

# Všeobecné obchodné a reklamačné podmienky k detským letným táborom organizovaným spoločnosťou Twistovo, s.r.o.

(ďalej len „VOP LT“)  
v znení účinnom od 15. 12. 2021.

## Článok 1

### Úvodné ustanovenia

- 1.1 Twistovo, s.r.o. zapísaná v OR OS BA I, odd. Sro, vl. č. 47589/B so sídlom Tomášikova 3/A, 821 01 Bratislava, IČO: 36 823 830, DIČ: 2022439595, IČ DPH: SK2022439595 (ďalej len „prevádzkovateľ“) prevádzkuje v Trenčianskej Teplej ubytovaco-rekreačný komplex OLIWA resort (ďalej len „zariadenie OLIWA“), v ktorom organizuje (najmä letné) pobytové tábory pre deti v jednotlivých turnusoch.
- 1.2 *Objednávateľom* je osoba, ktorá si záväzne objedná pre jedno alebo viac detí účasť na pobytovom tábore vo zvolenom turnuse podľa ponuky prevádzkovateľa (ďalej len „tábor“), a to buď prostredníctvom rezervačného formuláru vyplneného cez webové rozhranie na twistovo.sk (ďalej len „elektronická objednávka“), prípadne osobne v prevádzke prevádzkovateľa (ďalej len „osobná objednávka“). *Objednávateľom* je najmä zákonný zástupca dieťaťa (obvykle rodič alebo pestún dieťaťa), ktoré sa má zúčastniť tábora (ďalej len „dieťa“).

## Článok 2

### Predzmluvné vzťahy, uzatvorenie zmluvy a platba ceny

- 2.1 Nárok na účasť dieťaťa v tábore vzniká uzatvorením zmluvy o účasti v detskom letnom tábore (ďalej len „zmluva“), uzatvorenej v súlade s týmito VOP LT medzi objednávateľom a prevádzkovateľom (ďalej len „zmluvné strany“). Za umožnenie účasti dieťaťa v tábore patrí prevádzkovateľovi cena určená v zmluve (ďalej len „cena pobytu“, ktorá spolu s prípadným poistným, ak je prevádzkovateľom ponúkané (ďalej len „cena poistenia“), ktoré je objednávateľ povinný uhradiť, predstavuje celkovú zaplatenú cenu (ďalej len „cena tábora“).
- 2.2 Uzatvorenie zmluvy pri elektronickej objednávke (zmluva uzavretá na diaľku) prebieha za využitia elektronických prostriedkov.
  - 2.2.1 Zasláním elektronickej objednávky objednávateľ súhlasí s týmito VOP LT.
  - 2.2.2 Po vyplnení rezervačného formuláru objednávateľom (bod 1.2 týchto VOP LT), odošle prevádzkovateľ objednávateľovi návrh zmluvy spolu s:
    - a) informáciou o platobných podmienkach (ďalej len „informácie k platbám“),
    - b) ďalšími prílohami (informácie o ochrane osobných údajov, VOP LT a poistné podmienky, ak si objednávateľ zvolil pri vyplňaní rezervačného formuláru aj prevádzkovateľom prípadne ponúkanú možnosť poistenia storna).
  - 2.2.3 Objednávateľ je povinný návrh zmluvy skontrolovať, dopísať chýbajúce údaje a návrh zmluvy odoslať prevádzkovateľovi poštou ako originál listiny alebo elektronicky (emailom) ako scan podpísanej listinnej verzie.
  - 2.2.4 K uzatvoreniu zmluvy príde dorúčením objednávateľom podpísaného návrhu zmluvy spôsobom podľa bodu 2.2.3 týchto VOP LT a úhradou zálohy vo výške určenej v informácii k platbám, ktorú prevádzkovateľ zasiela podľa bodu 2.2.2 týchto VOP LT (ďalej len „záloha“). Prevádzkovateľ po obdržaní platby pošle objednávateľovi emailom na emailovú adresu, ktorú uviedol v zmluve potvrdenie o rezervácii, ktoré je súčasne potvrdením o uzavretí zmluvy.
  - 2.2.5 Momentom uzatvorenia zmluvy podľa bodu 2.2.4 týchto VOP LT sa na účely zmluvy a týchto VOP LT za objednávateľa ďalej považuje osoba uvedená ako objednávateľ v zmluve.
  - 2.2.6 Po úhrade zálohy zašle prevádzkovateľ objednávateľovi:

- a) organizačné pokyny do tábora (ďalej len „organizačné pokyny“) spolu s táborovým poriadkom,
  - b) nevyplnené vyhlásenie o bezinfekčnosti (bod 5.1 týchto VOP LT).
  - c) potvrdenie o rezervácii (ktoré je potvrdením o uzavretí zmluvy).
- 2.2.7 V prípade, ak k rezervácii dochádza menej ako 31 dní pred začiatkom konania tábora, na uzatvorenie zmluvy sa vyžaduje úhrada ceny tábora, a to najneskôr do 3 dní po rezervácii, inak platnosť rezervácie zaniká.
- 2.3 Pri osobnej objednávke sa uzavrie zmluva priamo v prevádzke prevádzkovateľa.
- 2.4 Objednávateľ je povinný doplatiť rozdiel medzi cenou tábora a uhradenou zálohou (ďalej len „doplatok“) v termíne splatnosti uvedenom v informácii k platbám (bod 2.2.2 týchto VOP LT). Prevádzkovateľ na úhradu doplatku nie je povinný objednávateľa osobitne vyzývať, môže mu však poskytnúť formou emailovej výzvy (odoslanej v lehote 7 dní po splatnosti doplatku) dodatočnú lehotu na úhradu doplatku; objednávateľ však právny nárok na zaslanie výzvy nemá. V prípade, ak nie je cena tábora uhradená v riadnom termíne splatnosti, príp. v lehote určenej v dodatočnej emailovej výzve podľa predchádzajúcej vety zmluva uplynutím lehoty automaticky zaniká, pričom za porušenie povinnosti uhradiť cenu tábora je objednávateľ povinný uhradiť zmluvnú pokutu vo výške už uhradených platieb (najmä záloha), ktoré si je z uvedeného dôvodu prevádzkovateľ oprávnený automaticky a bez potreby ďalšieho úkonu ponechať.
- 2.5 Prevádzkovateľ posieľa objednávateľovi o každej uhradenej sume potvrdenie o platbe, s výnimkou prípadu, ak je doklad o úhrade vydaný fyzicky priamo pri úhrade.
- 2.6 Prevádzkovateľ je oprávnený dodatočne upraviť cenu tábora, avšak iba v prípade preukázateľného zvýšenia vstupných cien voči kalkulovanej mene o viac ako 5 %, a to najneskôr 1 mesiac pred termínom začiatku konania tábora. Prevádzkovateľ v takomto prípade kontaktuje objednávateľa emailom a určí mu doplatok. Objednávateľ, pokiaľ s doplatkom nesúhlasí, je oprávnený od zmluvy odstúpiť podľa bodu 6.1.4 týchto VOP LT.

### **Článok 3**

#### **Zrušenie organizácie tábora a ochorenie detí v tábore**

- 3.1 Prevádzkovateľ je oprávnený zrušiť organizáciu tábora v týchto prípadoch:
- a) ak obsadenosť tábora v čase určenom v zmluve spolu s inými deťmi nedosahuje počet vyžadovaný prevádzkovateľom (obvykle 30 detí na turnus), pričom zrušiť konanie tábora môže prevádzkovateľ najneskôr 15 dní pred termínom konania tábora,
  - b) ak tábor nie je možné organizovať z dôvodov vyššej moci (napr. vojny, vzbury, revolučné povstanie obyvateľstva, dôsledok vojenskej alebo uzurpačnej moci, konfiškácie alebo znárodnenia, dôsledky pôsobenia akejkoľvek vojenskej zbrane, havárie, živelné pohromy, dlhodobejšie výpadky elektrickej energie, krízové situácie alebo iné výnimočné okolnosti a pod.) alebo z dôvodu karanténnych, epidemiologických opatrení orgánov verejnej moci.
- 3.2 V prípadoch zrušenia tábora podľa bodu 3.1 týchto VOP LT, má objednávateľ právo na vrátenie všetkých platieb za tábor, ktoré poukázal prevádzkovateľovi s výnimkou prípadu, ak sa tábor začal a k zrušeniu organizácie tábora došlo počas jeho trvania; v takomto prípade má objednávateľ nárok na vrátenie alikvotnej čiastky z ceny pobytu, a to za celé dni, v ktoré sa tábor oproti pôvodnému termínu neuskutočnil.
- 3.3 Prevádzkovateľ zabezpečí na vlastné náklady zdravotnícky dozor v tábore prostredníctvom odborne spôsobilej osoby (ďalej len „zdravotník“).
- 3.3.1 Bežné ochorenie (nádcha, viróza a pod.) a prípadné ľahké poranenia (napr. odreniny) sa objednávateľovi v zásade neoznamuje; v prípade, ak si objednávateľ želá byť informovaný aj o týchto skutočnostiach, je povinný to uviesť vo vyhlásení o bezinfekčnosti (bod 5.1 týchto VOP LT).

- 3.3.2 Ak dieťa ochorie infekčnou chorobou (prípadne má podozrenie na takéto ochorenie) alebo si jeho zdravotný stav (napr. v dôsledku úrazu) vyžaduje ležať na lôžku viac ako dva dni, musí pobyt v tábore ukončiť.
- 3.3.3 Vo vyhlásení o bezinfekčnosti dieťaťa je rodič povinný zodpovedne a pravdivo prehlásiť, že v blízkosti dieťaťa sa nevyskytla v poslednom období (1 mesiac) žiadna infekčná choroba. Takýto výskyt je prekážkou pre nástup dieťaťa do tábora. V prípade, že sa po nástupe dieťaťa do tábora preukáže, že došlo k porušeniu povinnosti poskytnúť pravdivé vyhlásenie podľa predchádzajúcej vety, môže prevádzkovateľ takéto dieťa z tábora vylúčiť a dieťa musí tábor opustiť.

## Článok 4

### Ďalšie práva a povinnosti prevádzkovateľa

- 4.1 Prevádzkovateľ zabezpečí organizáciu letného tábora pre dieťa v dohodnutom termíne, pričom prevádzkovateľ v rámci ceny tábora dieťaťu poskytne:
- ubytovanie v zariadení OLIWA,
  - pitný režim,
  - stravu 5x denne (raňajky, desiata, obed, olovrant, večera) s výnimkou dňa nástupu (strava sa poskytuje 2x denne) a dňa odchodu (strava poskytuje 2x denne), pričom s výnimkou dňa odchodu sa nad rámec uvedenej stravy poskytuje aj 2. suchá večera,
  - celodenný animačný program, vrátane poskytnutia pomôcok, materiálu a športových potrieb,
  - odborný dozor,
  - zdravotný dozor.
- 4.2 Prevádzkovateľ je oprávnený dieťa pri nástupe do tábora podrobiť vstupnej prehliadke za účelom posúdenia zdravotného stavu a schopnosti dieťaťa tábor absolvovať. V prípade, ak má prevádzkovateľ pochybnosti o zdravotnom stave, má právo po posúdení stavu dieťaťa svojim zdravotníkom takémuto dieťaťu vstup do tábora neumožniť. To platí obdobne aj pre posúdenie schopnosti dieťaťa tábor absolvovať.
- 4.2.1 V prípade neumožnenia vstupu dieťaťa do tábora z dôvodov podľa bodu 4.2 týchto VOP LT sa prevádzkovateľ môže v prípade voľných kapacít v iných termínoch dohodnúť s objednávateľom na zmene termínu tábora; v takomto prípade objednávateľ a prevádzkovateľ uzatvoria novú zmluvu, ku ktorej sa priradí už uhradená platba, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak
- 4.2.2 Z dôvodov uvedených v bode 4.2 týchto VOP LT môže prevádzkovateľ vylúčiť dieťaťa z tábora aj počas konania tábora.
- 4.2.3 Ak pominú prekážky, pre ktoré nebolo do tábora vpustené, prípadne pre ktoré bolo vylúčené a tábor trvá, môže sa dieťa do tábora vrátiť, pričom ustanovenie tohto bodu 4.2 týchto VOP LT sa celé použije obdobne. Ustanovenie tohto bodu sa nepoužije, ak sa zmluvné strany dohodli na zmene termínu tábora podľa bodu 4.2.1 týchto VOP LT.
- 4.3 Prevádzkovateľ je oprávnený meniť celodenný animačný program, resp. tento upravovať podľa počtu účastníkov tábora, ich veku, schopností a tiež podľa možností samotného zariadenia OLIWA, resp. animátorov.
- 4.4 Prevádzkovateľ je oprávnený upresňovať organizačné pokyny, a to až do 48 h pred nástupom dieťaťa do tábora.
- 4.4.1 Zmena organizačných pokynov nie je dôvodom na odstúpenie objednávateľa od zmluvy alebo jej vypovedania s výnimkou prípadu, ak tieto VOP LT alebo samotná zmluva neurčujú inak.
- 4.5 Prevádzkovateľ má právo na poskytnutie svojich služieb dieťaťu v zmysle uzatvorenej zmluvy.

- 4.6 Prevádzkovateľ má právo vylúčiť z tábora dieťa v prípade opakovaného či hrubého porušenia táborového poriadku (najmä užívanie alkoholu, cigariet, drogy, či v prípade agresívneho, nemravného alebo neslušného správania a pod.).
- 4.7 V prípadoch, kedy je podľa týchto VOP LT pobyt dieťaťa v tábore ukončený, prevádzkovateľ vyzve objednávateľa telefonicky a sms správou alebo telefonicky a emailom, aby si dieťa prišiel prevziať v lehote podľa bodu 5.5 týchto VOP LT.

## Článok 5

### Ďalšie práva a povinnosti objednávateľa

- 5.1 Objednávateľ je povinný zabezpečiť, aby dieťa do tábora nastupovalo zdravé a pri nástupe dieťaťa do tábora odovzdať zamestnancovi prevádzkovateľa alebo inej osobe poverenej prevádzkovateľom (ďalej len „animátor“) vyhlásenie o bezinfekčnosti dieťaťa spolu s preukazom poistenca, prípadne kópiou takéhoto preukazu a prípadne aj ďalšie dokumenty uvedené v organizačných pokynoch (bod 2.2.6 a 4.4 týchto VOP LT), a to najmä z dôvodu rozhodnutí orgánov verejnej moci.
- 5.2 Objednávateľ je povinný zabezpečiť, aby dieťa prišlo do tábora včas (údaj o príchode – miesto a čas – býva uvedený v organizačných pokynoch).
- 5.3 Objednávateľ je povinný umožniť prevádzkovateľovi poskytnúť služby tábora po celú dohodnutú dobu, po ktorú má tábor trvať.
- 5.4 Objednávateľ je povinný si z tábora dieťa prevziať osobne (bez ohľadu na vek dieťaťa) a v určený čas, a to buď na konci konania tábora (údaj o odchode – miesto a čas – býva uvedený v organizačných pokynoch) alebo v iných prípadoch, kedy to určujú tieto VOP LT, prípadne zmluva. V prípade, ak tak nemôže urobiť sám, je povinný zabezpečiť inú dospelú osobu, aby tak urobila.
- 5.4.1 Ak má dieťa z tábora vyzdvihnúť iná osoba ako objednávateľ, ktorý je súčasne zákonným zástupcom alebo pestúnom dieťaťa, je nutné takúto osobu uviesť v zmluve (meno, priezvisko, trvalý pobyt podľa občianskeho preukazu/eID) alebo v osobitnom písomnom splnomocnení podpísanom objednávateľom alebo zákonným zástupcom dieťaťa. Takouto inou osobou môže byť len osoba po dovŕšení 18. roku života.
- 5.5 V prípade, ak dôjde k ukončeniu pobytu dieťaťa v tábore v súlade s týmito VOP LT (napr. body 3.3.2, 3.3.3 alebo 4.6 týchto VOP LT), je objednávateľ (prípadne iná osoba podľa bodu 5.4.1 týchto VOP LT) povinný na svoje náklady dieťa z tábora prevziať najneskôr do 12 h od oznámenia takejto skutočnosti prevádzkovateľom objednávateľovi (bod 4.7 týchto VOP LT).
- 5.6 Objednávateľ je povinný pravidelne si kontrolovať svoju emailovú adresu a telefónne číslo, ktoré uviedol v zmluve, a to najmä za účelom sledovania, či nedošlo k zmene organizačných pokynov (bod 4.4 týchto VOP LT), prípadne k inej udalosti, s ktorou tieto VOP LT spájajú povinnosť objednávateľa dieťa z tábora vyzdvihnúť.
- 5.7 Objednávateľ ani iná osoba (vrátane rodiča) nesmie vstupovať do stravovacej a ubytovacej časti tábora bez platného zdravotného preukazu a na vstup do ubytovacej časti je nutný súhlas vedúceho tábora.
- 5.8 Objednávateľ má právo do 10 dní pred začiatkom konania tábora po dohode s prevádzkovateľom zmeniť osobu dieťaťa.
- 5.9 Objednávateľ je povinný zabezpečiť, aby si dieťa do tábora nebralo žiadne drahocenné veci (najmä šperky, cennosti, vyššiu peňažnú hotovosť). Za takto vnesené veci v dôsledku porušenia povinnosti podľa prvej vety prevádzkovateľ nezodpovedá. V prípade, že si dieťa chce so sebou vziať mobilný telefón, tablet, mp3 prehrávač alebo inú drobnú elektrotechniku, je objednávateľ povinný o tejto skutočnosti preukázateľným spôsobom prevádzkovateľovi vopred informovať a dohodnúť s prevádzkovateľom stráženie týchto vecí, t. j. vecí budú dieťaťu animátorom odovzdané len v prevádzkovateľom vyhradený čas a následne budú opäť

animátorom zozbierané a bezpečne uložené; v prípade nedodržania týchto opatrení, príp. ak nebude preukázané oznámenie objednávateľa prevádzkovateľovi o tom, že dieťa má takúto vec so sebou, prevádzkovateľ nezodpovedá za prípadnú škodu v dôsledku straty alebo krádeže takejto veci. Ustanovenie tohto bodu sa vzťahuje aj na väčšie obnosy peňazí (t. j. viac ako 20 eur). Prevádzkovateľ odporúča mať v každom prípade uzatvorené poistenie vecí proti strate alebo krádeži.

5.9.1 Objednávateľ uzatvorením zmluvy súhlasí s tým, že animátori sú oprávnení, v prípade zmiznutia vecí niektorého z detí v tábore, vykonať prehliadku osobných vecí dieťaťa. Pri prehliadke musia byť na strane prevádzkovateľa minimálne 3 plnoleté osoby a o prehliadke osobných vecí detí sa musí spísať záznam, v ktorom sa uvedie veci ktorých detí boli prehliadané a z akého dôvodu.

## Článok 6

### Odstúpenie od zmluvy, výpoveď, zrušenie účasti dieťaťa v tábore a stornovacie poplatky

- 6.1 Objednávateľ má právo odstúpiť od tejto zmluvy v nasledujúcich prípadoch:
  - 6.1.1 Bez udania dôvodu v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy uzatvorenej na diaľku (bod 2.2 týchto VOP LT), a to podľa § 7 zákona č. 102/2014 Z. z. Objednávateľ však nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia v prípade, ak dieťa už nastúpilo do tábora (a začalo sa tak čerpanie služieb), keďže momentom nastúpenia dieťaťa do tábora objednávateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že stráca právo na odstúpenie od zmluvy podľa tohto bodu.
  - 6.1.2 Prevádzkovateľ zmenou organizačných pokynov (bod 4.4 týchto VOP LT) menej ako 5 dní pred nástupom dieťaťa do tábora vyžaduje od objednávateľa predloženie dodatočných dokladov.
  - 6.1.3 V prípade zmeny týchto VOP LT podľa ich bodu 11.9, avšak len v lehote 30 dní odo dňa oznámenia o zmene VOP LT.
  - 6.1.4 V prípade podľa bodu 2.6 týchto VOP LT, avšak len v lehote do 14 dní pred začiatkom konania tábora.
  - 6.1.5 V prípade podľa bodu 6.13.2 týchto VOP LT, najneskôr 12 hodín pred začiatkom konania tábora.
- 6.2 Ak objednávateľ platne odstúpil od zmluvy podľa ustanovení 6.1.1 – 6.1.4, prevádzkovateľ mu v takomto prípade vráti celú cenu tábora.
- 6.3 Ak objednávateľ platne odstúpil od zmluvy podľa ustanovenia 6.1.5 týchto VOP LT, prevádzkovateľ postupuje podľa bodu 6.13.3 týchto VOP LT.
- 6.4 Prevádzkovateľ má právo zmluvu vypovedať, ak rodič nesplnil zmluvné podmienky (napr. neuhradil splatnú platbu riadne a včas), pričom v prípade, ak zmluvu vypovedá z dôvodu porušenia povinnosti objednávateľa, má nárok aj na zmluvnú pokutu vo výške už objednávateľom uhradených platieb, ktoré si je prevádzkovateľ oprávnený automaticky a bez potreby ďalšieho úkonu ponechať.
- 6.5 Objednávateľ má právo túto zmluvu vypovedať, okrem prípadov uvedených v zmluve alebo týchto VOP LT (bod 7.2.2), vždy aj bez udania dôvodu.
  - 6.5.1 V prípade výpovede doručenej prevádzkovateľovi najneskôr 31 dní pred termínom konania tábora patrí prevádzkovateľovi manipulačný poplatok vo výške 15,- € + prípadná platba za poistenie (ak bolo v zmluve dohodnuté) za spracovanie vypovedania zmluvy.
  - 6.5.2 V prípade výpovede doručenej prevádzkovateľovi počnúc 30 dňom pred termínom konania tábora je objednávateľ povinný zaplatiť prevádzkovateľovi stornovacie poplatok, ktorého výška je uvedená v bode 6.11 týchto VOP LT. Ustanovenie tohto bodu sa nepoužije v prípade výpovede podľa bodu 7.2.2 týchto VOP LT.

- 6.6 V prípade, ak objednávateľ alebo osoba podľa 5.4.1 týchto VOP LT, prípadne iná osoba, ktorá je na to oprávnená, vyzdvihne dieťa z tábora z iného dôvodu, ako z dôvodu vyzdvihnutia dieťaťa po skončení tábora (bod 5.4 týchto VOP LT) alebo vyzdvihnutia dieťaťa v prípade choroby alebo úrazu (bod 3.3.2 týchto VOP LT), považuje sa to za dobrovoľné vzdanie sa práva čerpať objednané služby, pričom táto skutočnosť nemá vplyv na platnosť zmluvy a objednávateľ preto nemá v takomto prípade nárok na vrátenie alikvotnej čiastky ceny tábora ktorú si prevádzkovateľ môže bez potreby ďalšieho úkonu ponechať; to neplatí v prípade, ak VOP LT (bod 3.2) alebo priamo zmluva určujú inak. Počas trvania tábora v dohodnutom termíne má objednávateľ právo dieťa do tábora opätovne priviesť; ustanovenie bodu 4.2 týchto VOP LT platia obdobne.
- 6.7 V prípade, ak v súlade s týmito VOP LT prevádzkovateľ vylúči dieťa z pobytu v tábore (body 3.3.3 a 4.6), prípadne mu neumožní vstup do tábora (bod 4.2.1), považuje sa to za vypovedanie zmluvy prevádzkovateľom z dôvodu porušenia povinností objednávateľa, pričom objednávateľ nemá v takomto prípade nárok na vrátenie alikvotnej čiastky ceny tábora, a to ani za stravu (táto alikvótna čiastka ceny tábora predstavuje zmluvnú pokutu za porušenie povinnosti na strane objednávateľa a prevádzkovateľ je oprávnený si túto automaticky a bez potreby ďalšieho úkonu ponechať). Ustanovenie tohto bodu sa obdobne použije aj v prípade, ak dieťa bolo z tábora vylúčené z dôvodu podľa bodu 4.2.2 týchto VOP LT.
- 6.7.1 Ak došlo po odpadnutí prekážky k opätovnému nástupu dieťaťa do tábora podľa ustanovení bodu 4.2.3 týchto VOP LT, zmluva sa automaticky obnovuje v pôvodnom znení, pričom objednávateľ berie na vedomie a uzatvorením zmluvy súhlasí s tým, že mu nepatrí nárok na vrátenie alikvotnej časti ceny tábora za čas, po ktorý dieťa nečerpalo služby podľa zmluvy.
- 6.8 Od zmluvy sa odstupuje, resp. zmluva sa vypovedá (ak z týchto VOP LT nevyplýva inak) písomne, a to buď:
- a) listinnou formou zaslanou na doručovaciu adresu druhej zmluvnej strany
  - b) emailom zaslaným na emailovú adresu druhej zmluvnej strany,
  - c) sms správou zaslanou i/ na mobilné telefónne číslo objednávateľa v prípade odstúpenia, resp. výpovede zo strany prevádzkovateľa, ii/ inak na mobilné telefónne číslo prevádzkovateľa uvedené v článku 8 týchto VOP LT.
- 6.8.2 Odstúpenie od zmluvy, resp. výpoveď zmluvy sa posudzuje podľa svojho obsahu, a nie je nevyhnutné, aby úkon boli explicitne ako odstúpenie alebo výpoveď nazvané, ak z obsahu vyplýva, že ide o skutočnosť, s ktorou zmluva alebo tieto VOP LT jednoznačne spájajú účinky odstúpenia, resp. výpovede (napr. oznámenie o zrušení účasti dieťaťa a pod.).
- 6.9 Odstúpenie od zmluvy, resp. výpoveď zmluvy sú účinné doručením prejavu vôle (bod 6.8 týchto VOP LT) druhej zmluvnej strane, ktorá je povinná obdržanie potvrdiť (pokiaľ možno rovnakou formou), inak zodpovedá za všetku škodu, ktorá tým môže vzniknúť.
- 6.10 Zrušenie rezervácie zo strany prevádzkovateľa sa má vykladať ako vypovedanie zmluvy zo strany prevádzkovateľa.
- 6.11 V prípade vypovedania zmluvy podľa bodu 6.5.2 je objednávateľ povinný uhradiť prevádzkovateľovi stornovací poplatok vo výške závislej od času doručenia výpovede zmluvy prevádzkovateľovi:
- a) 30 – 21 dní pred termínom konania tábora – 30 % z ceny tábora,
  - b) 20 – 11 dní pred termínom konania tábora – 50 % z ceny tábora,
  - c) 10 – 3 dni pred termínom konania tábora – 90 % z ceny tábora,
  - d) menej ako 3 dni pred termínom začiatku tábora – 100 % z ceny tábora.
- 6.12 Ustanoveniami tohto článku nie sú dotknuté práva objednávateľa vyplývajúce z poistenia, tieto si však objednávateľ uplatňuje priamo v príslušnej poisťovni.
- 6.13 Krízový stav

- 6.13.1 V súvislosti s pandémiou COVID-19 alebo iným obdobným stavom, kedy je na území SR alebo na území okresu, kde sa zariadenie OLIWA nachádza vyhlásená mimoriadna situácia, núdzový stav alebo výnimočný stav (ďalej len „*krízový stav*“) platia aj ustanovenia bodov 6.13.2 – 6.13.5.
- 6.13.2 Ak je počas krízového stavu opatreniami orgánov verejnej moci obmedzené alebo znemožnené konanie tábora, prípadne sú prijaté iné opatrenia, ktoré bránia realizácii tábora (ďalej len „*opatreniami zrušený tábor*“), má každá zo zmluvných strán právo od zmluvy odstúpiť. To isté právo patrí objednávateľovi, ak dieťa nie v dôsledku nariadeného opatrenia (napr. karanténa) oprávnené zúčastniť sa tábora. V takomto prípade nevznikajú objednávateľovi voči prevádzkovateľovi žiadne ďalšie nároky, okrem nárokov uvedených v bodoch 6.13.3 – 6.13.5 týchto VOP LT.
- 6.13.3 V prípadoch podľa bodu 6.13.2 týchto VOP LT, ak si objednávateľ neuplatnil poistné plnenie z poistenia storna a požaduje od objednávateľa vrátenie ceny pobytu, má prevádzkovateľ právo vystaviť objednávateľovi voucher, na ktorom uvedie sumu (cenu pobytu), variabilný symbol a termín platnosti (30. 8. nasledujúceho kalendárneho roka); v uvedenej sume nebude zahrnutá cena poistenia, na ktorej vrátenie nemá objednávateľ nárok z dôvodu, že poistný vzťah vznikol medzi objednávateľom a poisťovňou. Voucher vystaví prevádzkovateľ v elektronickej alebo listinnej forme ako jedinečný dokument a zašle ho objednávateľovi. Objednávateľ má právo voucher použiť pri platbe ceny ďalšieho tábora konaného po termíne opatreniami zrušeného tábora. Ak objednávateľ nepoužije voucher pri platbe najneskôr do termínu jeho platnosti (ďalej len „*nepoužitý voucher*“), prevádzkovateľ mu vráti sumu uvedenú v nepoužitom voucheri bankovým prevodom na bankový účet, z ktorého bola cena pobytu, ktorého sa nepoužitý voucher týka, uhradená, ak objednávateľ preukázateľným spôsobom nepožiadala prevádzkovateľa o zaslanie uvedenej sumy na iný bankový účet; právo na vyplatenie sumy za nepoužitý voucher objednávateľ nemá v prípade, ak si uplatnil na základe poistenia storna poistné plnenie, a to mu bolo zo strany poisťovne uhradené. Vrátením sumy uvedenej na nepoužitom voucheri sa voucher automaticky zneplatňuje a nie je možné ho viac použiť. Spôsob vrátenia poskytnutého plnenia uvedený v tomto bode definuje spôsob vrátenie plnenia a určenie lehôt pre takéto vrátenie zo zrušenej zmluvy (§ 457 Občianskeho zákonníka).
- 6.13.4 S preukázateľným súhlasom prevádzkovateľa môže voucher použiť namiesto objednávateľa aj iná osoba, ktorej objednávateľ voucher poskytol.
- 6.13.5 Použitím vouchra pri platbe zaniká právo požadovať vrátenie sumy na ňom uvedenej podľa bodu 6.13.3 týchto VOP LT, a to bez ohľadu na to, či voucher použil objednávateľ, alebo tretia osoba. Z uvedeného dôvodu je objednávateľ povinný voucher riadne opatrovať a neposkytnúť ho tretím osobám bez súhlasu prevádzkovateľa.

## Článok 7

### Reklamácie

- 7.1 V prípade, ak služby nie sú poskytované, resp. poskytnuté riadne (najmä bod 4.1 týchto VOP LT), má objednávateľ právo uplatniť u prevádzkovateľa reklamáciu. Reklamácia sa uplatňuje osobne na mieste poskytovania služieb (v takom prípade spíše prevádzkovateľ s objednávateľom záznam o reklamácií) alebo písomne (listinnou formou alebo emailom).
- 7.2 Nároky pri chybných službách
- 7.2.1 Objednávateľ má právo požadovať bezodkladnú a bezodplatnú nápravu v poskytovaných službách.

- 7.2.2 V prípade, ak po žiadosti podľa bodu 7.2.1 týchto VOP LT k náprave bezodkladne nedôjde, má objednávateľ právo zmluvu vypovedať, pričom má nárok na vrátenie alikvotnej časti ceny zájazdu, a to za všetky celé dni, v ktoré sa dieťa tábora už nezúčastní.
- 7.3 V prípade, ak objednávateľ nemohol uplatniť reklamáciu počas konania tábora, môže tak urobiť v lehote 15 dní po jeho skončení.
- 7.4 Prevádzkovateľ je povinný o reklamáciu rozhodnúť bez zbytočného odkladu. V prípade, že si reklamácia vyžaduje posúdenie prípadu, prípadne zaobstaranie stanovísk alebo dokumentácie, rozhodne prevádzkovateľ o reklamácií najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 7.5 Ak si objednávateľ neuplatnil iné právo alebo nedošlo k náprave podľa bodu 7.2.1 týchto VOP LT, prevádzkovateľ v prípade, že reklamácií vyhovie, poskytne objednávateľovi primeranú zľavu z ceny tábora alebo mu vráti celú cenu tábora, ak sa pobyt dieťaťa z dôvodu vytknutých nedostatkov neuskutočnil vôbec.
- 7.6 Objednávateľ má právo podať sťažnosť na spôsob riešenie reklamácie Slovenskej obchodnej inšpekcií ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)).
- 7.7 Objednávateľ má právo obrátiť sa v prípade sporu s prevádzkovateľom na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorým je napr. Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www.soi.sk))

## **Článok 8**

### **Kontakty zmluvných strán**

- 8.1 Prevádzkovateľ uvádza na vzájomnú komunikáciu s objednávateľom nasledujúce kontakty:
- a) email: [twistovo@twistovo.sk](mailto:twistovo@twistovo.sk)
  - b) mobilné telefónne číslo prevádzkovateľa: 0908 408 408,
  - c) mobilné telefónne číslo priamo do tábora: 0914 130 364,
  - d) účet (IBAN): SK4211000000002627073931.
- 8.2 Objednávateľ určuje na vzájomnú komunikáciu s prevádzkovateľom kontaktné údaje v zmluve, pričom uvedenie emailu a mobilného telefónneho čísla je povinné.

## **Článok 9**

### **Sankcie a náhrada škody**

- 9.1 Každá zmluvná strana je povinná nahradiť druhej zmluvnej strane všetku škodu, ktorú táto v dôsledku porušenia povinností porušujúcou zmluvnou stranou utrpí.
- 9.2 V prípade, ak je porušenie povinností sankcionované aj zmluvnou pokutou alebo iným zmluvným alebo zákonným postihom, tieto sa do náhrady škody nezapočítavajú a porušujúca zmluvná strana je tak povinná uhradiť celú škodu popri úhrade iných sankčných plnení.

## **Článok 10**

### **Ochrana osobných údajov**

- 10.1 Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje len za účelom plnenia zmluvných povinností a neposkytuje ich tretím osobám s výnimkou prípadu, ak je to potrebné pre hájenie práv prevádzkovateľa (napr. poskytnutie advokátom za účelom vymáhania nárokov). Objednávateľ súhlasí, aby v prípade potreby boli poskytnuté osobné údaje dieťaťa zdravotníkovi, resp. zdravotníckemu zariadeniu alebo ošetrojúcemu lekárovi.
- 10.2 Použitie osobných údajov nad rámec ustanovenia bodu 10.1 (napr. použitie osobných údajov na marketingové účely, na zverejňovanie fotografií a pod.) musí byť dohodnuté v zmluve alebo v osobitnej písomnej dohode.



## **Článok 11**

### **Záverečné ustanovenia**

- 11.1 V prípade, ak by tábor pre dieťa objednala iná osoba, ako zákonný zástupca dieťaťa alebo pestún dieťaťa, objednávateľ pre tento prípad vyhlasuje a zodpovedá za to, že je dieťa na tábor oprávnený prihlásiť, takémuto úkonu nebránia žiadne právne predpisy, úradné rozhodnutia alebo iné okolnosti a v prípade, že by sa ukázalo, že takéto vyhlásenie nie je pravdivé, zaväzuje sa uhradiť prevádzkovateľovi všetku priamu aj nepriamu škodu, ktorú by tým prevádzkovateľ utrpel.
- 11.2 V prípade, ak by zmluva bola z akýchkoľvek dôvodov celkom neplatná a dieťa sa zúčastnilo tábora, pre tento prípad zmluvné strany formou úhrady ceny tábora zo strany objednávateľa a umožnením účasti dieťaťa v tábore prevádzkovateľom uzatvárajú túto osobitnú dohodu:
  - 11.2.1 Ustanovenia týchto VOP sa použijú primerane na inominálny zmluvný vzťah vzniknutý reálnym plnením oboch strán.
  - 11.2.2 Objednávateľ nemá nárok na vrátenie ceny pobytu (alebo jej alikvotnej časti) s výnimkou prípadu, ak by takýto nárok vznikol podľa týchto VOP LT pri platne uzatvorenej zmluve.
- 11.3 V prípade, ak by zmluva bola z akýchkoľvek dôvodov celkom neplatná len z časti, neplatné ustanovenia sa nahradia zákonnými ustanoveniami im povahou najbližšími tak, aby bol zachovaný zmysel a účel neplatných ustanovení.
- 11.4 V prípade, kde podľa týchto VOP LT dochádza k automatickému započítaniu zmluvnej pokuty s objednávateľom uhradenými platbami, na ktoré by mal objednávateľ inak zákonný nárok na ich vrátenie platí, že zmluvné strany s takýmto automatickým započítaním na základe zmluvného vzťahu súhlasia bez nutnosti vykonať osobitný prejav vôle o započítaní niektorou zo zmluvných strán; týmto sa odchyľujú od ustanovenia § 580 Občianskeho zákonníka, ktorý uskutočnenie prejavu vôle smerujúci k započítaniu vyžaduje a uzatvorením zmluvy výslovne potvrdzujú, že s takýmto postupom súhlasia. Uzatvorením zmluvy zmluvné strany súhlasia s takto nastavenými automatickými zápočtami vzájomných finančných nárokov vzniknutých podľa tejto zmluvy. Vzájomné pohľadávky objednávateľa a prevádzkovateľa z tejto zmluvy, ktoré sa momentom vzniku druhej z nich stretnú, sa započítavajú vo výške nižšej z nich, ak pohľadávky nie sú rovnako vysoké.
- 11.5 Tieto VOP LT sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.
- 11.6 Tie ustanovenia zmluvy a týchto VOP LT, z ktorých účelu a zmyslu vyplýva, že majú platiť aj po zániku platnosti zmluvy zostávajú v platnosti (napr. neuhradené finančné nároky vzniknuté na základe tejto zmluvy, ustanovenia o automatickom zápočte vzájomných nárokov, nároky na náhradu škody alebo nároky na plnenia z titulu reklamácie).
- 11.7 V prípade rozporu ustanovení zmluvy a týchto VOP LT majú prednosť ustanovenia zmluvy.
- 11.8 Na ustanovenia tejto zmluvy sa vzťahujú ustanovenia Občianskeho zákonníka (najmä zmluva o ubytovaní).
- 11.9 Prevádzkovateľ má právo zmeniť tieto VOP LT. Nové znenie VOP LT nadobúda účinnosť 31. dňom po tom, ako bol objednávateľ so zmenou nového znenia VOP LT oboznámený; v prípade nesúhlasu objednávateľa s novým znením môže tento postupovať podľa bodu 6.1.3 týchto VOP LT.