

VŠEOBECNÉ A ZÁVÄZNÉ PODMIENKY

Článok I.: VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

- Pobyt si môže klient rezervovať priamo na predajnom mieste Občianskeho združenia MVO Ľudia a voda (ďalej len OZ) a tiež u všetkých zmluvných predajcov
- Všeobecné a záväzné podmienky OZ nadobúdajú účinnosť riadnym podpisom na záväznej prihláške zmluvy medzi OZ a klientom alebo oprávneným zástupcom v prípade kolektívu alebo neplnoletých osôb.
- Zmluvný vzťah medzi OZ a klientom vzniká v okamihu prijatia podpísanej záväznej prihlášky a jej potvrdenia zo strany OZ.
- Prihláška a písomná objednávka platí len pre osoby uvedené na prihláške objednávateľa. Za správnosť údajov ako aj za zmluvné záväzky ďalších osôb uvedených na prihláške ručí zákazník podpisujúci prihlášku, ako za svoje vlastné.
- Za neplnoleté osoby do 18 rokov podpisuje prihlášku ich zákonný zástupca

Článok II.: PLATOBNÉ PODMIENKY

- Pri podaní záväznej prihlášky (ďalej len ZP) zaplatí účastník pobytu 50 % zálohu alebo uhradí celú cenu uvedenú na ZP. Úhradu doplatku je klient povinný zaplatiť najneskôr 30 dní pred začiatkom čerpania služieb.
- V prípade rezervácie pobytu 30 dní a menej pred odchodom na pobyt, je celková suma splatná ihneď po podpísaní ZP.
- V prípade, ak zákazník neuhradí doplatok v danej lehote je OZ oprávnená od zmluvy odstúpiť. Zaplatená záloha sa započítava na platné storno poplatky (čl. VI.) a súvisiace náklady (výdavky).

Článok III.: PRÁVA A POVINNOSTI OZ

K základným právam OZ patrí:

- OZ má právo zrušiť alebo preložiť termín pobytu v prípade nedostatočného záujmu alebo v prípadoch, ktoré nemôže OZ ovplyvniť (vis major), v tomto prípade má účastník nárok na vrátenie už zaplatenej sumy
- OZ je oprávnená uskutočniť zmeny jednotlivých služieb oproti objednaným v zmluve, ktoré sú nevyhnutné, a ktoré nevie ovplyvniť (zmeny zo strany partnerov, dopravcov, a iné.) OZ neručí za eventuálne oneskorenie sa prepravy a zákazník berie na vedomie možnosť vzniku tejto situácie.
- V prípade zmeny kurzu slovenskej koruny voči konvertibilným menám o 5 % v porovnaní s kurzom platným v deň kalkulácie pobytu má OZ právo na zmenu ceny pobytu. Právo na úpravu ceny vzniká i pri výrazných zmenách v daňových sadzbách, cenách pohonných hmôt a iných nepredvídaných okolností. Ak bola úhrada pobytu uskutočnená do uvedených zmien, táto zmena sa na ňu nevzťahuje.
- Pri autobusovej doprave si má OZ právo na zmenu trasy v nevyhnutných prípadoch, čo bude klientovi včas oznámené.
- Ak nie je splnená podmienka minimálneho počtu účastníkov pobytu, vyhradzuje si OZ právo od zmluvy odstúpiť a pobyt zrušiť. Zákazník je s touto zmenou okamžite oboznámený a obdrží späť plnú sumu uhradenú za pobyt.
- V prípade oneskorenia klienta, odchodu na pobyt, nevzniká cestujúcemu právo na odstúpenie od zmluvy a OZ neručí za škody, ktoré môžu klientovi vzniknúť v dôsledku oneskorenia.
- OZ môže urobiť zmeny v knihovaní: na základe požiadavky klienta, a pokiaľ je to možné, za ktoré si účtuje poplatky, splatné ihneď, podľa nasledovných taríf:
zmena mena:
 - menej ako 7 dní pred odchodom na pobyt 50,- Sk / osoba
 - zmena termínu pobytu:
 - viac ako 21 dní pred pôvodným dátumom 100,- Sk
 - 20 – 15 dní pred pôvodným dátumom 200,- Sk
 - menej ako 14 dní pred pôvodným dátumom (viď čl. VII)
- OZ má právo nevydať potrebné doklady na cestu (lístky a pod.) bez zaplataenia celej hodnoty pobytu klientom.

K základným povinnostiam OZ patrí:

- OZ je povinná zabezpečiť riadny rozsah objednaných a OZ potvrdených služieb uvedených v záväznej prihláške.
- OZ je povinná min. 5 dní pred začiatkom pobytu zaslať účastníkom pobytu pokyny na cestu, ak nie je dohodnuté inak.
- OZ je povinná vystaviť účastníkov platný účastnícky poukaz „VOUCHER“ s presným vyznačením strediska a objednanými službami, ktorý odovzdá OZ najneskôr v deň odchodu.
- OZ je povinná bezodkladne písomne alebo telefonicky oznámiť prípadné zmeny, zmeny ceny pobytu. Ak je táto cena vyššia o 20%, klient má právo od zmluvy odstúpiť najneskôr do 5 dní po

oznámení, inak to považuje OZ za súhlas s úpravou ceny pobytu. V prípade odstúpenia od zmluvy bude klientovi vrátená už zaplatená cena za pobyt.

- V prípade zmeny ubytovacej kapacity, príp. strediska, je OZ povinná nahradiť dané služby v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej kategórie.
- OZ je povinná pri zrušení pobytu vrátiť zákazníkovi zaplatenú sumu do 7 dní v sume stanovenej storno podmienkami.

Článok IV.: PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Zákazník má právo:

- Na riadne poskytnutie služieb zahrnutých do programu a ceny pobytu. Ak klient nevyužije zabezpečené služby svojim zavinením nevzniká mu nárok na vrátenie časti ceny pobytu, ktorá pokrýva spomínané služby.
- Reklamovať prípadné nedostatky poskytnutých služieb, vrátane požadovania odstránenia týchto nedostatkov a doplnenia služieb.
- Právo byť bezodkladne oboznámený s prípadnými zmenami v programe pobytu, rozsahu služieb a ceny pobytu.
- Kedykoľvek pred začiatkom pobytu odstúpiť od zmluvy, a to v súlade s týmito podmienkami.

Zákazník je povinný:

- Poskytnúť pravdivé a úplné informácie potrebné pre riadne zaistenie služieb
- Zaplatiť OZ plnú cenu pobytu v dohodnutom termíne
- Riaditi sa pokynmi zástupcov OZ a pridržavať sa pokynov na pobyt
- V prípade spôsobenia škody, túto ihneď uhradiť v plnom rozsahu poškodenia
- Oznámiť bezodkladne všetky nedostatky priamo na mieste ich vzniku splnomocnencovi OZ, aby mohla byť okamžite vykonaná náprava prípadných nedostatkov.
- Dôkladne si prekontrolovať vystavené vouchery a svoj súhlas s vystavenými dokladmi potvrdiť vlastnoručným podpisom pri jeho preberaní.

Článok V.: REKLAMÁCIE

- Pokiaľ OZ neposkytne služby v požadovanom rozsahu a cene pobytu, klient má právo na reklamáciu.
- Reklamácia musí byť uplatnená bezodkladne po vzniku udalosti u delegáta OZ, aby mohla byť odstránená na mieste. Ak ide o nedostatok, ktorý nie je možné operatívne odstrániť na mieste, klient napíše reklamačný zápis, ku ktorému sa povinne písomne vyjadrí splnomocnenec OZ
- Tento reklamačný zápis je potom podmienkou pre uznanie reklamácie OZ.
- OZ je povinná vybaviť reklamáciu do 30 dní od dátumu doručenia písomného oznámenia.

Článok VI.: STORNOVACIE PODMIENKY

- Pri stornovaní pobytu, je klient povinný osobne doručiť alebo doporučeným listom zaslať žiadosť o storno pobytu. Pri odoslaní písomného storna poštu je pre stanovenie výšky stornovacieho poplatku rozhodujúci dátum odoslania na poštovej pečiatke.
- Stornovacie poplatky určuje OZ pri každom storne za každú prihlásenú osobu vo výške:
- Základný storno poplatok je 100,- Sk na osobu, t.j. viac ako 45 dní pred odchodom
 - 45 – 31 dní 25% z ceny za osobu pred odchodom na pobyt
 - 30 – 15 dní 50% z ceny za osobu pred odchodom na pobyt
 - 14 – 8 dní 75% z ceny za osobu pred odchodom na pobyt
 - 7 dní a menej 100% z ceny za osobu pred odchodom na pobyt

Článok VII.: ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE

- Tieto „Všeobecné a záväzné podmienky“ sa vzťahujú na všetky pobyt uskutočnené OZ po 1.1.2002.
- V prípade, že klientom je neplnoletá osoba, úkony vyplývajúce z týchto podmienok za neho vykonáva jeho zákonný zástupca
- Zákazník potvrdzuje svojim podpisom na prihláške, že berie na vedomie rozsah a úroveň poskytnutých služieb, ktoré si v OZ zakúpil a taktiež si tieto podmienky celé prečítal, sú mu známe, rozumie im a súhlasí s nimi v plnom rozsahu.
- Pre účely týchto Všeobecných a záväzných podmienok sa pod pobytom rozumie aj detský tábor.
- Pri zakúpení pobytu OZ v inej cestovnej kancelárii, platia všeobecné a záväzné podmienky tej ktorej cestovnej kancelárie.