

# Zmluvné podmienky obstarania zájazdu alebo služieb

## Zmluvný vzťah

1. Medzi firmou **CEVARM cestovná kancelária pre deti s.r.o.** (ďalej CK) a objednávateľom vzniká prijatím podpísanej Zmluvy o obstaraní zájazdu (Prihlášky na tábor) s vyznačením objednaných služieb + dokladu o úhrade objednaných služieb (alebo zálohy vo výške 50% ceny objednaných služieb).
2. Rezerváciu zájazdu prijatú od objednávateľa osobne, telefonicky alebo prostredníctvom online rezervačného formulára z webovej stránky [www.cevarm.sk](http://www.cevarm.sk) potvrdí CK bezodkladne odoslaním Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „zmluva“) a ďalších dokumentov ( Informácie o zájazde (tábore) a Zdravotné prehlásenie). Dokumenty zašle CK elektronicky, v prípade želaní objednávateľa poštou. Ak je zájazd obsadený, CK rezerváciu odmietne, objednávateľovi môže ponúknuť iný zájazd. Zasláné Informácie o zájazde môžu obsahovať aktualizované údaje, rozdielne oproti informáciám v katalógu alebo na webovej stránke CK. Podpísaním zmluvy objednávateľ potvrdzuje súhlas s Informáciami o zájazde a oboznámenie sa s aktuálnymi pokynmi k zájazdu.
3. Potvrdenie rezervácie zájazdu zo strany CK je platné do 7 dní odo dňa odoslania potvrdenia. Zrušenie rezervácie nastáva, ak objednávateľ do 7 dní od potvrdenia rezervácie podpísanú zmluvu + doklad o úhrade nedoručí do CK
4. Zájazd je možné uhradiť na 2 - 3 splátky, prvá záloha je minimálne vo výške 50 €. Podmienkou zabezpečenia objednaného cestovného poistenia je úhrada poistenia v plnej výške v prvej splátke.
5. **Celá suma** za objednané služby musí byť uhradená najneskôr **do 30 dní pred nástupom** na zájazd.
6. Zájazd je možné uhradiť v hotovosti v CK, poštovou poukážkou, vkladom na účet CK alebo bankovým prevodom. Pri každej platbe treba uviesť **kód zájazdu** (variabilný symbol) a **meno dieťaťa** (účastníka zájazdu)
7. Vyplnenie zmluvy môže nahradiť objednávka s presnou špecifikáciou služieb a identifikáciou objednávateľa a ďalších záujemcov zaslaná mailom alebo poštou.

## Povinnosti a práva objednávateľa

1. Objedávateľ zodpovedá za úplné a pravdivé údaje v zmluve. Ak v zmluve neuvedie všetky údaje, účastník zájazdu nebude poistený z viny objednávateľa, ktorý tak nesie všetky následky v prípade poistnej udalosti. Ak sa účastník nedostaví v určený čas na miesto odchodu, CK nemá voči nemu žiadne povinnosti.
2. Škody spôsobené účastníkom zájazdu je povinný ihneď počas tábora nahradiť alebo v plnej výške finančne vyrovnáť zákonný zástupca. CK doporučuje objednanie a uhradenie cestovného poistenia, ktorého súčasťou je aj poistenie neúmyselne spôsobenej škody, batožiny a storna zájazdu. S dokladom o zaplatení neúmyselne spôsobenej škody si môže zákonný zástupca účastníka zájazdu uplatniť náhradu za uhradenú škodu v poisťovni.

3. Návštevy v detskom tábore z výchovných a zdravotných dôvodov CK nedoporučuje. So súhlasom vedúceho tábora sa návštevy môžu uskutočniť v areáli mimo ubytovacích a stravovacích priestorov.
4. Na telefonovanie z tábora a do tábora je z dôvodu nenarúšania programu vyhradený čas len v čase odpočinku poobede od **13,30 - 14,30 hodiny**. V inom čase sú vypnuté mobily detí uložené u vedúcich. Vzhľadom na časté straty a rozčítlivosť po telefonovaní s rodičmi CK nedoporučuje dávať deťom do tábora mobil (poisťovňa stratu mobilov nepoistňuje) Informácie o dieťati Vám v čase vyhradenom na telefonovanie poskytne vedúci tábora. V prípade, ak sa vyskytne infekčné ochorenie, alebo ochorenie pri ktorom by malo dieťa ležať na lôžku viac ako tri dni alebo výchovný problém s účastníkom tábora, vedúci tábora bude bezodkladne zákonného zástupcu na telefónnom čísle uvedenom v Zdravotnom prehlásení účastníka tábora informovať a vyzve ho k vyzdvihnutiu dieťaťa z tábora.
5. Drahé veci, oblečenie, zlaté retiazky, elektronické hry do tábora CK nedoporučuje. Deti si ich berú len na vlastnú zodpovednosť. Za ich stratu CK nezodpovedá. Do tábora sú vhodné staršie veci, nakoľko vo väčšine detských táborov sa izby detí z dôvodu bezpečnosti nezamykajú.
6. Vreckové malým deťom vložte do obálky označenej sumou a menom a pri nástupe do tábora dajte do úschovy vedúcemu. Vedúci vydá dieťaťu každý deň na požiadanie malú sumu a vreckové dieťaťa Vám vyúčtuje.
7. Batožinu detí označte menovkou, priložte zoznam vecí a všetky veci označte značkou fixkou.
8. Detský tábor je organizovaný pobyt, všetci účastníci sa musia podriať spoločnému programu a režimu dňa. V prípade nevhodného správania sa dieťaťa napr. ak dieťa prinesie do tábora cigarety, alkohol, energetické nápoje, alebo u dieťaťa bude zistené fajčenie cigariet, požitie alkoholu, energetických nápojov alebo omamných látok, ak dieťa nebude rešpektovať pokyny vedúcich tábora alebo inak poruší táborový poriadok (vulgárne vyjadrovanie sa, agresivita, rušenie nočného pokoja a pod. ) je zákonný zástupca (objedávateľ) povinný bezodkladne a bez nároku na vrátenie úhrady za nevyčerpané služby zabezpečiť na svoje náklady okamžitý odchod dieťaťa zo zájazdu. O vylúčení účastníka zájazdu rozhoduje hlavný vedúci v tábore.
9. Ochorenie detí – v prípade zistenia infekčného ochorenia alebo zhoršenia zdravotného stavu musí dieťa pobyt v tábore na základe rozhodnutia zdravotníka tábora bezodkladne ukončiť. Po výzve vedúceho tábora je zákonný zástupca povinný zabezpečiť na svoje náklady okamžitý odchod dieťaťa zo zájazdu
10. Pri prerušení pobytu vznikne nárok iba na vyúčtovanie nevyčerpanej stravy a to iba v prípade, ak dôvodom odchodu je ochorenie dieťaťa.

11. **Reklamácia služieb** - v prípade, ak je kvalita alebo rozsah služieb nižšia ako bolo dohodnuté v zmluve má objednávateľ (účastník zájazdu) právo na reklamáciu služieb. Objednávateľ (účastník zájazdu) je povinný uplatniť si právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK (vedúceho tábora) tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. O uplatnení tohto práva spíše zástupca CK (vedúci tábora) písomný záznam a ihneď zabezpečí nápravu.

Písomný záznam obsahuje označenie zájazdu, označenie reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Záznam podpíše vedúci tábora ako zástupca CK alebo dodávateľ služby a reklamujúca osoba. Ak nie je možné zjednať nápravu na mieste, objednávateľ (účastník zájazdu) je povinný tento záznam predložiť pri reklamacii v CK.

Svoje nároky je reklamujúci povinný písomne oznámiť v CK bezodkladne, najneskôr do troch mesiacov od ukončenia zájazdu alebo pri neuskutočnení zájazdu do troch mesiacov odkedy sa mal zájazd skončiť, inak právo zaniká. CK je povinná na všetky reklamácie podané touto formou vyjadriť sa písomne a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.

CK zodpovedá objednávateľovi (účastníkovi zájazdu) za služby poskytnuté CK a zmluvnými dodávateľmi, nezodpovedá za škodu zavinenú objednávateľom, účastníkom zájazdu alebo tretími osobami.

## **Povinnosti a práva CK**

1. CK je povinná pred uzatvorením zmluvy poskytnúť Objednávateľovi aktuálne informácie o zájazde, ktoré sa môžu líšiť od informácií v katalógu alebo webstránke CK a môžu ovplyvniť záujemcu o zájazd.
2. CK je povinná v zmysle zákona 281/2001 Z.z. uzatvoriť s poisťovňou zmluvu o poistení zájazdov pre prípad insolventnosti. Garančný list s uvedením rozsahu tohto poistenia bude zverejnený na webstránke CK.
3. CK je povinná dodržať všetky podmienky uvedené v zmluve o obstaraní zájazdu.
4. CK je oprávnená zrušiť zmluvu resp. neuzatvoriť zmluvu s účastníkom zájazdu ktorý už v minulosti porušil zmluvné podmienky obstarania zájazdu podľa bodu 8.
5. Ak je CK nútená v prípade nepredvídaných skutočností alebo neobsadení zájazdu zmeniť podmienky alebo zrušiť zájazd, do 14 dní pred nástupom navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Zmenu môže uskutočniť bez sankcie alebo akýchkoľvek nárokov objednávateľa. Ak objednávateľ nesúhlasí, CK mu vráti úhradu po odpočítaní vynaložených nákladov na organizáciu zájazdu.

## **Spracovanie a ochrana osobných údajov**

CK spracúva osobné údaje účastníkov zájazdu v súlade so zákonom č.18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Súhlas so spracovaním osobných údajov objednávateľ zájazdu (zákonný zástupca účastníka zájazdu) vyjadruje v predzmluvnom vzťahu v rezervačnom formulári a podpísaním Zmluvy o obstaraní zájazdu.

CK spracúva údaje v rozsahu uvedenom v zmluve, t.j. meno, priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia, číslo telefónu, e-mailová adresa. CK spracúva osobné údaje za účelom plnenia zmluvy t.j. organizačného zabezpečenia a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb ako aj za účelom marketingovej činnosti a reklamy táborov. S objednávateľom, ktorý neposkytne CK osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvu. Poskytnuté osobné údaje sú sprístupnené len zamestnancom CK, obchodným partnerom a štátnym inštitúciám ak je poskytnutie týchto údajov nevyhnutné pre zabezpečenie zmluvne dohodnutých služieb alebo vyplýva zo zákona.

Súhlas so spracovaním osobných údajov môže účastník zájazdu kedykoľvek písomne na adresu CK alebo mailom na [info@cevarm.sk](mailto:info@cevarm.sk) zrušiť. Všetky ďalšie informácie ohľadom ochrany osobných údajov nájdete na [www.cevarm.sk](http://www.cevarm.sk) po kliknutí na odkaz Poučenie o spracúvaní osobných údajov

## **Cena zájazdu**

1. Cena zájazdu a zľavy sú uvedené v katalógu alebo ponukovom liste a v Informáciách o detskom tábore.
2. CK poskytuje absolventom 3 táborov CEVARM Zákaznícku kartu a zľavu uvedenú v Informáciách o tábore a v aktuálnom katalógu.
3. CK poskytuje zľavu za skorý nákup t.j. platbu do 24.12 alebo 31.3 (minimálne zálohy 50 € ) pričom celú sumu za objednané služby je treba doplatiť najneskôr mesiac pred nástupom
4. Zľavy nie sú nárokovateľné, objednávateľ si musí zľavu alebo akciu uplatniť v zmluve, dodatočné uplatnenie zľavy nie je možné.
5. Objednávateľ má právo požiadať CK o zmenu v zmluve (zmena osoby, termínu, miesta nástupu ) najneskôr do 30 dní pred nástupom, písomne a uhradením poplatku **5 €** za každú zmenu.
6. Cenu zájazdu môže CK zmeniť v prípade zvýšenia cien nakupovaných služieb, pohonných látok, energie o viac ako 5% od 30.11 predošlého roku.

## **Odstúpenie od zmluvy o zájazde**

1. Objednávateľ môže odstúpiť od zmluvy iba písomnou formou a uhradením stornopoplatku.
2. Odstúpenie od zmluvy je platné dňom doručenia **písomného oznámenia o storne zájazdu**, podpísaného objednávateľom, doručeného do CK poštou alebo elektronicky (ako zoskenovaný dokument)
3. **Výška stornopoplatku** je určená podľa dňa doručenia oznámenia o storne
  - 46 a viac dní pred začiatkom tábora 20 €
  - 45 - 30 dní pred začiatkom tábora 20% ceny objednaných služieb
  - 29 - 8 dní pred začiatkom tábora 50% ceny objednaných služieb
  - 7 a menej dní pred začiatkom tábora alebo nenastúpení na pobyt 100% ceny objednaných služieb

CK môže stornopoplatok odpočítať z uhradenej ceny zájazdu.

Ak je objednávateľ nútený zájazd (tábor) stornovať a **súčasne s oznámením o stornovaní tábora zašle meno svojho náhradníka**, CK nebude účtovať stornopoplatok, ale iba manipulačný poplatok 5 €. Zaevidovaný náhradník musí bezodkladne CK odoslať rezerváciu tábora, na základe ktorej mu z CK bude zaslaná Prihláška na zájazd a informácie o zájazde.

### **Poistenie zájazdu**

CK sprostredkúva cestovné poistenie účastníkov zájazdov v partnerskej poisťovni UNION. V prípade záujmu o poistenie objednávateľ celú výšku poistného hradí v prvej splátke zájazdu. CK poistenie doporučuje, v prípade stornovania zájazdu z dôvodu ochorenia Vám poisťovňa po predložení lekárskej správy o ochorení preplatí až 80% stornopoplatku.

### **Záverečné ustanovenia**

Tieto podmienky platia od 1.1.2020 a sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy alebo potvrdenej objednávky na zájazd.