

# Všeobecné zmluvné podmienky



## Preambula - prísľub

Základným krédom cestovnej kancelárie WIZ TRAVEL SLOVAKIA s.r.o. a všetkých osôb, ktoré ju reprezentujú, je poskytnúť Vám - našim zákazníkom transparentné, jednoznačné a úplné informácie pred uzavretím Zmluvy o obstaraní zájazdu, stály osobný servis po jej uzavretí, počas konania tábora, ba aj dlho po ňom. Všeobecne platné etické princípy majú pre nás najvyššiu prioritu.

*Ako ľudia sa však občas nevyhneme aj chybám. Ak by ste ich zaregistrovali, neváhajte a kontaktujte nás. Urobíme všetko, čo bude v našich silách, pre nápravu chýb a Vašu spokojnosť. Dolu uvedené podmienky sú napísané v suchom „právnickom“ jazyku. Ak by Vám v nich čokoľvek nebolo jasné, kontaktujte nás. Kontaktné údaje sú uvedené v závere tohto dokumentu.*

*Emil Malecký, konateľ spoločnosti*

## 1. Základné ustanovenia

1.1 Zmluvný vzťah medzi cestovnou kanceláriou **WIZ TRAVEL SLOVAKIA s.r.o.**, Námestie slobody 52, 083 01 Sabinov, IČO: 46065768, DIČ: 2023217273, neregistrovanou pre DPH, registrovanou Obchodným registrom Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 24191/P (ďalej len "CK") a **objednávateľom, ktorým je zákonný zástupca dieťaťa, vzniká** (ak nie je zmluvnými stranami dohodnuté inak) doručením elektronickou poštou zaslanej **Zmluvy o obstaraní zájazdu** (ďalej len "zmluva") za vybraný turnus tábora East Point (ďalej len "tábor"). Zaplatenie min. 100,- EUR z ceny zájazdu (ďalej len "zálohy") za vybraný turnus tábora a to pripísaním peňažných prostriedkov na účet CK, alternatívne prijatím hotovosti do pokladne CK, je považované za súhlas so znením týchto Všeobecných zmluvných podmienok a za konanie objednávateľa, ktorým zmluva nadobúda svoju účinnosť aj bez osobného podpisu objednávateľa. Odlišné ustanovenia zmluvy majú prednosť pred znením týchto Všeobecných zmluvných podmienok (ďalej len "VZP"). Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy je doklad – certifikát, vystavený vybranou poisťovňou o poistení zájazdu pre prípad úpadku CK, tieto VZP a aktuálne platný Katalóg East Point (ďalej len "katalóg"). Všetka dokumentácia vrátane vzorovej zmluvy je objednávateľovi dostupná na internetovej stránke CK <http://www.eastpoint.homecare.sk/zmluvne-podmienky/>. Objednávateľ môže akýmkoľvek spôsobom požiadať CK o zaslanie zmluvy a jej súčastí poštovou zásielkou.

1.2 vyhotoveniu a zaslaníu zmluvy zo strany CK predchádza poštou, e-mailom alebo elektronickým formulárom na webovej stránke CK objednávateľom správne vyplnená, odoslaná a na strane CK prijatá **Závazná prihláška do tábora East Point** (ďalej len "prihláška"). CK potvrdí objednávateľovi prijatie prihlášky e-mailom. CK bez zbytočného odkladu zašle objednávateľovi zmluvu e-mailom, ak nie je dohodnutý iný spôsob doručenia.

1.3 Celá cena za tábor musí byť zaplatená najneskôr do 30 kalendárnych dní pred dňom nástupu do tábora. Výnimočne, v prípade neskoršieho prihlásenia do tábora, je možné, po vzájomnej dohode, uhradiť cenu za tábor aj po tejto lehote. Touto výnimočnou dohodou však nie sú dotknuté storno podmienky ani žiadne ďalšie podmienky zmluvy a VZP.

1.4 Spôsob dopravy, miesto a čas nástupu do tábora je špecifikované v prihláške aj v zmluve. Najneskôr pri nástupe do tábora sa účastník prezentuje preukazom poistenca alebo jeho fotokópiou, Vyhlásením rodiča / zákonného zástupcu (objednávateľa) v zmysle Vyhlášky MZ SR č. 526/2007 a na osobitné vyžiadanie zo strany CK alebo dobrovoľne aj Potvrdením lekára o zdravotnej spôsobilosti účastníka (štandardne nie je potrebné).

## 2. Práva a povinnosti objednávateľa

2.1 Objednávateľ zodpovedá za úplné a pravdivé údaje uvedené v prihláške. Ak v prihláške neuvedie všetky údaje a to ani po písomnej výzve CK, účastník tábora nebude poistený v rozsahu zmluvných poisťných podmienok z viny objednávateľa, ktorý tak nesie všetky následky v prípade poisťnej udalosti. Ak ani napriek písomnej výzve CK objednávateľ chýbajúce údaje pre uzavretie zmluvy a poisťného vzťahu včas nedoplní, je CK oprávnená účastníka do tábora neprijat' (odstúpiť od zmluvy).

2.2 Ak sa účastník nedostaví včas na miesto nástupu do tábora (v zmysle omeškania sa), CK nemá voči nemu žiadne záväzky z titulu nevyužitia časti z dohodnutého rozsahu poskytovaných služieb v tábore.

2.3 Škody spôsobené účastníkom počas pobytu v tábore je povinný uhradiť objednávateľ. Vzniknutú škodu oznámi objednávateľovi zástupca CK alebo veliteľ tábora.

2.4 Návštevy účastníka z výchovných a zdravotných dôvodov neodporúčame. Objednávateľ alebo objednávateľom poverená osoba má právo vstupovať do areálu tábora len so súhlasom zástupcu CK alebo veliteľa tábora, s výnimkou CK určeného času na nástup a odchod účastníka počas úvodného / záverečného dňa tábora.

2.5 Telefónický kontakt medzi objednávateľom a účastníkom nebude (v zmysle pravidiel stanovených CK a v súlade s Táborovým poriadkom) z dôvodu narušania časovo náročného programu tábora možný. Mobilný telefón **opatrený výraznou menovkou** bude v deň nástupu protokolárne odovzdaný a bezpečne uschovaný u zástupcu CK / veliteľa tábora. V deň odchodu bude telefón odovzdaný objednávateľovi alebo účastníkovi. Vzhľadom na nepotrebnosť, **neodporúčame mobilný telefón pre individuálne dopravovaných účastníkov**. Pre účastníkov cestujúcich vlakom je mobilný telefón vítaný.

2.6 Zástupca CK / veliteľ tábora je v **naliehavých a neodkladných záležitostiach** (napr. vážnejšie poranenie, ochorenie, problémové správanie a pod.) povinný na želanie objednávateľa alebo účastníka sprostredkovať ich okamžitý telefonický kontakt alebo **odkomunikovať dôležitý odkaz** účastníkovi tábora / objednávateľovi. V menej závažných, organizačných (napr. zmena dopravy, zasielanie chýbajúcej výstroje pre účastníka a pod.) sa objednávateľ kontaktuje a komunikuje len so zástupcom CK.

2.7 Cenné predmety, peniaze (okrem súm určených na vreckové a na cestovné do/z miesta konania tábora), drahé oblečenie, šperky, elektroniku a podobne zakazujeme dávať účastníkovi tábora. CK nezodpovedá za ich stratu, pokiaľ nie sú v úschove CK. Do tábora odporúčame doniesť staršie, používané, pohodlné a rozchodené osobné veci.

2.8 Peniaze na vreckové / cestovný lístok / cestovné na rýchlik vložte účastníkovi do obálky označenej sumou a menom. Pri nástupe do tábora ju účastník odovzdá do úschovy CK. Vreckové bude účastníkom vyplatené približne v tretí deň pobytu a v šiesty deň pobytu, cestovný lístok / cestovné v deň odchodu.

2.9 Jednosmernú prepravu účastníkov a doprevádzajúcich rodičov /súrodencov zo železničnej stanice v Spišskej Novej Vsi do miesta konania tábora pri príchode a opačným smerom pri odchode zabezpečí CK podľa údajov uvedených v prihláške účastníka osobným motorovým vozidlom, mikrobusom alebo autobusom (v závislosti od počtu záujemcov) za zmluvne dohodnutú cenu **len v prípade včasnej objednávky prepravy (najneskôr 30 dní pred začiatkom tábora)**.

Pri neskorších („last-minute“) objednávkach má účastník a doprevádzajúce osoby nárok na prepravu len v prípade dostatočnej kapacity objednaného dopravného prostriedku (po e-mailovej alebo telefonickojej dohode s CK).

CK z dôvodu malého záujmu neorganizuje spätný odvoz doprevádzajúcich rodičov na žel. stanicu do SNV v deň príchodu ani prívoz zo stanice SNV do tábora v deň odchodu účastníkov. Tieto prepravy si zabezpečujú rodičia vlastnými silami verejnou dopravou, taxislužbou, stopom. CK je pripravená poskytnúť súčinnosť a riešenie ad-hoc na mieste výzvou o pomoc zo strany ostatných motorizovaných rodičov alebo osobným motorovým vozidlom CK za dohodnutú odplatu, ak to časové a pracovné podmienky umožnia. Je to nenáročná, dobrovoľná služba.

Odporúčame, aby pri preprave vlakom účastník mal pri sebe mobilný telefón a jeho číslo nám bolo oznámené v prihláške.

2.10 Batožinu a mobilný telefón označte viditeľne menovkou. Odporúčame tiež priložiť písomný zoznam vecí účastníka pre kontrolu ich úplnosti účastníkom pred odchodom.

2.11 **Tábor East Point predstavuje vysoko organizovaný pobyt s mierne vyššími nárokmi na fyzickú a psychickú odolnosť účastníkov, porovnateľnú s tréningovými športovými tábormi. Jeho účastník sa musí podriadiť spoločnému programu, táborovému poriadku a režimu dňa.**

2.11.1 CK je po celý čas konania tábora k dispozícii odborný detský psychológ (externe), s ktorým CK konzultuje prípadné individuálne problémové správanie sa účastníkov.

2.11.2 Účastník má pri každej táborovej výcvikovej činnosti, vyžadujúcej istú mieru námahy a sebaaprekonávania, právo na odmietnutie jej vykonania (**tzv. STOP pravidlo**), bez akéhokoľvek nátlaku, s výnimkou motivačného povzbudzovania a osobného príkladu zo strany personálu tábora a zástupcov CK. Ak to okolnosti dovoľia, bude účastník dočasne preradený na inú vhodnú aktivitu/činnosť. STOP pravidlo nie je možné uplatniť pri rutinných činnostiach ako ranné vstávanie, upratovanie izieb, umývanie sa, stravovanie a pitný režim, nástupy, evakuačné poplachy, nočný spánok a podobne.

2.11.3 Účastník do 18 rokov sa môže zúčastniť hier a cvičných streľieb, pri ktorých sú využívané vzduchové, airsoftové a paintballové zbrane, len s písomným súhlasom objednávateľa uvedeným vo „Vyhlásení rodiča /zákonného zástupcu“. CK je povinná zabezpečiť aby účastník pred ich prvým použitím bol riadne oboznámený s ich obsluhou, s pravidlami hry a najmä s bezpečnostnými pravidlami pri zaobchádzaní so zbraňami a s používaním osobných ochranných pomôcok. Účastníci sú povinní všetky zásady a pravidlá bezpodmienečne dodržiavať tak, aby nedošlo k ich vlastnému zraneniu ani k zraneniu ostatných hrájúcich účastníkov. V prípade porušovania pravidiel bezpečnosti a zásad fair-play, a to aj napriek upozorneniam dozorujúceho inštruktora, bude účastník z hry diskvalifikovaný a to bez nároku na náhradu nákladov za účasť v danej hre. Zbrane budú účastníkom pridelené len na dobu nevyhnutnú k výkonu príslušnej hry a cvičnej streľby, vždy za osobnej účasti najmenej jedného inštruktora a zdravotníka.

2.11.4 V prípade fajčenia, požitia alkoholu alebo omamných látok, nemorálneho a vulgárneho správania sa, šikanovania, ohrozovania na zdraví a zastrasovania ostatných účastníkov tábora, či opakovaného nerespektovania pokynov inštruktorov a iného závažného porušenia Táborového poriadku a režimu dňa, bude účastník z tábora vylúčený a to bez nároku na vrátenie alikvotnej časti z ceny za tábor. O vylúčení bude neodkladne informovaný objednávateľ. Náklady vzniknuté s prepravou vylúčeného účastníka je povinný v plnej výške uhradiť objednávateľ.

2.12 Objedávateľ je povinný vybaviť účastníka liekmi a zdravotnými pomôckami, ktoré pravidelne alebo v určitých situáciách bežne užíva (napr. na tlmenie alergií). Pri registrácii účastníka v deň nástupu do tábora budú tieto lieky a zdravotné pomôcky, spolu s písomným upozornením k ich užívaniu a dávkovaniu, uvedeným vo „Vyhlásení rodiča /zákonného zástupcu“, osobne odovzdané prítomnému zdravotníkovi tábora. Na obale od lieku bude výrazne uvedené meno účastníka.

2.13 Pokiaľ účastník ochorí počas pobytu v tábore infekčnou chorobou, alebo jeho ochorenie vyžaduje ležať na lôžku viac ako tri dni, musí účastník táborový pobyt predčasne ukončiť. Po telefónickej oznámení tejto skutočnosti objednávateľovi je objednávateľ povinný na svoje náklady chorého účastníka z tábora osobne vyzdvihnúť. Doplatky za lekárom predpísané a CK zakúpené lieky je povinný zaplatiť objednávateľ v hotovosti alebo iným spôsobom CK, proti predloženiu dokladov o ich nákupe.

2.14 Pri prerušení pobytu v tábore, ak dôvodom odchodu je ochorenie účastníka v zmysle bodu 2.13, vznikne objednávateľovi nárok iba na vrátenie časti ceny za nevyčerpanú stravu.

### 3. Práva a povinnosti CK

3.1 CK je povinná dodržať všetky podmienky, najmä rozsah a kvalitu poskytovaných služieb a program tábora, uvedené v záväznej prihláške, týchto VZP, v zmluve, v katalógu a v informáciách zverejnených na internetových stránkach CK <http://www.eastpoint.homecare.sk> (ďalej aj ako „internetová stránka CK“) Ubytovanie a stravovanie účastníkov bude zabezpečené dodávateľsky pri dodržaní všetkých normatívnych štandardov a zvyklostí v SR. Typ ubytovania, jeho kategória, stupeň vybavenosti ako aj rozsah a forma stravovania sú detailne popísané v sekcii "Vitajte" na internetových stránkach CK, v zmluve a v Katalógu.

3.2 CK si vyhradzuje právo vykonať v rozsahu poskytovaných služieb a v programe tábora počas jeho konania zmeny, ku ktorým nie je potrebný súhlas objednávateľa, v súvislosti s:

3.2.1 nepredvídateľnými a neobvyklými udalosťami, podmienkami a možnosťami - zásahom tzv. vyššej moci (aktuálny nepriaznivý stav počasia, živelné pohromy a obmedzenia, dopravné obmedzenia, zdravotný stav účastníkov alebo inštruktorov, štátnym orgánom nariadené karanténne, bezpečnostné alebo protiteroristické opatrenia, štrajky, demonštrácie, zlyhania subdodávateľov zapríčinené rovnakými nepredvídateľnými udalosťami a podmienkami a podobne) alebo negatívnym konaním tretej osoby, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu - tábora, a ktorým zo strany CK nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia.

V týchto prípadoch je CK zbavená zodpovednosti za škody a nie je povinná zabezpečiť adekvátny alternatívny program na rovnakej kvalitatívnej a cenovej úrovni a nie je povinná vrátiť objednávateľovi alikvotnú časť ceny zahŕňajúcu nevyčerpané, resp. obmedzene poskytnuté služby. CK je povinná poskytnúť účastníkovi a objednávateľovi bezodkladne pomoc.

3.2.2 ostatnými okolnosťami a podmienkami, mimo zmienených v bode 3.2.1, je CK povinná zabezpečiť adekvátny alternatívny program na rovnakej kvalitatívnej a cenovej úrovni. V prípade, ak CK takýto alternatívny program nezabezpečí, bude CK povinná vrátiť objednávateľovi do 10 kalendárnych dní po skončení táborového pobytu rozdiel ceny medzi zmluvne záväznými a skutočne poskytnutými službami a programom tábora.

3.3 Ak bude CK nútená do dňa nástupu účastníka do tábora v prípade nepredvídateľných skutočností (vyššej moci) detailnejšie popísaných v bode 3.2.1 v podstatnom rozsahu zmeniť podmienky alebo rozsah a kvalitu poskytovaných služieb, navrhne objednávateľovi písomne, e-mailom alebo listom zmenu zmluvných podmienok.

Ak objednávateľ nebude so zmenou súhlasiť, má právo bez sankcií od zmluvy písomne (e-mailom alebo listom), jednostranne odstúpiť a CK je povinná vrátiť mu do 14 kalendárnych dní odo dňa odstúpenia od zmluvy celú zaplatenú cenu. Nereagovanie objednávateľa na navrhovanú zmenu zmluvných podmienok do piatich kalendárnych dní po tom, ako sa o zmene zmluvných podmienok mohol dozvedieť alebo nástup (registrácia) účastníka do tábora, budú zo strany CK považované za súhlas so zmenou zmluvných podmienok.

3.4 Pri zrušení turnusu tábora z dôvodu jeho obsadenia menším počtom účastníkov ako 50 v príslušnom turnuse tábora, musí byť objednávateľ o tejto skutočnosti písomne, e-mailom alebo listom, informovaný najneskôr 10 kalendárnych dní pred dňom nástupu do tábora. V tomto prípade, bez akýchkoľvek sankčných nárokov oboch zmluvných strán, od zmluvy jednostranne odstúpi CK. CK je povinná objednávateľovi vrátiť do 10 kalendárnych dní odo dňa odstúpenia od zmluvy objednávateľom zaplatenú cenu.

3.5 CK si vyhradzuje právo účastníkovi neumožniť nástup do tábora (vypovedať zmluvu), ak:

3.5.1 30 kalendárnych dní pred dňom nástupu do tábora objednávateľ neuhradil celú cenu za tábor, a ak nebolo s CK dohodnuté inak, alebo

3.5.2 v deň nástupu nebudú CK odovzdané dokumenty v zmysle bodu 1.4 týchto zmluvných podmienok a objednávateľ neodkladne nevykoná nápravu, alebo

3.5.3 z „Vyhlásenia rodiča /zákonného zástupcu“ a/alebo aktuálneho zdravotného stavu účastníka zjavne vyplýva, že účastníkov zdravotný stav nie je pre takýto typ tábora vyhovujúci a jeho absolvovanie by mohlo viesť k ďalšiemu zhoršeniu zdravotného stavu účastníka, alebo

3.5.4 účastníkov zdravotný stav bude pri nástupe do tábora zjavne nevyhovujúci, najmä z hľadiska infekčnosti onemocnenia, významného obmedzenia fyzickej a psychickej záťaž, alebo

3.5.5 účastník nebude do tábora vstrojený a vybavený potrebnými vecami podľa „Zoznamu vecí“ z Manuálu účastníka uvedeného na internetových stránkach CK a objednávateľ neodkladne nevykoná nápravu.

3.5.6 Nenastúpenie do tábora v zmysle bodov 3.5.1 až 3.5.5 zakladá nárok objednávateľa iba na vrátenie časti ceny za nevyčerpanú stravu.

3.6 CK je povinná po celý čas trvania tábora zabezpečiť prítomnosť zdravotníka, ktorý vedie zdravotnú evidenciu o účastníkoch, poskytuje prvú pomoc, ošetruje drobné poranenia, bodnutia hmyzom, dbá na pravidelné dávkovanie liekov, organizuje a zabezpečuje liečebný režim v izolačnej miestnosti, dbá na dodržiavanie hygienických a v prípade potreby aj karanténnych opatrení, sprevádza účastníkov na lekárske vyšetrenia, zabezpečuje nákup liekov a ostatné činnosti podľa Vyhlášky MZ SR č. 526/2007.

3.7 **Ochrana osobných údajov** - základné informácie a poučenie o právach dotknutej osoby, ktorou je objednávateľ (ďalej ako „dotknutá osoba“ alebo tiež ako „objednávateľ“) v zmysle § 15 zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov. Ustanovenia tohto článku budú platné aj po nadobudnutí účinnosti (od 25.5.2018) nového zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

3.7.1 V súlade so zákonom č. 22/2004 o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov a zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov je prevádzkovateľ informačného systému - cestovná kancelária **WIZ TRAVEL SLOVAKIA s.r.o.** so sídlom na Námestí slobody 52, 083 01 Sabinov, IČO: 46065768, DIČ: 2023217273, neplatca DPH, registrovaný Obchodným registrom Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 24191/P (ďalej ako „prevádzkovateľ“ alebo tiež ako „CK“) oprávnený spracúvať osobné údaje dotknutej osoby a ňou prihlásených účastníkov (detí, resp. detí zverených jej do opateru ako zákonnému zástupcovi) v informačnom systéme CK (ďalej ako „ISCK“) na základe vyjadrenia jej súhlasu v rozsahu uvedenom v záväznej prihláške účastníka (tri formáty prihlášky vrátane elektronického formulára) lokalizovanej na internetovej stránke CK ako prevádzkovateľ a elektronického / internetového obchodu <http://www.eastpoint.homecare.sk>.

3.7.2 Zoznam osobných údajov dotknutej osoby / objednávateľa je nasledovný: titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, e-mailová adresa, telefónický kontakt. Zoznam osobných údajov účastníka je nasledovný: meno, priezvisko, dátum narodenia, informácie o súrodencoch (len ak sú tiež účastníkmi), korešpondenčná adresa (ak je odlišná od adresy trvalého pobytu objednávateľa), originál alebo fotokópia preukazu poistenca, zdravotná poisťovňa, informácie o aktuálnom zdravotnom stave, fotografie a videozáznamy uskutočnené počas trvania zájazdu.

3.7.3 Prevádzkovateľ prehlasuje, že osobné údaje dotknutých osôb a účastníkov v ISCK sú chránené pred zverejnením a zneužitím tretou osobou a neposkytujú sa žiadnym tretím osobám s výnimkou subjektov uvedených v bode 3.7.7. CK má za týmto účelom prijaté účinné technické a organizačné ochranné opatrenia.

3.7.4 Preukázateľný dobrovoľný súhlas na spracovanie osobných údajov v zmysle bodu 3.7.1, v rozsahu uvedenom v bode 3.7.2 prejavuje dotknutá osoba doručením záväznej prihlášky na poštovú alebo e-mailovú adresu CK, ktorej súčasťou je vyjadrený súhlas so znením týchto VZP. Tento súhlas možno odvolať oznámením zaslaným listom na poštovú adresu sídla CK alebo e-mailom na e-mailovú adresu CK, v súlade s § 28 zákona č. 122/2013 Z.z.

3.7.5 Účelom spracúvania osobných údajov v ISCK je:

3.7.5.1 naplnenie predzmluvných vzťahov a komunikácia medzi objednávateľom a CK smerujúca k uzavretiu zmluvy, bez využívania ktorých nie je možné zmluvu uzavrieť,

3.7.5.2 vystavenie zmluvy a plnenie záväzkov CK z nej vyplývajúcich (obstaranie ubytovacích a stravovacích služieb, dopravy, doplnkových zmluvných služieb k zájazdu, najmä uzavretie cestovného poistenia pre účastníka),

3.7.5.3 vystavovanie účtovných a iných dokladov a hlásení v zmysle príslušných zákonných ustanovení,

3.7.5.4 registrácia objednávateľov a účastníkov na <http://www.eastpoint.homecare.sk> v sekcii „East Point KLUB“ za účelom udelenia prístupových práv k fotografiám zo zájazdu k ich stiahnutiu,

3.7.5.5 vedenie interných databáz a zoznamov účastníkov pre zabezpečenie starostlivosti o účastníkov zájazdu pred, počas jeho trvania aj po jeho skončení, organizovanie súťaží, realizovanie marketingových aktivít, informácii o novinkách a akciových ponukách,

3.7.5.6 využitie vybraných fotografií a videozáznamov zaznamenaných počas konania zájazdu/tábora na marketingové účely CK, s lokalizáciou na verejne dostupných sekciách vlastných internetových stránok CK, verejných sociálnych sieťach (Facebook, Twitter, Google+ a ďalších), verejných serveroch na zdieľanie videí a fotografií (YouTube, Picasa, Free.sk a ďalších), pričom je objednávateľ oprávnený, aj bez udania dôvodu, požiadať CK o odstránenie fotografie alebo videa, na ktorých je zaznamenaný a lokalizovaný na verejne dostupných zdrojoch. CK je povinná jeho žiadosti vyhovieť do desiatich dní.

3.7.6 Objednávateľ udeľuje CK svoj súhlas na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi Objednávateľom a CK. Platnosť súhlasu skončí dovŕšením 18 rokov veku účastníka, s výnimkou účelov uvedených pod bodom 3.7.5.6, ktoré platia na dobu neurčitú, resp. do odvolania objednávateľom / účastníkom po dovŕšení 18 rokov.

3.7.7 CK vyhlasuje, že v súlade s ust. § 15 ods. 1 písm. b) zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov spracúva a poskytuje osobné údaje dotknutej osoby a ňou prihlásených účastníkov na účely uvedené v bode 3.7.5 prostredníctvom týchto sprostredkovateľov:

a) Generali Poisťovňa, a. s., odštepny závod Európska cestovná poisťovňa, IČO: 35 709 332, Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 1325/B

Spoločnosť patrí do skupiny Generali, ktorá je uvedená v talianskom zozname skupín poisťovní vedenom IVASS (poskytovateľ produktov cestovného poistenia účastníkov)

b) fi:ling s.r.o., Námestie slobody 52, 083 01 Sabinov, IČO: 36837571, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 19145/P (poskytovateľ ubytovacích služieb)

c) FastSpring, 8E Figueroa Street, Suite 240, Santa Barbara, CA 93101, USA, VAT No.: EU826012240 (poskytovateľ on-line formulárov JotForm - elektronická prihláška; európske servery spoločnosti)

d) WebHouse, s.r.o., Paulínska 20, 917 01 Trnava, IČO: 36743852, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka č. 19692/T (poskytovateľ webhostingu)

3.7.8 Dotknutá osoba je oprávnená na základe písomnej žiadosti vyžadovať od prevádzkovateľa

a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracúvané,

b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 15 ods. 1 písm. a) až e) 2. až 6. bod

c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jej osobné údaje na spracúvanie,

d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,

e) opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,

f) likvidáciu jej osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil,

g) likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,

h) blokovanie jej osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby

3.7.9 Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti má právo u prevádzkovateľa namietat' voči

a) spracúvaniu jej osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jej súhlasu, a žiadať ich likvidáciu,

b) využívaniu osobných údajov uvedených v zákone č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 10 ods. 3 písm. d) na účely priameho marketingu v poštovom styku,

c) poskytovaní osobných údajov uvedených v zákone č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 10 ods. 3 písm. d) na účely priameho marketingu.

3.7.10 Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, má právo u prevádzkovateľa kedykoľvek namietat' voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jej práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené; ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka dotknutej osoby je oprávnená, prevádzkovateľ je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie dotknutá osoba namietala, bez zbytočného odkladu blokovat' a zlikvidovat' ihneď, ako to okolnosti dovoľia.

3.7.11 Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, má právo u prevádzkovateľa kedykoľvek namietat' a nepodrobiť sa rozhodnutiu prevádzkovateľa, ktoré by malo pre ňu právne účinky alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jej osobných údajov. Dotknutá osoba má právo žiadať prevádzkovateľa o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom prevádzkovateľ je povinný žiadosti dotknutej osoby vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba; o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia prevádzkovateľ informuje dotknutú osobu v lehote podľa zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 29 ods. 3. Dotknutá osoba nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú upravené opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov dotknutej osoby, alebo ak v rámci predzmluvných vzťahov alebo počas existencie zmluvných vzťahov prevádzkovateľ vydal rozhodnutie, ktorým vyhovel požiadavke dotknutej osoby, alebo ak prevádzkovateľ na základe zmluvy prijal iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov dotknutej osoby.

3.7.12 Ak dotknutá osoba uplatní svoje právo

a) písomne a z obsahu jej žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo, žiadosť sa považuje za podanú podľa tohto zákona; žiadosť podanú elektronickou poštou alebo faxom dotknutá osoba doručí písomne najneskôr do troch dní odo dňa jej odoslania,

b) osobne ústnou formou do zápisnice, z ktorej musí byť zrejmé, kto právo uplatnil, čoho sa domáha a kedy a kto vyhotovil zápisnicu, jeho podpis a podpis dotknutej osoby; kópiu zápisnice je prevádzkovateľ povinný odovzdať dotknutej osobe,

c) u sprostredkovateľa podľa odseku 5 písmena a) alebo písmena b), je ten povinný túto žiadosť alebo zápisnicu odovzdať prevádzkovateľovi bez zbytočného odkladu.

3.7.13 Dotknutá osoba pri podozrení, že jej osobné údaje sa neoprávnenne spracúvajú, môže podať Úradu na ochranu osobných údajov SR návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.

3.8 CK má s vybranou poisťovňou uzatvorenú poistnú zmluvu, ktorou je dojednané poistenie pre prípad úpadku cestovnej kancelárie (ďalej len „poistenie CK“) na dohodnutú poistnú sumu, ktorá je hornou hranicou poistného plnenia pre súčet nárokov všetkých poistených v zmysle Všeobecných poistných podmienok pre poistenie zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie (ďalej len „VPP-CK“) vybranej poisťovne. VPP-CK sú k dispozícii na webovej stránke CK <http://www.eastpoint.homecare.sk/zmluvne-podmienky/> aj v príslušnej poisťovni. CK je povinná mať túto poistnú zmluvu platnú a účinnú v čase predaja zájazdu / tábora, t.j. pri uzatváraní zmluvy. O každej, externými vplyvmi vyvolanej vynútenej zmene zmluvných podmienok, vyplývajúcej napríklad zo zmeny platnej legislatívy a pod., bude CK informovať objednávateľa prostredníctvom svojich internetových stránok CK aj e-mailom.

3.8.1 CK poskytne objednávateľovi súčasne so zmluvou aj doklad potvrdzujúci, že CK si dojednala Poistenie zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie, na ktorého základe vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK z dôvodu svojho úpadku:

a) neposkytne objednávateľovi zájazdu, na ktorého sa vzťahuje zmluva s poisteným uzatvorená (ďalej len „oprávnená osoba“), dopravu z miesta pobytu v zahraničí do miesta plánovaného skončenia zájazdu / tábora alebo do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,

b) nevráti oprávnenej osobe zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu / tábora v prípade, ak sa zájazd /tábor neuskutočnil, alebo

c) nevráti oprávnenej osobe rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu /tábora a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu / tábora v prípade, ak zájazd / tábor bol poskytnutý iba sčasti.

3.8.2 Súčasťou informácií na doklade zmienenom v bode 3.8.1 musia byť aj kontaktné údaje na nahlasovanie škodovej udalosti poisťovni. Formulár na nahlasovanie poistnej udalosti je k dispozícii na internetových stránkach CK <http://www.eastpoint.homecare.sk/zmluvne-podmienky/> aj príslušnej poisťovne [http://www.europska.sk/files/servis/Upadok\\_CK.pdf](http://www.europska.sk/files/servis/Upadok_CK.pdf).

#### 4. Cena za tábor

4.1 Základná cena za tábor a ponúkané zľavy / príplatky sú uvedené v záväznej prihláške, v zmluve, v Katalógu a na internetových stránkach CK.

4.2 Zámena účastníka tábora iniciovaná zo strany objednávateľa je možná iba do 5 dní pred dňom nástupu do tábora. Na takúto, zo strany objednávateľa riadne zdokumentovanú zámenu, sa nevzťahujú storno ani iné sankčné poplatky. Všetky práva a povinnosti pôvodného objednávateľa prechádzajú na nového objednávateľa.

## 5. Odstúpenie od zmluvného vzťahu

5.1 Objednávateľ môže odstúpiť od zmluvného vzťahu iba písomnou formou a uhradením storno poplatku v zmysle bodu 5.3.

5.2 Odstúpenie od zmluvného vzťahu je platné dňom doručenia písomného oznámenia do CK poštou alebo e-mailom. CK jeho prijatie potvrdí objednávateľovi e-mailom alebo telefonicky.

5.3 Storno poplatok (zmluvná pokuta) v prípade odstúpenia objednávateľa od zmluvy sa vzťahuje na platnú zmluvu, t.j. aj pred zaplatením prvej zálohy 100,- EUR, a číni:

a) viac ako 30 dní pred dňom nástupu do tábora: 15,- EUR + cestovné poistenie zaplatené cestovnou kanceláriou.

CK poskytuje nad rámec zákona **10-dňovú lehotu na rozmyslenie**, kedy je objednávateľ oprávnený bez uvedenia dôvodu a bez storno poplatku písomne - listovou zásielkou alebo e-mailom zmluvu vypovedať. 10-dňová lehota na rozmyslenie neplatí pre prihlášky podané neskôr ako 40 dní pred začiatkom tábora.

b) 15 až 30 dní pred dňom nástupu do tábora: 50% z ceny za tábor

c) 8 až 14 dní pred dňom nástupu do tábora: 75% z ceny za tábor

d) 7 a menej dní pred dňom nástupu do tábora alebo pri nenastúpení do tábora: 100% ceny za tábor.

Všetky dni uvedené v tomto bode sú kalendárne.

CK vráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou a storno poplatkom najneskôr do 10 dní od prijatia písomnej informácie o odstúpení od zmluvného vzťahu, ak sú zrejmé všetky platobné údaje pre úspešné vrátenie prostriedkov. Lehota 10 dní môže byť predĺžená len o čas potrebný na získanie relevantných platobných údajov od objednávateľa.

5.4 Poistenie storno poplatku plateného objednávateľom je súčasťou základného cestovného poistenia účastníkov tábora zo strany CK (detaily sú uvedené v zmluve aj na internetových stránkach CK). Objednávateľ má možnosť individuálneho rozhodnutia o prípadnom nezakúpení cestovného poistenia (zniženie ceny za tábor) a tým aj vzdania sa tohto typu poistnej ochrany. Účastníkom - cudzincom odporúčame zakúpiť cestovné poistenie v materskej krajine a základný poistný balík u CK nekupovať.

5.5 CK je oprávnená odstúpiť od zmluvného vzťahu, okrem prípadov popísaných vyššie:

5.5.1 v rámci 10-dňovej lehoty na rozmyslenie od uzavretia zmluvy a to aj bez udania akéhokoľvek dôvodu (napríklad: ak bude zmluva uzavretá automatizovaným systémom a tábor už bude plne obsadený, čo omylom nebolo včas signalizované zo strany CK, alebo pôjde o prihlásenie sa účastníka, ktorý v minulých ročníkoch hrubo porušil táborový poriadok, za čo bol z tábora vylúčený a pod.)

5.5.2 ak zo strany objednávateľa nebola zaplatená prvá záloha za tábor vo výške 100,- EUR a to ani napriek dvom telefonickým alebo e-mailovým výzvam na jeho zaplatenie, ak nebol medzi účastníkmi zmluvy písomne dohodnutý iný postup. 30 dní pred nástupom do tábora nie je CK povinná výzvy pred odstúpením od zmluvy vykonať.

## 6. Reklamačný poriadok

6.1 Reklamačný poriadok predstavuje súhrn pravidiel a postupov, ktoré sa uplatňujú v prípade, že zájazd / tábor alebo iné dohodnuté plnenia nie sú zo strany CK realizované v zmysle Zmluvy a jej neoddeliteľných súčastí, t.j. Katalógu, VZP, Prihlášky a ďalších informácií zverejnených na internetových stránkach CK, kedy je objednávateľ / účastník oprávnený uplatniť si nároky za chybné / nedostatočné / neúplné / nekvalitné poskytnutie služieb CK alebo jej zmluvných dodávateľov (ďalej len „reklamácia“).

6.2 Účastník je povinný vyjadriť svoj podnet / vykonať reklamáciu bezodkladne po tom, ako chyby a nedostatky v kvalite alebo rozsahu poskytovaných služieb zistí tak, aby mohla byť včas a na mieste konania zájazdu / tábora vykonaná náprava. Podnet / reklamáciu podá účastník osobne u prítomného zástupcu CK alebo u povereného veliteľa tábora, ktorí sa v rámci svojich kompetencií budú aktívne usilovať o jej vyriešenie. V prípade, že k vyriešeniu problému, nedostatku alebo nedorozumenia, s ktorým sa účastník tábora obráti na zástupcu CK alebo povereného veliteľa tábora, dôjde bez zbytočného odkladu, nepokladá sa takéto vyriešenie podnetu účastníka za reklamáciu. Ak však nie je možné vyriešiť problém, nedostatok alebo nedorozumenie, s ktorým sa účastník obrátil na zástupcu CK alebo povereného veliteľa tábora bez zbytočného odkladu, spíše zástupca CK v posledný deň konania tábora s prítomným zákonným zástupcom účastníka - objednávateľom, ak na jeho spísaní trvá, za prítomnosti účastníka, písomný záznam o reklamácií s označením zájazdu / tábora, objednávateľa, účastníka a predmetu reklamácie (ďalej len „Reklamačný protokol“). Reklamačný protokol podpíše zástupca CK a objednávateľ, ktorý dostane jeden exemplár reklamačného protokolu. CK uprednostňuje vyriešenie podnetov a reklamácií dohodou zmluvných strán.

6.3 V prípade, že nebolo objektívne možné v posledný deň konania zájazdu / tábora (napr. pre časovú tieseň) spísať reklamačný protokol, môže objednávateľ uplatniť reklamáciu v CK bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu / tábora, alebo v prípade, že sa zájazd / tábor neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd / tábor skončiť podľa Zmluvy, inak mu toto právo zaniká. Reklamáciu je potrebné uplatniť písomne a doručiť osobne alebo poštou doporučené na adresu sídla CK alebo elektronickou poštou (e-mailom) na adresu [eastpoint@homecare.sk](mailto:eastpoint@homecare.sk). CK do piatich pracovných dní potvrdí objednávateľovi prijatie reklamácie elektronickou poštou (e-mailom) alebo listom zaslaným poštou.

6.4 CK zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK alebo iní zmluvní dodávateľia služieb pre CK, ktorí ich poskytujú v rámci zájazdu / tábora.

6.5 Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené zákazníčkovi, ktoré:

6.5.1 sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistenej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté,

6.5.2 za okolností, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK alebo okolností na strane objednávateľa / účastníka, na základe ktorých úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a CK zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na zľavu z ceny týchto služieb, s výnimkou výslovne uvedenou v Zmluve,

6.5.3 sú spôsobené meškáním dopravných prostriedkov pri nástupe na zájazd / tábor alebo odchode zo zájazdu / tábora a CK upozorňuje na možnosť jeho vzniku z dôvodov zhoršenej prejazdnosti ciest pre nepriaznivé počasie, živelné pohromy, resp. iných príčin nezapríčených ani CK ani jej dodávateľmi a nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku. V prípade meškania dopravného prostriedku nevzniká zákazníkovi právo na odstúpenie od zmluvy,

6.5.4 nezavinila ani CK ani jej zmluvní dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená účastníkovi treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu / tábora, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

6.6 CK je povinná vybaviť reklamáciu v lehotách a spôsobom v zmysle platných právnych predpisov (aktuálne do 30 dní od prijatia reklamácie). O vybavení reklamácie vydá objednávateľovi písomné vyjadrenie.

6.7 V prípade, že objednávateľ pri uplatňovaní nárokov z nekvalitne alebo neúplne poskytnutých služieb nedodrжал ustanovenia tohto článku VZP, na jeho reklamáciu sa neprihľadne.

## 7. Závorečné ustanovenia

7.1 Ostatné detailné informácie o jednotlivých turnusoch tábora, ktoré nie sú uvedené v týchto VZP nájdete na internetových stránkach CK, v tlačive prihlášky, v katalógu a v zmluve.

7.2 Tieto Všeobecné zmluvné podmienky platia od 1.1.2018 do odvolania / zmeny a sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu.

**Kontaktné údaje CK:** tel. - pevná linka: +421-51-452 2894 dostupnosť: december - marec  
mobil: Jana Malecká +421-915-933 500, Emil Malecký +421-917-334 957

e-mail: [eastpoint@homecare.sk](mailto:eastpoint@homecare.sk)

adresa na doručovanie písomností (sídlo CK): WIZ TRAVEL SLOVAKIA s.r.o., Námestie slobody 52, 083 01 Sabinov

registrácia: Obchodný register Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 24191/P

registrácia on-line: <http://www.orsr.sk/vypis.asp?ID=202010&SID=8&P=0>

### **Názov a adresa orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť CK podlieha:**

Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj

Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov

Odbor výkonu dozoru

tel.: 051/ 7721 597 fax: 051/ 7721 596 e-mail: [pr@soi.sk](mailto:pr@soi.sk)

<https://www.soi.sk/sk/kontakt.soi>

<https://www.soi.sk/sk/Formular-na-podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

**Za prevádzku e-obchodu** na internetových stránkach CK <http://www.eastpoint.homecare.sk>

zodpovedá: Ing. Emil Malecký, konateľ CK