alebo nedostatočne poskytnutej služby. Zákazník je povinný priamo na mieste bez zbytočného odkladu uplatniť si toto právo u dodávateľa služby, alebo u zástupcu CK tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Objednávateľ je povinný poskytnúť CK maximálnu súčinnosť pri riešení.

2) Ak nie je možné okamžite zjednať nápravu a klient bude chcieť po ukončení zájazdu žiadať náhradu v CK, klient musí spísať záznam s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a popisom nedostatkov. K predmetu chyby poskytnutej služby sa v zázname písomne vyjadrí aj zástupca CK alebo v prípade potreby zástupca dodávateľa služby. Písomný záznam nie je v zmysle platnej právnej úpravy reklamáciou.

3) Objednávateľ svoje reklamačné nároky musí písomne uplatniť v CK, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. K reklamácií objednávateľ prikladá písomný záznam vypracovaný podľa predchádzajúceho bodu. Reklamácia zaslaná iba elektronickou poštou sa nepovažuje za platne podanú, pokiaľ nie je spätne potvrdené jej zaregistrovanie zo strany CK. Za deň prijatia reklamácie sa považuje deň jej potvrdenia prijatia zo strany CK. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je CK povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od prijatia reklamácie.

4) CK je zodpovedná objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má plniť CK alebo iní dodávatelia služieb, ktoré si klient objednal v rámci zájazdu v CK. CK nezodpovedá za úroveň cudzích služieb mimo rámec vopred objednaných služieb zájazdu, ktoré si objednávateľ objedná na mieste u sprievodcu, hotela alebo inej organizácie. CK ani ubytovacie zariadenie nezodpovedajú za čistotu, údržbu a vybavenie pláže, ak táto nie je súčasťou hotelového areálu a majetkom

hotela s prístupom výhradne len pre hotelových hostí.

5) Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené objednávateľovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy, poisťného krytia, poisťovne na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia výslovne vyňaté.

6) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK (vis major) alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyžije objednané, zaplatené a zabezpečené služby prostredníctvom CK, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

7) CK upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a možnosť jeho vzniku z dôvodov problémov v cestnej premávke a na hraničných prechodoch, preplnených vzdušných koridorov, z dôvodu nepriaznivého počasia, prípadne z technických a prevádzkových dôvodov. CK zodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku len do výšky medzinárodne platných štandardov. Objednávateľ berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer. Každý zájazd je kalkulovaný na počet nocí, pri posudzovaní počtu dní zájazdu treba počítať s tým, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú dopravné, ubytovacie a stravovacie služby, kde sa postupuje podľa medzinárodne platných štandardov ubytovania sa. V prípade obsadenia izby v skorých ranných hodinách sa počíta predchádzajúca noc ako poskytnuté ubytovanie.

8) CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona ani dodávateľa služieb zakúpených v CK, ale škoda bola spôsobená zákazníkom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

9) Zmeny a odchýlky jednotlivých služieb sú v nevyhnutných prípadoch prípustné. Ide najmä o zmeny miesta odletu, priletu, trasy, leteckej spoločnosti, medzipristátia, typu lietadla, letových časov, termínu letu, programu počas poznávacieho zájazdu ak k uvedeným vynúteným zmenám prišlo bezprostredne pred zájazdom alebo počas trvania zájazdu. V prípade vyššie uvedených zmien bude CK bezodkladne informovať objednávateľa.

10) Každý klient CK je osobne zodpovedný za dodržanie pasových, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov

SR, ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny, do ktorej cestuje, resp. cez ňu prechádza. CK nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté s neudelením víz alebo chybnými úkonmi klienta. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním vyššie uvedených predpisov hradí klient.

11) Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu. Objednávateľ berie na vedomie, že meškanie dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od Zmluvy.

VII. Poistenie proti insolventnosti CK

CK si plní svoje povinnosti ohľadne povinného zmluvného poistenia zájazdov CK pre potenciálnu možnosť úpadku v zmysle zákona č. 281/2001 Z.z., na základe čoho vzniká objednávateľovi právo na poisťné plnenie v prípadoch, keď CK z dôvodu svojho úpadku:

a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je táto súčasťou zaplatených služieb,

b) nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,

c) nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou sumou a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý len sčasti.

XIII. Záverečné ustanovenia

a) Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby organizované CK. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a cenníku CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.

b) Neoddeliteľnou súčasťou všeobecných zmluvných podmienok sú Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované CK HappyTravel.sk, s.r.o., ktoré sú súčasťou katalógu.

c) CK odporúča objednávateľovi preštudovať si na internete alebo v CK fotogalériu a doplňujúce informácie k príslušnému ubytovaciemu zariadeniu alebo destinácii, umožniť to objednávateľovi vytvoriť si reálny obraz a vyhnúť sa tak neprímeraným očakávaniam.

d) CK nezodpovedá za obsah inzertných strán

uverejnených v katalógu, cenníku a iných materiáloch, ktoré CK vydáva, a ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.

e) Vopred sa ospravedlňujeme za prípadné chyby, ktoré sa mohli pri spracovaní katalógu vyskytnúť. CK si vyhradzuje právo na prípadné zmeny v katalógu, ktoré sa mohli preukázať po uzávierke tohto katalógu. CK Vás bude o nich bezodkladne informovať. Všetky zmeny či úpravy budú uverejnené na internetovej stránke www.happytravel.sk v časti informácie. Ak sa odlišuje vymedzenie zájazdu od zmluvy, má vždy prednosť zmluva.

f) Objednávateľ v súlade so zákonom 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov prehlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávania osobných údajov podľa tohto zákona. Zároveň udeľuje CK súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v zmluve CK ako aj ňou určeným iným osobám, za účelom zabezpečenia a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb a pre plnenie povinností uložených zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a CK, vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom CK a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny podľa tejto zmluvy výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa a likvidácie spracovaných osobných údajov.

g) Objednávateľ udeľuje súhlas so získavaním a spracovaním predmetných osobných údajov aj pre potreby marketingových aktivít CK, najmä pre účasť vo vernostných a podobných programoch CK, a to po dobu, počas ktorej sú tieto aktivity uskutočňované. Odvolanie tohto súhlasu je možné po predchádzajúcej dohode oboch zmluvných strán. Vyššie uvedené prehlásenie a súhlas objednávateľ udeľuje aj v mene ostatných účastníkov zájazdu, a to na základe zákona, resp. ich písomného súhlasu. Tieto zmluvné podmienky CK vstupujú do platnosti 25.11. 2014.