

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE ÚČASŤ NA ZÁJAZDOCH
CK HAPPY TRAVEL s.r.o.

I. Zmluvný vzťah

Na základe nižšie uvedených podmienok poskytujete Cestovná kancelária HAPPY TRAVEL 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 o obstaraní zájazdu (ďalej len "Zmluva") medzi cestovnou kanceláriou Happy Travel s.r.o. a jej zákazníkom. (ďalej len "všeobecné zmluvné podmienky")

1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

a) Cestovná kancelária HAPPY TRAVEL s.r.o., so sídlom Medzi vodami 607/5, 949 05 Nitra, IČO: 44229097, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sro, vložka č. 22765/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.

2) Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom vzniká uzavretím 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, príslušné 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 v Zmluve.

3) 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 s cenníkom, 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.

4) CK okrem organizácie vlastných zájazdov sprostredkúva predaj zájazdov pre iné cestovné kancelárie (ďalej len "partnerská CK"). V takom prípade je CK "sprostredkovateľom" a zmluvný vzťah vzniká medzi objednávateľom a partnerskou CK, ktorá je obstarávateľom zájazdu, a pre ktorú CK predaj zájazdu sprostredkúva. Ak objednávateľ uzatvorí Zmluvu prostredníctvom CK s partnerskou CK je viazaný ustanoveniami zmluvy o obstaraní zájazdu partnerskej CK.

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 ku dňu 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 výhodnejšia, 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 (okrem cestovného poistenia, ktoré musí objednávateľ zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy). Zvyšnú časť ceny za objednané služby je objednávateľ povinný doplatiť najneskôr v lehote do 30 dní pred nástupom na zájazd, resp. začatím čerpania služieb. V prípade využitia "first moment" zľavy je objednávateľ povinný:

a) pri destináciách Rhodos, Kos, Malorka, Turecko a Bulharsko – uhradiť zálohu vo výške 50% z celkovej sumy zájazdu (okrem cestovného poistenia, ktoré musí objednávateľ zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy), pričom zvyšnú časť sumy je potrebné doplatiť najneskôr do 31.3.2012 tak ako určujú podmienky v katalógu Happy Travel 2012,

b) pri destinácii Egypt – uhradiť zálohu v minimálnej výške 200€ za každú platiacu osobu (okrem cestovného poistenia, ktoré musí objednávateľ zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy), pričom zvyšnú časť sumy je potrebné doplatiť najneskôr do 30 dní pred odletom tak ako určujú podmienky v katalógu Happy Travel 2012.

5) V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred nástupom na zájazd, resp. začatím čerpania služieb je objednávateľ povinný zaplatiť 100% ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.

6) Za objednané služby je možné zaplatiť bankovým prevodom, v hotovosti, prostredníctvom platobných kariet, ak to predajné miesto CK umožňuje, pričom za deň zaplata sa považuje ten deň, kedy boli finančné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.

7) V prípade nezaplata 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 Happy travel všetky tieto poplatky uvádza v jednom servisnom poplatku. Pri kalkulácii cien zájazdov s leteckou dopravou sa vychádzalo z ceny 900 USD/tona leteckého benzínu. 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 záväzné.

9) V prípade nevyhnutnosti zvýšiť cenu z dôvodov podľa predchádzajúceho bodu 8 môže tak CK urobiť na základe písomného oznámenia, ktoré musí byť objednávateľovi 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. 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 uvedená 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. Tieto služby sa môžu doobjeďať len na dobu celého pobytu.

12) Zľavy sa vzťahujú na základnú katalogovú 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 objednaných 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 výslovny súhlas nového objednávateľa s uzatvorením 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 uhradenia 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 na obdržanie dokladu o povinnom zmluvnom poistení CK alebo bankový záruk 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,

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) nahliásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade neručiť CK 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, ktorý objednávateľ obdrží od CK; v opačnom prípade môže CK odstúpiť od zmluvy a má okrem stornoplatkov právo aj na náhradu škody, ktorá porušením si povinnosti objednávateľom CK vznikla,

d) oznámiť bezodkladne dodatočné zmeny údajov, predovšetkým telefonického kontaktu a poštovej adresy, slúžiacim k prípadnému oznámeniu zmeny náležitosti 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 obdrží, 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 porušenie 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 nevyužitú služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu,
- h) niesť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím 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 (napr. očkovania, víza a pod.), 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 cestovná kancelária Happy Travel 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. Objednávateľ 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 Happy Travel 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 v rovnakej kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, podľa možnosti CK Happy Travel 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 Happy Travel povinná bez zbytočného odkladu zaslať objednávateľovi oznámenie najneskôr do 7 pracovných dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb.
- 3) CK Happy Travel 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 Happy Travel 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 charakteru pôvodných služieb na minimálnej rovnakej úrovni resp. vyššej 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 Happy Travel povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponukami 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) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených služieb alebo programu z dôvodov podľa bodu 3, ďalej z dôvodu meškania dopravného prostriedku, spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK.
- 6) V prípade, že po začatí zájazdu dôjde k preobsadeniu (overbooking) ubytovacej kapacity ubytovacieho zariadenia a CK Happy Travel 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.
- 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 stornopoplatky

- 1) Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb od zmluvy odstúpiť, a to písomným oznámením, ktoré je účinné dňom jeho doručenia CK alebo osobne v CK. Výška zmluvnej pokuty (stornopoplatky) je stanovená v závislosti od času odstúpenia, podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:
- viac ako 46 dní – 33 Eur na osobu a poistné
 - 45 - 30 dní - 30 % z objednaných služieb a poistné
 - 29 - 20 dní - 50 % z objednaných služieb a poistné
 - 19 - 14 dní - 75 % z objednaných služieb a poistné
 - 13 - 8 dní - 90 % z objednaných služieb a poistné
 - 7 dní a menej - 100 % z objednaných služieb a poistné .

Pre určenie počtu dní pri výpočte stornopoplatkov sa započítava aj deň, kedy bolo odstúpenie od zmluvy CK riadne oznámené.

- 2) V prípade storna jednej osoby v 2-lôžkovej izbe je objednávateľ povinný uhradiť 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 stornopodmienky 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 reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu priamo na mieste u dodávateľa služby, alebo u zástupcu CK Happy Travel tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Objednávateľ je povinný poskytnúť CK maximálnu súčinnosť.
- 2) Ak nie je možné okamžite zjednať nápravu zástupca CK spiše v spolupráci s klientom písomný záznam s označením zájazdu reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Záznam podpíše zástupca CK, alebo v prípade potreby zástupca dodávateľa služby a objednávateľ, ktorý obdrží jeden exemplár. Zástupca CK sa vyjadri k predmetu chybné poskytnutej služby. Tento potvrdený záznam je objednávateľ povinný predložiť pri uplatnení na reklamáciu.
- 3) Svoje reklamačné nároky musí objednávateľ písomne uplatniť bezodkladne 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. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je CK Happy Travel 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 sa poskytujú v rámci zájazdu. CK nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec 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, poistného krytia, poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.
- 6) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK Happy Travel (vis major) alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a zabezpečené služby prostredníctvom CK, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.
- 7) CK upozorňuje na prípadné meškание 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. Pri posudzovaní počtu dní dovolenky treba počítať s tým, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú dopravné a ubytovacie služby. Aj 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 jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená zákazníkom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalostí, ktoréj 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 Happy Travel bezodkladne infomovať 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 meškание dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od Zmluvy.

VII. Poistenie proti insolventnosti CK

CK si splnila svoje povinnosti ohľadne povinného zmluvného poistenia zájazdov CK pre potenciálnu možnosť úpadku v zmysle zákona č. 281/2001 Z.z., na základe čoho bude objednávateľovi poskytnuté náhradné plnenie (doprava do SR vrátane nevyhnutého ubytovania a stravovania do odchodu do 24 hodín od oznámenia, vrátenie zaplatenej sumy nečerpaných služieb) v prípade: neposkytnutia dopravy z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je doprava súčasťou objednaných a zaplatených služieb, nevrátenia zaplateného preddavku alebo ceny zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil vôbec, nevrátenia rozdielu medzi zaplatenou sumou a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý len zčasti.

VIII. Záverečné ustanovenia

Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby oraganizované 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 zmeniť do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.

CK odporúča objednávateľovi preštudovať si na internete alebo v CK fotogalériu a doplnujúce informácie k príslušnému ubytovaciemu zariadeniu alebo destinácii, umožní to objednávateľovi vytvoriť si reálny obraz a vyhnúť sa tak nadmerným očakávaniam zo strany objednávateľa. 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.

Objednávateľ v súlade so zákonom č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov prehlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávaní osobných údajov podľa tohto zákona. Zároveň podpísaním tejto zmluvy 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 prístupnosti 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.

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 12.12. 2011. Všetky údaje obsiahnuté v ponukových katalógoch ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania do tlače a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania.