

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE ÚČASŤ NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE HAPPYTRAVEL.SK, s.r.o. PRE ROK 2018

## I. Úvodné ustanovenia a zmluvný vzťah

1. Tieto všeobecné zmluvné podmienky pre účasť na zájazdoch HappyTravel.sk, s.r.o. pre rok 2018 (ďalej len „Všeobecné zmluvné podmienky“ alebo „VZP“) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty ako aj iné služby cestovného ruchu organizované priamo cestovnou kanceláriou HappyTravel.sk, s.r.o., so sídlom: Štúrova 33, 949 01 Nitra, IČO: 46 915 206, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sro, vložka č. 33063/N (ďalej aj ako „CK“) a tvoria neoddeliteľnú súčasť uzavretej zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „Zmluva“).

2. Objednávateľ (zákazník) berie na vedomie, že cestovná kancelária HappyTravel.sk spracúva osobné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, adresa, dátum narodenia, telefónne číslo nevyhnutné na plnenie Zmluvy a poisťovnej zmluvy v súlade s § 10 ods. 3 písm. b) zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

3. Na základe nižšie uvedených podmienok poskytuje CK svojim zákazníkom služby a ich kombinácie, ktoré sa považujú za zájazd v zmysle § 2 zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v platnom znení (ďalej len „zák. č. 281/2001 Z. z.“). Tieto VZP zároveň upravujú všetky práva a povinnosti zmluvných strán („účastníkov zmluvného vzťahu“) plynúce z právneho vzťahu, ktorý vznikol uzatvorením Zmluvy medzi CK a jej zákazníkom ako objednávatelom.

4. Účastníkmi zmluvného vzťahu (zmluvnými stranami Zmluvy) sú:

a) Cestovná kancelária HappyTravel.sk, s.r.o., so sídlom Štúrova 33, 949 01 Nitra, IČO: 46 915 206, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sro, vložka č.: 33063/N ako „obstarávateľ“, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom vlastných predajných miest, externých autorizovaných predajcov (cestovných kancelárií alebo cestovných agentúr) alebo predajom zájazdov a ďalších služieb prostredníctvom internetu

b) Zákazník ako „objednávateľ“, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba plne spôsobilá na právne úkony. Objednávatelom 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. Objednávatelom je osoba, ktorá uzatvorila s CK Zmluvu, ako aj ďalšie osoby, v prospech ktorých objednávatel Zmluvu uzatvoril (ďalej len „objednávateľ“). Objednávateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnený v mene danej osoby uzatvoriť Zmluvu a že v prípade uzatvorenia Zmluvy v prospech inej osoby (podľa § 5 písm. b/ zákona č. 281/2001 Z.z.) táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Objednávateľ uzatvárajúci Zmluvu ručí za plnenie zmluvných záväzkov ostatných objednávatelov uvedených v Zmluve, ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Zodpovednosť ostatných objednávatelov za neplnenie zmluvných záväzkov tým nie je dotknutá.

5. Zmluvný vzťah medzi CK a objednávatelom vzniká uzavretím Zmluvy. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú Všeobecné zmluvné podmienky, príslušný katalóg a Dôležité informácie. Dôležitými informáciami sa rozumie text uvedený pod týmto názvom v katalógu CK 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.

Súčasťou Zmluvy sú zároveň všetky písomné doklady, ktoré objednávatel od CK obdržal alebo s ktorými bol oboznámený pri uzatvorení Zmluvy, a to najmä ponukový katalóg, cenník, všeobecné informácie a písomné pokyny – podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách. Podpisom Zmluvy objednávatel 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 objednávatel v súvislosti so zájazdom objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu, sa rozumie celková cena uvedená v Zmluve (ďalej len

„cena zájazdu“). Zo zliav poskytovaných CK má objednávatel nárok uplatniť si len tie zľavy, ktoré sú v platnosti v čase vzniku zmluvného vzťahu (Zmluvy), kedy si ich objednávatel musí aj riadne uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie nevzniká (t.j. nárok na zľavu vznikne až splnením uvedených podmienok). Kumulácia viacerých druhov zliav nie je možná, objednávatel si môže vybrať tú zľavu, ktorá je pre neho najvýhodnejšia, ak v Zmluve nie je výslovne uvedené inak.

2. Pri poskytovaní zliav pre deti je z hľadiska veku dieťaťa rozhodujúci jeho vek k poslednému dňu zájazdu, resp. k poslednému dňu čerpania služieb.

3. Právo na riadne poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká objednávatelovi až zaplatením úplnej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok uvedených v Zmluve a jej súčasťach (Všeobecné zmluvné podmienky, katalóg a dôležité informácie).

4. CK má právo požadovať zaplatenie zálohy pri uzatváraní Zmluvy v takej výške, ktorá zodpovedá podmienkam použitej zľavy pri kúpe zájazdu, pričom zvýšnú časť ceny zájazdu je objednávatel povinný zaplatiť najneskôr v lehotách uvedených v tomto bode VZP nižšie. V prípade využitia najvyššej „first moment“ zľavy je objednávatel povinný zaplatiť 100% ceny zájazdu ihneď pri objednaní zájazdu. V prípade využitia „first moment zľavy so znížením o -5%“ je objednávatel povinný uhradiť minimálne zálohu 100€ na osobu a doplatiť zostávajúcu časť ceny zájazdu najneskôr do 31.03.2018. V prípade využitia „first moment zľavy so znížením o -7%“ je objednávatel povinný zaplatiť 50% zálohu a doplatiť zostávajúcu časť ceny zájazdu najneskôr 30 dní pred nástupom na zájazd. V prípade využitia „first moment zľavy so znížením o -9%“ je objednávatel povinný zaplatiť 30% zálohu a doplatiť zostávajúcu časť ceny zájazdu najneskôr 30 dní pred nástupom na zájazd. V prípade uzatvorenia Zmluvy po 31.03.2018 je objednávatel povinný uhradiť zálohu podľa podmienok použitej zľavy pri kúpe zájazdu. V prípade uzatvorenia Zmluvy v lehote kratšej ako 30 dní pred nástupom na zájazd, resp. začatím čerpania služieb je objednávatel povinný zaplatiť 100% ceny zájazdu v deň uzatvorenia Zmluvy.

5. Za deň zaplatenia sa považuje ten deň, kedy boli finančné prostriedky pripísané na účet CK alebo zaplatené v hotovosti na predajnom mieste CK resp. u autorizovaného predajcu CK (cestovná kancelária alebo cestovná agentúra).

6. V prípade nezaplatenia ceny zájazdu alebo za objednané služby v stanovených lehotách je CK oprávnená okamžite odstúpiť od Zmluvy a zájazd alebo služby objednávatelovi neposkytnúť, pričom objednávatel je povinný uhradiť CK stornopoplatky resp. všetky náklady, ktoré CK nesplnením si zmluvných povinností objednávatelom vznikli. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo CK na náhradu škody a ušlého zisku.

7. Zmluvné strany sa dohodli na možnosti zvýšenia ceny zájazdu alebo služieb jednostranným úkonom v zmysle § 741c zák. č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“), ak dôjde k:

a) nárastu cien palív – CK je v tomto prípade povinná doúčtovať 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 Euro ku kurzu inej meny použitej pri stanovovaní ceny zájazdu v priemere o viac ako 5% - CK je v tomto prípade oprávnená zvýšiť jednostranne cenu zájazdu maximálne o čiastku zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu. Toto zvýšenie ceny je pre objednávatela záväzné.

8. V prípade nevyhnutnosti zvýšiť cenu z dôvodov podľa bodu 7 tohto článku VZP tak CK môže urobiť na základe písomného oznámenia, ktoré musí byť objednávatelovi odoslané najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb, a v ktorom bude presne určený dôvod a spôsob zvýšenia. Objednávatel 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 6 tohto článku VZP.

9. V prípade záujmu objednávatela môže CK sprostredkovať pre objednávatela a nim určené osoby aj cestovné poistenie vrátane poistenia storna zájazdu pre prípad, že objednávatelovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od Zmluvy v súlade s poisťovnými 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 objednávatel obdrží od CK alebo nájde na stránke CK v časti informácie [www.happytravel.sk](http://www.happytravel.sk). Poisťovný vzťah vzniká priamo medzi objednávatelom a poisťovacou spoločnosťou, pričom CK nie je zmluvnou

stranou poisťovnej zmluvy medzi poisťovňou a objednávateľom. V konaní o vypořádání poisťovnej udalosti je poisťovňa v priamom zmluvnom vzťahu s objednávateľom a CK nemá možnosť posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu. 10. Ceny zájazdov sú uvedené v cenníku na webovej stránke CK: [www.happytravel.sk](http://www.happytravel.sk) a uvádzajú sa v eurách (EUR), ak nie je uvedené inak. Cena konkrétneho objednaného zájazdu sa uvádza v príslušnej uzatvorenej Zmluve. Ceny zájazdov sú stanovené na osobu (ak nie je v Zmluve alebo na webovej stránke CK uvedené inak) a zahŕňajú len tie služby, ktoré sú pre každý zájazd taxatívne vymenované na webovej stránke CK: [www.happytravel.sk](http://www.happytravel.sk). K základným cenám zájazdov sa pripočítavajú príplatky (resp. odpočítavajú zľavy) uvedené v základnej cenovej ponuke na osobu a deň (resp. noc). Služby k zájazdu sa môžu objednať len na dobu celého pobytu. Ubytovacie služby sú v plnej miere účtované za každú, aj začiatú noc ubytovania, a to v súlade s medzinárodnými štandardami. Ceny sú kalkulované na počet prenocovaní, vrátane uvedeného typu stravovania podľa cenníka, leteckej prepravy v ekonomickej triede, delegátskych služieb, DPH. Povinné príplatky k leteckým zájazdom sú tzv. servisné poplatky, ktoré zahŕňajú letiskové taxy, bezpečnostné taxy, emisné poplatky, servisné poplatky a transfery (ak nie je uvedené inak) a poplatok za zvýšenie dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok – nazývaný tiež ako palivový príplatok, ktorý odráža zvýšenie ceny dopravných nákladov pre CK zo strany leteckých prepravcov.

Výška palivového príplatku sa odvíja od ceny leteckého paliva obchodovateľného podľa FOB Rotterdam. Metodika výpočtu palivového príplatku je nasledovná:

Cena paliva	Egypt	Turecko, Grécko, Cyprus, Taliansko	Bulharsko
550-700 USD/t	0 €	0 €	0 €
700-800 USD/t	+30 €	+25 €	+20 €

V prípade nárastu ceny paliva nad 800 USD/t sa uplatní alikvotný výpočet palivového príplatku. Vyúčtovania palivových príplatkov budú realizované 21 dní pred odletom na zájazd podľa aktuálnej ceny paliva FOB Rotterdam.

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

### III. Práva a povinnosti objednávateľa

1. K základným právam objednávateľa patria:

- právo na riadne poskytnutie zájazdu a objednaných a zaplatených služieb,
- 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,
- právo vypovedať zmluvu kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa článku V. týchto VZP,
- právo oznámiť zmenu v osobe objednávateľa alebo cestujúcej osoby, a to za nasledovných podmienok: objednávateľ je povinný písomne oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, uvedená v tomto oznámení, najneskôr 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 6 týchto podmienok. CK upozorňuje na skutočnosť, že v niektorých prípadoch nie je objektívne možné zabezpečiť služby podľa Zmluvy pre „nového“ objednávateľa / „nového“ účastníka zájazdu. CK sa zaväzuje o tejto skutočnosti bezodkladne upozorniť objednávateľa a zároveň si pre tento prípad vyhradzuje právo odstúpiť od Zmluvy (resp. jej časti).
- právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa článku VI. týchto podmienok,
- 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,
- 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:

- 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,
- 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,
- zaplatiť celú cenu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto VZP 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,
- oznámiť bezodkladne dodatočné zmeny údajov, predovšetkým telefonického kontaktu a poštovej alebo elektronickej adresy, slúžiacim k prípadnému oznámeniu zmeny náležitostí Zmluvy alebo pokynov na cestu,
- objávateľ – právnická osoba je povinná oboznámiť svojich účastníkov zájazdov s týmito VZP, 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,
- prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a CK odporúča skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených,
- 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 narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť objednávateľovi ich poskytnutie, čím objednávateľ stráca právo na tieto, ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu,
- nieť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojimi konaniami počas zájazdu alebo čerpania služieb spôsobil,
- zaisťiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaisťiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje,
- dostaviť sa na miesto odchodu so všetkými dokladmi resp. inými náležitosťami podľa pokynov a čerpať služby v stanovenom čase. V prípade, ak objednávateľ nenamietne opak, predpokladá sa, že pokyny mu boli doručené riadne a včas, že ich skontroloval a že údaje na nich zodpovedajú objednaným službám, že im rozumie a bude sa nimi riadiť.

### IV. Zmena dohodnutých služieb

1. Zmeny a odchýlky v službách od dohodnutého obsahu Zmluvy sú v nutných prípadoch prípustné. Ak je CK nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy (napr. nepotvrdením vyžadanej kapacity) alebo zájazd zrušíť, navrhne objednávateľovi zmenu Zmluvy písomnou formou. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa k návrhu nová cena uviesť. Objávateľ sa má právo rozhodnúť, či so zmenou súhlasí alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Rozhodnutie objednávateľ musí písomne oznámiť CK v lehote určenej CK v návrhu zmeny. V prípade, že klient písomne neoznámí CK svoje stanovisko v danej lehote, má CK za to, že klient so zmenami súhlasí v plnej miere podľa výberu CK.

2. Ak CK z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom odstúpi od Zmluvy alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou podstatnej podmienky Zmluvy, má objednávateľ právo žiadať, 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.

3. 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.

4. 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 letecké zájazdy je 15 osôb, ak nie je v Zmluve, v cenovej ponuke alebo v reklamnom letáku CK (resp. katalógu) uvedené 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.

5. 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 alebo zásahov vyššej moci, ako sú prírodné katastrofy alebo rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov, ako vojnové konflikty a politické nepokoje. Závazok CK zrealizovať dohodnutý zájazd zaniká nemožnosťou plnenia.

6. 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 minimálne rovnakej úrovni v podobnej oblasti resp. letovisku. 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 objednanými 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 týchto služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu, alebo za ktoré nebolo poskytnuté žiadne iné náhradné plnenie.

7. V prípade, že po začatí zájazdu dôjde k napr. preobsadeniu (prebookovaniu) objednanej ubytovacej kapacity 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 bez ohľadu na ďalšie okolnosti (umiestnenie, vybavenie a pod) a všetky nároky klientov sú bezpredmetné.

8. CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených služieb alebo programu z dôvodov podľa bodov 4 - 7, ďalej z dôvodu meškania dopravného prostriedku, nad rámec platných medzinárodných štandardov. Obe strany sa dohodli, že meškание dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od Zmluvy.

9. 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 pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb – 15 % z objednaných služieb a poistné, najmenej však 45€ na osobu a poistné;
- 60 – 30 dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb – 30 % z objednaných služieb a poistné;
- 29 – 20 dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb – 50 % z objednaných služieb a poistné;
- 19 – 15 dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb – 75 % z objednaných služieb a poistné;
- 14 – 8 dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb – 90 % z objednaných služieb a poistné;
- 7 dní a menej pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb - 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.

Nárok CK voči objednávateľovi na zmluvnú pokutu (storno poplatky) vo výške podľa tohto bodu VZP vzniká aj v prípade odstúpenia CK od Zmluvy z dôvodov na strane objednávateľa.

2. V prípade, ak iba časť z objednávateľov na 1 Zmluve ruší svoju účasť na zájazde (napr.: storno 1 osoby v 2-lôžkovej izbe), je objednávateľ povinný okrem storno poplatkov podľa

bodu 1 tohto článku VZP 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 VZP.

## VI. Reklamačné konanie a zodpovednosť za škodu

1. V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej úrovni ako v Zmluve, vzniká objednávateľovi právo na odstránenie chyby alebo nedostatočne poskytnutej služby. Zákazník je však 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 je povinný do konca pobytu 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 môže 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 reklamácii objednávateľ prikladá písomný záznam vypracovaný podľa predchádzajúceho bodu tohto článku VZP. Reklamácia zaslaná iba elektronickou poštou (e-mail) sa nepovažuje za platne podanú, pokiaľ nie je spätne potvrdené jej zaregistrovanie v CK. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami CK odpovie písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od jej doručenia do CK.

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 zmysle Zmluvy. 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 (t.j. poisťnej zmluvy), 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 objednávateľa, na základe ktorých objednávateľ 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. Letecká spoločnosť zodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškания 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. V tomto zmysle nie je možné reklamovať eventuálne „skrátenie pobytu“. Každý zájazd je kalkulovaný na počet nocí, pri posudzovaní počtu dní zájazdu treba počítavať 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 nespôsobilá CK ani dodávatelia služieb zakúpených v CK, ale škoda bola spôsobená zákazníkom, trefou 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, príletu, trasy, ubytovacieho zariadenia, 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.

12. Ak sa bez porušenia povinností CK nenaplnili mimozmluvné očakávania klienta (napr. prerozdelenie sedadiel v lietadle alebo izieb v hoteli), klient nemá voči CK právo na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu ani jej časti, právo na zľavu z ceny ani žiadne iné obdobné zodpovednostné právo.

## VII. Alternatívne riešenie sporov

1. Objednávateľ má právo požiadať obstarávateľa o nápravu v prípade, ak má pocit, že obstarávateľ porušil jeho práva alebo nevybavil reklamáciu k spokojnosti spotrebiteľa. Ak obstarávateľ na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní, objednávateľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

2. Podľa §3 zákona 391/2015 Z. z. sú ARS subjektmi orgány a oprávnené právnické osoby. Medzi subjektmi ARS má spotrebiteľ právo voľby. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR <http://www.mhsr.sk/>. Na uvedenej stránke sú zverejnené aj ďalšie dôležité informácie o alternatívnom riešení.

3. Návrh môže objednávateľ podať spôsobom určeným podľa §12 zákona č. 391/2015 Z. z. za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od objednávateľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má objednávateľ. Okrem ARS má objednávateľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.

## VIII. 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 poistné 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.

## IX. Komplexné cestovné poistenie

Komplexné cestovné poistenie nie je zahrnuté v základnej katalógovej cene zájazdu. Zmluvným partnerom CK pre cestovné poistenie je Generali poisťovňa, a.s. odštepný závod Európska cestovná poisťovňa. Poistenie storno poplatkov je platné, len ak bolo dojednané súčasne so zaplatením zájazdu cestovnej kancelárii alebo prvej zálohy, podľa toho, čo nastalo skôr.

## X. Záverečné ustanovenia

1. Platnosť týchto Všeobecných 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 uzávierky tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy s objednávateľom.

2. Neoddeliteľnou súčasťou všeobecných zmluvných podmienok sú Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované CK, ktoré sú súčasťou katalógu.

3. CK odporúča objednávateľovi preštudovať si na internete alebo v CK dostupnú fotogalériu a doplňujúce informácie k príslušnému ubytovaciemu zariadeniu alebo destinácii, umožní to objednávateľovi vytvoriť si reálny obraz a vyhnúť sa tak neprimeraným očakávaniam. Objednávateľ berie na vedomie, že katalógové fotografie izieb ubytovacích zariadení sú len orientačné, nakoľko každé zariadenie má niekoľko typov izieb, ktoré sa môžu líšiť veľkosťou, vybavením, lokalizáciou a pod.. CK nemá možnosť ovplyvniť prípadnú stavebnú činnosť v okolí ubytovacieho zariadenia, ani okolie ubytovacieho zariadenia, ktoré nepatrí k ubytovaciemu zariadeniu. Pri tvorbe aktuálneho katalógu CK objektívne nemôže mať najaktuálnejšie správy o plánovanej a neplánovanej prestavbe či výstavbe v ubytovacom zariadení alebo okolí ubytovacieho zariadenia.

4. 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.

5. 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](http://www.happytravel.sk) v časti informácie. Ak sa odlišuje vymedzenie zájazdu od Zmluvy, má vždy prednosť Zmluva.

6. 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 spracovávaní 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 Zmluvy výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa a likvidácie spracovaných osobných údajov.

7. Objednávateľ udeľuje súhlas so získaním 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 2.11. 2017

8. Objednávateľ svojím podpisom Zmluvy potvrdzuje, že:

- obdržal a aj sa v plnom rozsahu oboznámil s katalógom CK a jeho prípadnými dodatkami;
- sú mu známe tieto všeobecné zmluvné podmienky ako aj dôležité informácie platné pre zájazdy organizované CK a súhlasí s nimi;
- porozumel všetkým v nich prezentovaným skutočnostiam a podmienkam a bude ich rešpektovať a dodržiavať;
- si nie je vedomý žiadnych obmedzení, ktoré by mu bránili v riadnej účasti na zájazde a zodpovedá za svoju zdravotnú pripravenosť na absolvovanie zájazdu a za splnenie deklarovaných podmienok stanovených pre účasť na konkrétnom zájazde;
- sa oboznámil so všetkými jemu známymi a so zájazdom súvisiacimi skutočnosťami (v zmysle vyššie uvedeného), že o týchto skutočnostiach sú oboznámení aj ostatní objednávateľa zájazdu uvedení v Zmluve, prípadne v písomnej individuálnej objednávke a títo ho k ich prihláseniu na zájazd a k súhlasu so všeobecnými zmluvnými podmienkami splnomocnili.

9. Ak niektoré ustanovenie týchto VZP budú zmluvné strany, súd alebo iné kompetentné orgány považovať za neplatné, neúčinné, protiprávne alebo nevymáhateľné, potom takéto ustanovenie bude neplatné iba v dotknutom a v najužšom možnom rozsahu, pričom jeho zvyšná časť, význam a dopady, ako aj ostatné ustanovenia týchto VZP zostávajú v platnosti a VZP sa budú vykladať tak, ako keby v nich nebolo neplatné, protiprávne, neúčinné alebo nevymáhateľné ustanovenie nikdy obsiahnuté.