

Všeobecné a záručné podmienky účasti na zájazdoch Bombovo, CK s.r.o podľa ustanovení zákona č.170/2018 Z.z. a zákona číslo 136/2020 Z.z. a Občianskeho zákonníka č.40/1964 v znení neskorších zmien a doplnkov sú súčasťou zmluv o obstaraní zájazdu, ktorú Bombovo, CK s.r.o. uzatvára s objednávatelom zájazdu.

### **I. Vznik zmluvného vzťahu**

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú objednávatel' a Bombovo CK, s.r.o. (ďalej len CK ).
2. Zmluvný vzťah medzi účastníkmi vzniká uzatvorením zmluvy. Za neplnoletú osobu podpisuje zmluvu zákonný zástupca.
3. Obsah zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len zájazd), sa určuje podľa katalógu, dodatočných ponúk CK, objednávatel'om potvrdených objednávok, týchto Všeobecných podmienok, prípadne osobitných podmienok priložených k potvrdenej objednávke. Potvrdením zmluvy o obstaraní zájazdu sa CK objednávatel'ovi zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu a v súlade s dohodnutými podmienkami.

### **II. Cenové podmienky**

1. Ceny zájazdov sú zmluvnými cenami dojednanými písomnou dohodou medzi CK a objednávatel'om. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v zmluve o obstaraní zájazdu.

### **III. Platobné podmienky**

1. CK má právo na zaplatenie ceny objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávatel' je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím. CK požaduje zaplatenie preddavkov pri podpise zmluvy o obstaraní zájazdu. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý v zmluve o obstaraní zájazdu uzavretej medzi CK a objednávatel'om.
2. Objednané služby môže objednávatel' uhradiť v hotovosti, prevodom na účet alebo platobnou kartou.

### **IV. Práva a povinnosti objednávatel'a**

1. K základným právam objednávatel'a patrí:
  - právo na poskytnutie dohodnutých a zaplatených služieb
  - právo vyžadovať od CK informácie o skutočnostiach, ktoré sa týkajú dohodnutých a zaplatených služieb
  - právo byť v zmluvne dohodnutých lehotách oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách
  - právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa bodu VII. týchto Všeobecných podmienok
  - právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s bodom IX. týchto Všeobecných podmienok
2. K základným povinnostiam objednávatel'a patrí:
  - poskytnúť CK súčinnosť k zabezpečeniu a poskytnutiu služieb
  - pravdivo uvádzať údaje v zmluve o obstaraní zájazdu vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov
  - zaplatiť cenu zájazdu podľa bodu III. týchto Všeobecných podmienok
  - oznamovať svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb
  - dbať o včasnú a riadnu uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa bodu IX. týchto Všeobecných podmienok.

### **V. Povinnosti a práva CK**

1. CK je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne, zrozumiteľne a úplne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie zájemcu o kúpu zájazdu.
2. CK je povinná odovzdať objednávatel'ovi súčasne so zmluvou o obstaraní zájazdu aj doklady určené objednávatel'ovi, ktoré musia obsahovať podrobné informácie o zájazde.

### **VI. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu**

1. Ak je CK nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávatel'ovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávatel' má právo sa rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej CK v návrhu zmeny.
2. CK má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK a objednávatel'om, ak do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu, alebo v iných prípadoch, ak jeho uskutočnenie je pre CK ekonomicky neúnosné. Ak CK zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávatel'ovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu.
3. CK si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
4. Ak CK odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo ak objednávatel' nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy, má objednávatel' právo žiadať, aby mu CK na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak CK môže takýto zájazd ponúknuť.
5. Ak CK zruší zájazd z iných dôvodov ako sú uvedené v odstavci 2. a 3. v lehote kratšej ako 20 dní pred jeho začiatkom, objednávatel' má právo na náhradu škody.
6. Ak po začiatku zájazdu CK neposkytne objednávatel'ovi služby, alebo ich podstatnú časť riadne a včas, alebo zistí že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu zmluva zaviazala, 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 objednávatel'ovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.
7. Ak služby podľa odstavca 6. nemožno zabezpečiť, alebo ich objednávatel' neprijme, má objednávatel' právo odstúpiť od zmluvy, bez zaplatenia zmluvných pokút a CK je povinná bezodkladne vrátiť objednávatel'ovi celú cenu zájazdu. Účinky odstúpenia nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia CK.

### **VII. Odstúpenie od zmluvy pred začiatkom zájazdu**

1. CK môže pred začiatkom zájazdu od zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávatel'om. Písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK doporučeným listom na adresu objednávatel'a uvedenú v zmluve o obstaraní zájazdu. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia.

- Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb:
  - bez udania dôvodu
  - ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa bodu VI. odstavca 4 týchto Všeobecných podmienok
  - z dôvodov porušenia povinností CK vyplývajúcich zo zmluvy
2. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia.
  3. Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy, je CK povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu.

#### VIII. Storno podmienky

1. Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK, ktoré sú určené zmluvou, alebo ak CK odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK storno poplatky.
2. Odstúpenie od zmluvy je objednávateľ povinný oznámiť CK písomne.
3. Storno poplatok si CK nebude nárokovať ak si objednávateľ za seba zabezpečí náhradníka, zmenu je povinný oznámiť písomne. Pôvodný a nový klient spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.
4. Výška storno poplatkov určená pre školské produkty a letné tábory je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd, alebo čerpaním služieb nasledovne:
  - 31 dní a viac 35,00 € / osoba manipulačný poplatok
  - 30 – 21 dní pred nástupom 50 % z ceny zájazdu
  - 20 – 14 dní pred nástupom 75 % z ceny zájazdu
  - 13 – 00 dní pred nástupom 100 % z ceny zájazdu
5. CK má právo odrátať storno poplatok od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny dosiaľ objednaných služieb. CK je zároveň povinná objednávateľovi vrátiť zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy. V cene zájazdu nie je poistenie storna zájazdu.
6. **Objednávateľ školského pobytu alebo letného tábora na Slovensku** si môže pri kúpe zájazdu zakúpiť aj poistenie v poisťovni ECP, v ktorom je zahrnuté:
  - poistenie storna
  - poistenie pre prípad prerušenia cesty
  - úrazové poistenie
  - poistenie zodpovednosti za škody na veci alebo zdraví
7. Cena poistenia **školských pobytov a letných táborov na Slovensku** poisťovne ECP na rok 2023 je:
  - **3,00€ / osoba do 18 rokov/ pobyt do 11 dní**
8. **Objednávateľ letného tábora V Európe** si môže pri kúpe zahraničného letného tábora zakúpiť aj poistenie v poisťovni ECP, v ktorom je zahrnuté:
  - poistenie storna
  - poistenie pre prípad prerušenia cesty
  - poistenie zmeškania dopravného prostriedku a oneskoreného návratu do vlasti
  - poistenie batožiny
  - poistenie pátrania a záchrany

- poistenie liečebných nákladov
  - úrazové poistenie
  - poistenie zodpovednosti za škody na majetku a zdraví
  - asistenčné služby
9. Cena Komplexného cestovného poistenia KOMFORT (KCP KOMFORT) **letných táborov v Európe** poisťovne ECP na rok 2023 je:
    - **1,60€ / osoba do 18 rokov/ deň**
  10. Všetky informácie o cestovnom poistení účastníkov táborov na Slovensku a v Európe poisťovne ECP na rok 2023 sú zverejnené na [www.bombovo.sk](http://www.bombovo.sk), alebo [www.europska.sk](http://www.europska.sk)

#### IX. Reklamácie, zodpovednosť za škody

1. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Objednávateľ je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu a to priamo na Všeobecné a záručné podmienky účasti na zájazdoch Bombovo, CK s.r.o mieste u dodávateľa služby, alebo u povereného zástupcu CK tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava.
2. Ak nie je možné vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca CK reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK alebo dodávateľa služieb a reklamujúci obdrží jeden exemplár reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je objednávateľ povinný predložiť pri reklamáci.
3. Svoje nároky z reklamácie musí objednávateľ uplatniť u CK najneskôr do 3 mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť, inak právo zaniká.
4. Na všetky reklamácie podané písomnou formou musí CK odpovedať písomnou formou najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
5. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik a následok nie je závislý na činnosti CK alebo okolnosti na strane objednávateľa, na základe ktorých objednávateľ nevyužije objednané, zaplatené a CK zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.
6. CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľa služieb a škoda bola spôsobená treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku nepredvídateľných okolností.
7. CK nezodpovedá za prípadné meškание dopravných prostriedkov za vzniknuté škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku. V prípade meškania dopravného prostriedku nevzniká objednávateľovi právo na odstúpenie od zmluvy.
8. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa

§12 Zákona 391/2015 Z.z. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmlouvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH. [www.soi.sk](http://www.soi.sk)

#### X. Poistenie pre prípad úpadku cestovnej kancelárie

1. Bombovo CK, s.r.o. je poistená pre prípad úpadku podľa zákona 170/2018 Z.z. v Generali Poistovňa, a.s., odštepny závod Európska cestovná poisťovňa, v zmysle Všeobecných poistných podmienok poistenia zájazdu a spojených služieb cestovného ruchu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie ECP-VPP-INS-2019, číslo poistnej zmluvy 2407154977

#### XI. Záverečné ustanovenia

- Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie im a súhlasí s nimi.
- Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde svoj súhlas s tým, aby CK spracovávala údaje účastníkov zájazdu vrátane dátumu narodenia za účelom ponúkajú služieb poskytovaných a sprostredkovaných CK. Objednávateľ zároveň prehlasuje, že je splnomocnený podpisom tejto zmluvy udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých ôsob uvedených v zmluve. Poskytované údaje môžu byť sprístupnené iba zamestnancom CK a ďalej osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované CK ponúkať a poskytovať.

#### Zmluvné podmienky týkajúce sa táborov pre deti

##### I. Nástup detí na tábor

- Miesto a čas nástupu je určený na pobytovej poukaze zájazdu.
- Deti sú ubytované podľa veku a pohlavia maximálne s 2 ročným vekovým rozdielom. Požiadavku na spoločné ubytovanie je potrebné nahlásiť pred nástupom. Účastníkom sa nepovoľuje priniesť:
  - ostré predmety vrátane nožov
  - elektrospotrebiče okrem spotrebičov na baterky
  - potraviny okrem sladkostí, nápojov, ovocia
  - vlastnú pyrotechniku, zápalky, zapalovače
  - chemické, horľavé a iné nebezpečné látky
  - alkohol, cigarety, iné omamné látky

##### II. Komunikácia s dieťaťom počas tábora

- Zákonný zástupca obdrží meno, telefonický kontakt a časy kedy môže telefonicky kontaktovať vedúceho tábora.
- V prípade záujmu zákonného zástupcu o návštevu dieťaťa s možnosťou opustenia tábora zákonný zástupca informuje o tom vedúceho tábora a podpíše prehlásenie o dočasnom prevzatí dieťaťa z tábora.
- Deťom je denne odovzdávaná došlá pošta.
- Rodič má právo vstupovať do ubytovacej časti tábora iba so súhlasom hlavného vedúceho tábora/animátora.

##### III. Predčasné opustenie tábora

- V prípade zdravotných problémov dieťaťa je zákonný zástupca vedúcim zájazdu o problémoch informovaný.
- V prípade dlhšej hospitalizácie po porade so zákonným zástupcom a lekárom môže dieťa zájazd predčasne opustiť.

3. Zákonný zástupca má nárok na vrátenie pomernej časti ceny zájazdu za nevyčerpané služby v prípade zdravotných problémov dieťaťa, len ak má dieťa pri obstaraní zájazdu uzavreté cestovné poistenie ECP, ku ktorému je potrebné doložiť lekársku správu.

4. Zákonný zástupca dieťaťa je povinný zabezpečiť jeho okamžitý predčasný odchod zo zájazdu bez nároku na vrátenie financií za nečerpané služby z dôvodov:

- nevhodné správanie dieťaťa
- nerespektovanie pokynov
- agresivita, vulgarizmus
- požitie alkoholu, fajčenie cigariet všetkých druhov užívanie všetkých tabakových výrobkov alebo požitie iných omamných látok
- poškodzovanie majetku
- rušenie nočného pokoja
- nevyhovujúci zdravotný stav dieťaťa zistený našim zdravotným personálom pri vstupnej prehliadke (vši, rozpoznateľné infekčné ochorenia, a iné ochorenia nedovoľujúce pokračovať v pobyte) alebo počas pobytu.

V prípade zistenia vši sa dieťa môže vrátiť na tábor počas jeho priebehu po ich kompletnom odstránení. Náklady na dopravu uhradí objednávateľ.

- Nárok na vrátenie pomernej časti ceny zájazdu nevzniká ani v prípade predčasného opustenia tábora na žiadosť zákonného zástupcu, ak nejde o zdravotné problémy
- V prípade, ak dieťa v rámci zájazdu poškodí zariadenie strediska, dopravcu, alebo majetok cestovnej kancelárie, je zákonný zástupca o tejto skutočnosti priebežne informovaný a je povinný vzniknutú škodu pri preberaní dieťaťa na stredisku uhradiť.
- Poplatky za zdravotné služby, lieky a zdravotnícky materiál nesúvisiace s poskytnutím prvej pomoci v zmysle príslušnej vyhlášky je povinný zákonný zástupca uhradiť cestovnej kancelárii v priebehu, alebo po ukončení zájazdu.

#### Zmluvné podmienky týkajúce sa školských pobytov

- Škola ako organizátor školského pobytu zabezpečuje školu v prírode podľa vyhlášky 305 MŠSR z 23. 07. 2008 o škole v prírode vrátane zabezpečenia zdravotníka a jeho vybavenia lekárníčkou.
- V prípade, že škola požiadala o zabezpečenie zdravotníka, CK Bombovo poskytne zdravotníka spolu s lekárníčkou, podľa cien za tieto doplnkové služby, ktoré sú uvedené v ponukových materiáloch CK Bombovo.
- Vedúci školského pobytu je povinný v deň nástupu oboznámiť sa a rešpektovať:
  - bezpečnostné, hygienické, protipožiarne a iné predpisy rekreačného zariadenia
  - ubytovací poriadok rekreačného zariadenia
  - jedálny lístok rekreačného zariadenia
  - pravidlá správania sa účastníkov pri bazéne
  - stanovené vstupy do bazéna
  - pokyny na športoviskách a ihriskách rekreačného zariadenia
- Vedúci školského pobytu je o predpisoch, ubytovacom poriadku a jedálnom lístku informovaný vedúcim strediska, alebo nim poverenou osobou. Vedúci školského pobytu preberie ubytovacie kapacity a podpíše protokol o ich prevzatí. V deň odchodu odovzdá ubytovacie priestory vedúcemu strediska, alebo ním poverenou osobou. Vedúci školského pobytu kontroluje dodržiavanie dohodnutého

jedálneho lístka, ak uzná za vhodné, môže žiadať úpravu jedálneho lístka s 24 hodinovým predstihom. V priebehu pobytu je povinný prípadné škody, alebo vzniknuté závady na ubytovacom zariadení okamžite nahlásiť vedúcemu strediska, alebo nim poverenej osobe a následne, alebo po dohode s vedúcim strediska uhradiť vzniknutú škodu.

5. Bombovo, cestovná kancelária, s.r.o. nezodpovedá za škody, spôsobené účastníkmi školských pobytov na majetku strediska. Objednávateľ je povinný uhradiť vzniknutú škodu ihneď na stredisku, alebo po dohode s vedúcim strediska.
6. Bombovo, cestovná kancelária, s.r.o. nezodpovedá za účastníkov pobytu, objednávateľovi sprostredkuje ubytovacie, stravovacie služby, v prípade animačného programu zabezpečí animátorov. Za účastníkov školských pobytov zodpovedá škola ako objednávateľ a organizátor školského pobytu. Animátor nezodpovedá za účastníkov pobytu, neplní funkciu dozoru. Pracuje 28 hodín/pobyt, ak nie je dohodnuté inak.
7. Škola ako objednávateľ a organizátor školského pobytu zodpovedá za všetky bezpečnostné, hygienické a iné nariadenia, ktoré sa vzťahujú na organizovanie škôl v prírode, lyžiarskych výcvikov, školských výletov a ktoré pre ňu vyplývajú z jej vlastných interných predpisov a smerníc.
8. Školský pobyt začína obedom a končí desiatou ak nie je dohodnuté inak.