

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY - SPROSTREDKOVANIE ZÁŽITKOV

I.

Základné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len ako „**VOP**“) upravujú právne vzťahy týkajúce sa poskytnutia Zážitku medzi Kupujúcim na strane jednej a Poskytovateľom, v mene a na účet ktorého koná KOČR, na strane druhej.

II.

Vymedzenie pojmov

Na účely týchto VOP majú používané pojmy nasledovný význam:

- 2.1 **Zážitok** je služba súvisiaca s činnosťami v rámci voľného času zameraná na podporu rozvoja cestovného ruchu, a to napr. workshop, prednáška, športový alebo umelecký kurz, výlet, prehliadka, exkurzia a pod., ktorá je špecifikovaná na webovej stránke <https://www.eshop.severovychod.sk> (ďalej len ako „**Stránka**“), a ktorú sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Kupujúcemu v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote.
- 2.2 **Kupujúci** je osoba, ktorá si prostredníctvom Stránky kupuje Zážitok od Poskytovateľa a uzatvára s Poskytovateľom Zmluvu o poskytnutí Zážitku (ďalej len ako „**Zmluva**“).
- 2.3 **Poskytovateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá poskytuje Zážitok, a ktorá je s KOČR v zmluvnom vzťahu umožňujúcom KOČR sprostredkovanie Zážitkov. Uzatvorením Zmluvy prostredníctvom Stránky vstupuje Kupujúci vo vzťahu ku poskytnutiu Zážitku do právneho vzťahu priamo s konkrétnym Poskytovateľom vybraného Zážitku. Poskytovateľom služby - Zážitku na základe Zmluvy uzavretej prostredníctvom Stránky je Poskytovateľ. Poskytovateľ je identifikovaný v ponuke Zážitku zverejnenej na Stránke.
- 2.4 **KOČR** je Krajská organizácia cestovného ruchu Severovýchod Slovenska, so sídlom Námestie mieru 2, 08001 Prešov, Slovenská republika, IČO 42238536, DIČ 2023655832, ktorá na základe zmluvy uzavretej s Poskytovateľom sprostredkúva poskytovanie Zážitkov, uzatvára v mene a na účet Poskytovateľa Zmluvy s Kupujúcimi, prijíma od Kupujúcich v mene a na účet Poskytovateľa cenu za Zážitok a zabezpečuje v mene a na účet Poskytovateľa ďalšie činnosti vymedzené týmito VOP. KOČR je prevádzkovateľom Stránky. KOČR nie je zmluvnou stranou zmluvných vzťahov založených Zmluvami uzatvorenými medzi Kupujúcimi a Poskytovateľmi. KOČR sprostredkúva pre jednotlivých Poskytovateľov uzavretie Zmluvy s Kupujúcimi. Kontaktné údaje KOČR: e-mail: office@severovychod.sk, telefónne číslo: 0911 670 988, web: eshop.severovychod.sk.

III.

Informácie o Zážitkoch

- 3.1 Informácie o Zážitkoch, vrátane ich ceny a hlavných vlastností sú uvedené v ponuke Zážitku zverejnenej na Stránke. Ceny Zážitkov zostávajú v platnosti po dobu, po ktorú sú zobrazované na Stránke. V prípade, že poskytnutie Zážitku podlieha DPH, považuje sa cena Zážitku uvedená na Stránke za cenu s DPH.
- 3.2 Kupujúci sa zaväzuje zaplatiť za Zážitok cenu uvedenú na Stránke v rámci informácií o príslušnom Zážitku platnú v čase vytvorenia objednávky.

3.3 V ponuke Zázitku zverejnenej na Stránke sú uvádzané služby a produkty zahrnuté v cene Zázitku. Služby a produkty neuvedené v ponuke Zázitku a nezahrnuté v cene Zázitku nie sú predmetom Zmluvy a nebudú Kupujúcemu zo strany Poskytovateľa poskytnuté. Okrem iného v cene za Zázitku nie je zahrnuté poistenie (napr. cestovné poistenie, poistenie osôb, poistenie zodpovednosti za škodu a pod.). Kupujúcim sa dôrazne odporúča, aby si na svoje náklady, zodpovednosť a nebezpečenstvo zabezpečili všetky príslušné poistenia, a to najmä s prihliadnutím na povahu Zázitku.

IV.

Rezervácie a platby

4.1 Rezervačný systém umožňuje Kupujúcemu získať prehľad o cenách ponúkaných Zázitkov, o termínoch a časoch, v ktorých sa Zázitky poskytujú a o počte voľných miest na jednotlivé termíny.

4.2 Po výbere požadovaného termínu je Kupujúci povinný v rezervačnom systéme uviesť svoje správne a platné údaje.

4.3 Najneskorší možný termín zakúpenia Zázitku je uvedený v popise príslušného Zázitku uvedenom na Stránke.

4.4 Zakúpenie Zázitku sa realizuje prostredníctvom Stránky. K zakúpeniu Zázitku a uzatvoreniu Zmluvy dochádza okamihom zaplata celkovej ceny za Zázitok uvedenej na Stránke v termíne uvedenom v bode 4.3 a spôsobom uvedeným v článku V. týchto VOP.

4.5 O zakúpení Zázitku bude Kupujúci informovaný potvrdzovacím e-mailom zaslaným na Kupujúcim uvedenú e-mailovú adresu. Tento potvrdzujúci e-mail je zároveň potvrdením o uzatvorení Zmluvy.

4.6 Niektoré Zázitky (podľa informácií zverejnených na Stránke) je možné objednať prostredníctvom tzv. individuálneho dopytu, ktorý Kupujúci zadáva prostredníctvom kontaktného formulára dostupného na Stránke. Na základe dopytu KOČR preverí u príslušného Poskytovateľa dostupnosť Zázitku podľa zadaných požiadaviek Kupujúceho. O dostupnosti Zázitku KOČR informuje Kupujúceho, ktorý si v prípade súhlasu s podmienkami zakúpi Zázitok spôsobom a podľa pokynov KOČR - podmienky uvedené v bode 4.3 a 4.5 tohto článku týchto VOP platia primerane. Postup podľa tohto bodu sa uplatňuje najmä v prípade poskytovania Zázitkov pre väčšie skupiny ako napr. žiacke alebo pracovné kolektívy.

4.7 Poskytnutie niektorých Zázitkov nie je viazané na konkrétny termín (dátum a čas). Tieto Zázitky je možné zakúpiť vo forme poukážky na poskytnutie Zázitku, ktorú je možné využiť počas vopred určenej doby platnosti poukážky uvedenej v ponuke konkrétneho Zázitku (napr. počas 6-tich mesiacov od vystavenia poukážky). V týchto prípadoch sa neuplatňuje rezervačný systém podľa bodov 4.1 až 4.3 tohto článku týchto VOP.

V.

Platobné podmienky

5.1 Celkovú cenu za Zázitok môže Kupujúci zaplatiť nasledujúcimi spôsobmi:

- bezhotovostne platobnou kartou,
- bezhotovostne prevodom na účet KOČR prostredníctvom platobnej brány ComGate Payments, a. s.

5.2 Závazok Kupujúceho zaplatiť cenu za Zážitok sa považuje za splnený momentom pripísania celkovej ceny za Zážitok na bankový účet KOOCR.

5.3 Pri prijímaní ceny za Zážitok od Kupujúceho KOOCR zastupuje Poskytovateľa, a teda koná v mene a na účet Poskytovateľa. Úhradou ceny za Zážitok a jej pripísaním na bankový účet KOOCR si Kupujúci splní svoju povinnosť voči Poskytovateľovi na úhradu ceny za Zážitok.

VI.

Práva a povinnosti Poskytovateľa a Kupujúceho

6.1 Kupujúci je povinný:

- zaplatiť cenu Zážitku vo výške, v termíne a spôsobom určeným v týchto VOP, ponuke Zážitku a v Zmluve,
- dostaviť sa v určenom čase do určeného miesta poskytovania Zážitku, a to podľa špecifikácie uvedenej v ponuke Zážitku a v potvrdzovacom e-maily doručenom Kupujúcemu podľa článku IV. bodu 4.5 týchto VOP a podľa ďalších upresnení určených Poskytovateľom - v prípade, ak sa Kupujúci nedostaví na určené miesto poskytovania Zážitku včas (t.j. v primeranom čase pred určeným termínom začatia poskytovania Zážitku), zmešká odchod resp. z akejkoľvek príčiny sa nezúčastní na poskytovaní Zážitku, nemá nárok na vrátenie zaplatenej ceny za Zážitok,
- riadiť sa pokynmi a inštrukciami Poskytovateľa a týmito VOP - pre prípad ich porušenia Kupujúci berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť poskytnutie Zážitku a Kupujúci nemá nárok na vrátenie ceny za Zážitok ani na náhradu škody,
- na vyzvanie Poskytovateľa resp. ním poverených osôb predložiť platný preukaz totožnosti, v tlačenej alebo elektronickej podobe potvrdzujúci e-mail o zakúpení Zážitku doručený Kupujúcemu zo strany KOOCR podľa článku IV. bodu 4.5 týchto VOP a uskutočniť Poskytovateľom určené úkony za účelom potvrdenia účasti Kupujúceho na poskytovaní Zážitku (napr. vo forme zápisu Kupujúceho do evidencie s vlastnoručným podpisom Kupujúceho a pod.),
- umožniť Poskytovateľovi riadne a včasné poskytnutie služieb zodpovedajúcich zakúpenému Zážitku a poskytnúť Poskytovateľovi na tento účel potrebnú súčinnosť,
- zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť alebo obmedzovať ostatné osoby zúčastnené na poskytovaní Zážitku alebo Poskytovateľa alebo ktoré by narušalo pokojný a plynulý priebeh Zážitku,
- nahradíť škodu, ktorú v súvislosti so svojou účasťou na Zážitku spôsobil na zdraví, živote alebo majetku Poskytovateľa alebo tretích osôb,
- bezodkladne informovať Poskytovateľa zaslaním elektronického oznámenia na kontaktnú adresu KOOCR uvedenú v týchto VOP o každej zmene svojich identifikačných alebo kontaktných údajov.

6.2 Kupujúci dáva uzatvorením Zmluvy Poskytovateľovi súhlas na zhotovenie, zverejnenie a rozširovanie akejkoľvek formy záznamu (podobizne, obrazovej snímky, obrazového a zvukového záznamu a pod.) zachytávajúceho osobu Kupujúceho zhotoveného počas poskytovania Zážitku.

6.3 Kupujúci nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu KOOCR a Poskytovateľa previesť práva a povinnosti zo Zmluvy na tretiu osobu. Kupujúci nie je povinný Zážitok využiť - v prípade nevyužitia Zážitku Kupujúci nemá nárok na vrátenie ceny za Zážitok a ani na poskytnutie náhradných alebo rovnakých služieb v inom termíne.

6.4 Kupujúci berie na vedomie, že Zážitky sú aktivity, ktoré sú realizované v kolektíve ľudí, preto si vyžadujú primeranú fyzickú a psychickú dispozíciu, schopnosť prispôbiť sa a byť súčinný.

Kupujúci uzatvorením Zmluvy vyhlasuje a potvrdzuje, že spĺňa podmienky podľa predchádzajúcej vety tohto bodu.

- 6.5 Kupujúci berie na vedomie, že na poskytovaní Zázitku sa nesmie zúčastniť osoba, ktorá prejavuje príznaky infekčného ochorenia alebo trpí iným ochorením, v dôsledku ktorého by mohla ohroziť zdravie svoje alebo iných osôb zúčastnených na poskytovaní Zázitku. Na Zázitku sa rovnako nesmie zúčastniť osoba pod vplyvom alkoholu, omamných alebo psychotropných látok.
- 6.6 Poskytovateľ je povinný poskytnúť Kupujúcemu, ktorý sa riadne a včas dostaví na určené miesto poskytovania Zázitku, preukázať sa dokladom totožnosti a potvrdením o uzatvorení Zmluvy a zaplatení ceny za Zázitok a splní ďalšie povinnosti a podmienky uvedené v týchto VOP, služby zodpovedajúce Zázitku, a to v rozsahu uvedenom v ponuke Zázitku zverejnenej na Stránke.
- 6.7 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť Kupujúcemu účasť na poskytovaní Zázitku resp. poskytnutie Zázitku a/alebo vylúčiť Kupujúceho z poskytovania Zázitku a/alebo obmedziť účasť Kupujúceho na poskytovaní Zázitku, a to v nasledovných prípadoch:
- ak Kupujúci nesplní/poruší povinnosti vyplývajúce mu z týchto VOP, a to najmä, nie však výlučne, povinnosti uvedené v bode 6.1 tohto článku týchto VOP,
 - ak Kupujúci nespĺňa podmienky uvedené v týchto VOP, a to najmä, nie však výlučne podmienky uvedené v bode 6.4 a 6.5 tohto článku týchto VOP.
- Uplatnením postupu Poskytovateľa podľa tohto bodu týchto VOP zaniká povinnosť Poskytovateľa poskytnúť Kupujúcemu Zázitok, a to bez nároku Kupujúceho na vrátenie ceny za Zázitok a súčasne bez nároku Kupujúceho na náhradu škodu alebo poskytnutie iného plnenia.
- 6.8 Ďalšie práva a povinnosti Poskytovateľa a Kupujúceho neuvedené v týchto VOP vyplývajú z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.

VII.

Trvanie, zmeny a zrušenie Zmluvy

- 7.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do okamihu poskytnutia Zázitku Kupujúcemu alebo do okamihu, kedy zanikne povinnosť Poskytovateľa poskytnúť Kupujúcemu Zázitok.
- 7.2 Poskytovateľ je oprávnený jednostranne upraviť obsah alebo okolnosti realizácie Zázitku nezásadným spôsobom tak, aby bola zachovaná jeho podstata.
- 7.3 Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť termín poskytnutia Zázitku z dôvodu nepriaznivého počasia, nedostatočnej účasti alebo iných objektívnych alebo nepredvídaných okolností. O tejto skutočnosti bude Kupujúci bez zbytočného odkladu informovaný telefonicky alebo e-mailom a zároveň bude Kupujúcemu ponúknutý nový termín Zázitku, ku ktorému je Kupujúci oprávnený sa vyjadriť v lehote 48 hodín od obdržania ponuky nového termínu Zázitku. V prípade súhlasu Kupujúceho s novým termínom poskytnutia Zázitku dochádza okamihom poskytnutia tohto súhlasu k zmene Zmluvy vo vzťahu ku termínu poskytnutia Zázitku. V prípade nesúhlasu Kupujúceho s touto zmenou resp. v prípade, ak sa Kupujúci vo vyššie uvedenej lehote nevyjadrí, platí, že dňom vyjadrenia nesúhlasu Kupujúceho resp. dňom márneho uplynutia vyššie označenej lehoty Poskytovateľ odstúpil od Zmluvy. O tejto skutočnosti bude Kupujúci informovaný telefonicky alebo e-mailom.
- 7.4 Poskytovateľ je oprávnený zrušiť poskytnutie Zázitku a odstúpiť od Zmluvy z dôvodu nepriaznivého počasia, nedostatočnej účasti alebo iných objektívnych alebo nepredvídaných

okolností alebo aj bez udania dôvodu. O tejto skutočnosti bude Kupujúci bez zbytočného odkladu informovaný telefonicky alebo e-mailom.

- 7.5 Kupujúci, v prípade, že sa jedná o spotrebiteľa, má právo odstúpiť od Zmluvy aj bez uvedenia dôvodu v lehote podľa bodu 7.6 týchto VOP okrem prípadu ak:
- došlo k úplnému poskytnutiu služby - Zážitku,
 - poskytovanie služby - Zážitku začalo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy podľa bodu 7.6 týchto VOP - Kupujúci je v súlade s § 17 ods. 10 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. výslovne poučený o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od Zmluvy. Kupujúci uzatvorením Zmluvy výslovne vyhlasuje, že bol Poskytovateľom poučený podľa § 17 ods. 10 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. Kupujúci uzatvorením Zmluvy podľa § 17 ods. 10 písm. c) zákona č. 108/2024 Z.z. výslovne súhlasí s tým, aby Poskytovateľ začal s poskytovaním služby - Zážitku a/alebo aby poskytol služby - Zážitok pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy podľa bodu 7.6 týchto VOP,
 - je súčasťou Zmluvy poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času, ak podľa Zmluvy má Poskytovateľ poskytnúť tieto služby v presne dohodnutom čase alebo v presne dohodnutej lehote - Kupujúci berie na vedomie, že na prevažnú časť resp. všetky Zážitky sa vzťahuje podmienka, že ide o služby súvisiace s činnosťami v rámci voľného času, ktoré má Poskytovateľ poskytnúť v presne dohodnutom čase alebo v presne dohodnutej lehote, v dôsledku čoho sa možnosť Kupujúceho odstúpiť od Zmluvy bez uvedenia dôvodu v súvislosti danými Zážitkami neuplatní.
- 7.6 Za podmienok uvedených v bode 7.5 týchto VOP môže Kupujúci odstúpiť od Zmluvy do 14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy. Lehota na odstúpenie od Zmluvy sa považuje za zachovanú, ak Kupujúci najneskôr posledný deň lehoty odošle oznámenie o odstúpení od zmluvy KOČR.
- 7.7 Poučenie o práve Kupujúceho ako spotrebiteľa odstúpiť od Zmluvy podľa § 19 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy za podmienok uvedených v bode 7.5 až 7.6 týchto VOP tvoria prílohu č. 1 týchto VOP.
- 7.8 Okrem odstúpenia od Zmluvy bez udania dôvodu za podmienok uvedených v bode 7.5 až 7.6 je Kupujúci oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodu existencie nepredvídateľných objektívnych okolností na strane Kupujúceho, ktoré mu znemožňujú alebo podstatne obmedzujú jeho účasť na Zážitku, ako je napr. choroba Kupujúceho. V prípadoch uvedených v popise Zážitku zverejnenom na Stránke, je Kupujúci povinný v súvislosti s odstúpením od Zmluvy o poskytnutí Zážitku zaplatiť Poskytovateľovi storno poplatok vo výške uvedenej v popise príslušného Zážitku zverejnenom na Stránke. Storno poplatok bude odpočítaný od ceny, ktorú je Poskytovateľ povinný vrátiť Kupujúcemu podľa bodu 7.10 týchto VOP.
- 7.9 Kupujúci môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu a ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva Kupujúceho na odstúpenie od Zmluvy postačuje akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie Kupujúceho, ktoré vyjadruje vôľu Kupujúceho odstúpiť od Zmluvy. Kupujúci môže na odstúpenie od Zmluvy použiť vzorový formulár, ktorý je prílohou týchto VOP. Odstúpenie od Zmluvy doručuje Kupujúci Poskytovateľovi prostredníctvom KOČR na kontaktnú adresu uvedenú v článku II. bode 2.4 týchto VOP.

7.10 Poskytovateľ do 14 dní odo dňa doručenia platného oznámenia o odstúpení od Zmluvy vráti Kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe alebo v súvislosti so Zmluvou, po odpočítaní prípadného storno poplatku vo výške uvedenej v popise Zážitku zverejnenom na Stránke.

7.11 Kupujúci je povinný uhradiť Poskytovateľovi prostredníctvom KOČR cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta pomerne na základe celkovej ceny dohodnutej v Zmluve.

VIII.

Zodpovednosť za vady a reklamácie

8.1 Vzhľadom k tomu, že služby - Zážitky sú poskytované priamo jednotlivými Poskytovateľmi identifikovanými na Stránke, KOČR nenesie žiadnu zodpovednosť za riadne a včasné poskytnutie služby - Zážitku. KOČR nezodpovedá za žiadne škody vzniknuté na základe alebo v súvislosti so Zmluvou a/alebo s využitím služby Poskytovateľa.

8.2 Za vady poskytnutých služieb - Zážitkov zodpovedá výlučne Poskytovateľ. Zodpovednosť za vady poskytnutých služieb sa riadi podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

8.3 Kupujúci je povinný svoje práva a nároky zo zodpovednosti za vady služby uplatňovať priamo u príslušného Poskytovateľa pri dodržaní podmienok uvedených v týchto VOP, ako aj obchodných podmienok príslušných Poskytovateľov zverejnených formou webového odkazu na Stránke (v prípade, že sú príslušným Poskytovateľom vydané). Reklamácia musí byť uplatnená najneskôr do 14 dní od poskytnutia služby - Zážitku.

8.4 Reklamáciu je Kupujúci povinný uplatniť bezodkladne tak, aby mohla byť zjednaná náprava, pokiaľ je to možné, priamo počas konania Zážitku. Reklamáciu uplatnenú počas konania Zážitku oznamuje Kupujúci osobe poverenej Poskytovateľom - o ústnom podaní reklamácie bude spísaný reklamačný protokol, v ktorom bude uvedené meno Kupujúceho, označenie Poskytovateľa, špecifikácia Zážitku vrátane miesta a času jeho poskytnutia a popis reklamácie. Reklamačný protokol bude podpísaný Kupujúcim a osobou poverenou Poskytovateľom. Jedno vyhotovenie reklamačného protokolu si ponechá Kupujúci a jedno vyhotovenie je určené pre Poskytovateľa. V prípade, že reklamácia nebude vyriešená na mieste, je potrebné reklamáciu uplatniť aj písomne, a to buď elektronicky formou e-mailu zaslaného na kontaktnú e-mailovú adresu Poskytovateľa uvedenú v popise Zážitku na Stránke alebo poštou formou doporučenej zásielky na kontaktnú adresu Poskytovateľa uvedenú v ponuke Zážitku na Stránke.

8.5 Poskytovateľ poskytne Kupujúcemu písomné potvrdenie o reklamácií bezodkladne po jej uplatnení Kupujúcim. Poskytovateľ v potvrdení o reklamácií uvedie lehotu, v ktorej reklamáciu vybaví, táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo uplatnenia reklamácie.

8.6 Vzhľadom na charakter služieb poskytovaných Poskytovateľom, Poskytovateľ odstráni reklamované vady služieb poskytnutím náhradných služieb alebo zľavou z ceny za Zážitok. V prípadoch, keď odstránenie vady služieb nie je možné spôsobom podľa predchádzajúcej vety alebo ak k odstráneniu vady služieb týmto spôsobom nedôjde v lehote podľa bodu 8.5 týchto VOP, je Kupujúci oprávnený od Zmluvy odstúpiť s povinnosťou Poskytovateľa vrátiť Kupujúcemu cenu za Zážitok.

8.7 Ak Poskytovateľ odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Kupujúcemu. Ak Kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným

akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Poskytovateľa za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Poskytovateľ nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.

IX.

Poučenie o práve Kupujúceho podať žiadosť o nápravu podľa § 11 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 108/2024 Z. z.

9.1 Kupujúci má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil iné jeho práva (žiadosť o nápravu posiela Kupujúci priamo Poskytovateľovi). Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho (mimosúdneho) riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov uvedenému v bode 9.2 týchto VOP, ak Poskytovateľ na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Týmto nie je dotknutá možnosť Kupujúceho obrátiť sa na súd.

9.2 K mimosúdnemu riešeniu spotrebiteľských sporov zo Zmluvy je príslušná Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom: Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, IČO: 17 331 927, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk. Internetová adresa: <https://www.soi.sk/>. Telefonické číslo +421 (0)2/58 27 21 23, +421 (0)2/58 27 21 41. Platformu pre riešenie sporov on-line nachádzajúcu sa na internetovej adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využiť pri riešení sporov medzi Poskytovateľom a Kupujúcim zo Zmluvy.

X.

Záverečné ustanovenia

10.1 Zmluvy uzatvorené prostredníctvom Stránky sa spravujú v prípade, ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ, príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z., týmito VOP a obchodnými podmienkami jednotlivých Poskytovateľov (v prípade, že boli príslušným Poskytovateľom vydané a sú zverejnené na Stránke, a to buď formou webového odkazu alebo iným spôsobom - v prípade odchýlok medzi týmito VOP a obchodnými podmienkami jednotlivých Poskytovateľov, majú prednosť ustanovenia týchto VOP). Všetky dojednania medzi Poskytovateľom a Kupujúcim sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak vzťah založený Zmluvou obsahuje medzinárodný prvok, strany sa dohodli, že vzťah sa riadi právom Slovenskej republiky. Týmto nie sú dotknuté práva spotrebiteľa vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov. Na riešenie prípadných sporov medzi Poskytovateľom a Kupujúcim (spotrebiteľom) sú príslušné orgány Slovenskej republiky, najmä súdy Slovenskej republiky.

- 10.2 Zmluvy uzatvorené prostredníctvom Stránky sa spravujú v prípade, ak nie je zmluvnou stranou spotrebiteľ, príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky najmä zákonom č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník, týmito VOP a obchodnými podmienkami jednotlivých Poskytovateľov (za podmienok uvedených v bode 10.1 týchto VOP). Ostatné podmienky uvedené v bode 10.1 platia rovnako.
- 10.3 Ustanovenia týchto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Odchýlne dojednania v Zmluve majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP.
- 10.4 Tieto VOP sú vydávané v slovenskom jazyku. Tieto VOP sú platné až do vydania nových VOP. KOČR je oprávnená tieto VOP jednostranne zmeniť či doplniť. Aktualizované znenie VOP nadobúdajú účinnosť okamihom ich zverejnenia na Stránke.
- 10.5 Kupujúci zakúpením Zážitku prostredníctvom Stránky potvrdzuje, že sa riadne oboznámil so znením týchto VOP a tiež s obchodnými podmienkami príslušného Poskytovateľa Zážitku (ak sú zverejnené na Stránke) a zároveň potvrdzuje, že všetky tieto podmienky akceptuje a zaväzuje sa nimi riadiť a tieto dodržiavať.
- 10.6 Živnostenskú kontrolu vykonáva v rámci svojej pôsobnosti príslušný Okresný úrad, odbor živnostenského podnikania (príslušnosť sa určuje podľa sídla/miesta podnikania príslušného Poskytovateľa a KOČR). Slovenská obchodná inšpekcia vykonáva vo vymedzenom rozsahu okrem iného dozor nad dodržiavaním zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a v zmysle ďalších relevantných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 10.7 Poskytovateľ nie je vo vzťahu ku Kupujúcemu viazaný žiadnymi kódexmi správania v zmysle ustanovení zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 10.8 Všetky práva k Stránke, najmä autorské práva k obsahu, vrátane rozvrhnutia stránky, fotiek, filmov, grafiky, ochranných známk, loga a ďalšieho obsahu a prvkov, prináleží KOČR. Je zakázané kopírovať, upravovať alebo inak používať Stránku alebo jej časti bez súhlasu KOČR.
- 10.9 KOČR nenesie zodpovednosť za chyby vzniknuté v dôsledku zásahu tretích osôb do Stránky alebo v dôsledku jej použitia v rozpore s jej určením. Kupujúci nesmie pri využívaní Stránky používať postupy, ktoré by mohli mať negatívny vplyv na jej prevádzku a nesmie vykonávať žiadnu činnosť, ktorá by mohla jemu alebo tretím osobám umožniť neoprávnené zasahovať či neoprávnené užívať programové vybavenie alebo ďalšie súčasti tvoriace Stránku a užívať Stránku alebo jej časť či softwarové vybavenie takým spôsobom, ktorý by bol v rozpore s jej určením či účelom.
- 10.10 Ak je niektoré ustanovenie týchto VOP alebo Zmluvy neplatné alebo neúčinné alebo sa takým stane, namiesto neplatných/neúčinných ustanovení nastúpi ustanovenie, ktorého zmysel sa neplatnému/neúčinnému ustanoveniu, čo najviac približuje. Neplatnosťou, alebo neúčinnosťou jedného ustanovenia nie je dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení.
- 10.11 Zmeny a doplnenia Zmluvy alebo týchto VOP vyžadujú písomnú formu.
- 10.12 Znenie týchto VOP môže KOČR meniť či dopĺňať. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté po dobu účinnosti predchádzajúceho znenia VOP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny týchto VOP je splnená umiestnením na Stránke.

10.13 Tieto VOP majú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1 - Poučenie podľa § 19 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy

Príloha č. 2 - Informácie o podmienkach ochrany osobných údajov

10.14 Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom **17.7.2024**.

Príloha č. 1 - Poučenie podľa § 19 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy

POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSÚPENIE OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU A ZMLUVY UZAVRETEJ MIMO PREVÁDZKOVÝCH PRIESTOROV OBCHODNÍKA

1. Právo na odstúpenie od zmluvy

Máte právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa uzavretia zmluvy.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou alebo e-mailom) na adrese: Severovýchod Slovenska, Námestie mieru 2, 08001 Prešov, Slovenská republika, e-mail: office@severovychod.sk, telefónne číslo: 0911 670 988. Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý tvorí Prílohu A tohto poučenia, jeho použitie však nie je povinné.

Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Po odstúpení od zmluvy Vám vrátíme všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy. Platby Vám budú vrátené najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom úhrady, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

Ak ste požiadali o začatie poskytovania služby počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, máte povinnosť uhradiť nám cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa, kedy ste nám oznámili Vaše rozhodnutie odstúpiť od tejto zmluvy.

Príloha A k Prílohe č. 1 VOP

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU A ZMLUVY UZAVRETEJ MIMO PREVÁDZKOVÝCH PRIESTOROV OBCHODNÍKA

(Vyplňte a zašlite tento formulár, len ak si želáte odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka.)

Poskytovateľ /identifikácia Poskytovateľa je
uvedená v potvrdení o uzatvorení Zmluvy/
v zastúpení
Severovýchod Slovenska
Námestie mieru 2
08001 Prešov
office@severovychod.sk

Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy o poskytnutí služby -

Zážitku:

Dátum zakúpenia Zážitku:

Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov*

Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov*

.....

Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov* (ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

.....

Dátum

* Nehodiace sa prečiarknite.

Príloha č. 2 - Informácie o podmienkach ochrany osobných údajov

PODMIENKY OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

I.

Základné ustanovenia

1. Prevádzkovateľom osobných údajov podľa § 5 písm. o) zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon**“) a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „**Nariadenie**“) je Poskytovateľ Zážitku, ktorého presná identifikácia je uvedená v potvrdení o uzatvorení Zmluvy (ďalej len „**Poskytovateľ**“).
2. Sprostredkovateľom osobných údajov v zmysle § 5 písm. p) Zákona je Krajská organizácia cestovného ruchu - **Severovýchod Slovenska, IČO: 42238536, so sídlom: Námestie mieru 2, 080 01 Prešov, e-mail: office@severovychod.sk, telefónne číslo: 0911 670 988** (ďalej len „**Sprostredkovateľ**“). Sprostredkovateľ spracúva osobné údaje v mene Prevádzkovateľa za nižšie uvedených podmienok.
3. Osobnými údajmi sa rozumejú všetky informácie o identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osobe; identifikovateľnou fyzickou osobou je fyzická osoba, ktorú možno priamo či nepriamo identifikovať, najmä odkazom na určitý identifikátor, napríklad meno, priezvisko, identifikačné číslo, lokalizačné údaje, sieťový identifikátor alebo online identifikátor alebo odkazom na jeden či viac zvláštnych prvkov fyzickej, fyziologickej, genetickej, psychickej, ekonomickej, kultúrnej alebo spoločenskej identity tejto fyzickej osoby. Identifikovanou alebo identifikovateľnou fyzickou osobou je najmä, nie však výlučne, Kupujúci a záujemcovia o kúpu Zážitku (ďalej spolu len „**dotknutá osoba**“).
4. Prevádzkovateľ ani Sprostredkovateľ nevymenoval zodpovednú osobu pre ochranu osobných údajov.
5. Pojmy používané v tomto dokumente s veľkým začiatočným písmenom majú význam v zmysle VOP.

II.

Zdroje a kategórie spracovávaných osobných údajov

1. Prevádzkovateľ spracováva osobné údaje, ktoré mu dotknutá osoba poskytla alebo osobné údaje, ktoré Prevádzkovateľ získal v súvislosti so Zmluvou, jej uzatvorením, plnením, zmenou alebo ukončením.
2. Prevádzkovateľ spracováva najmä identifikačné a kontaktné údaje dotknutej osoby v rozsahu: titul, meno, priezvisko, bydlisko, dátum narodenia, rodné číslo, e-mailová adresa a telefónne číslo a ďalšie údaje nutné pre plnenie Zmluvy alebo súvisiace so Zmluvou (vrátane podobizne alebo osobných prejavov dotknutej osoby zachytených prostredníctvom zvukových, obrazových a obrazovo-zvukových záznamov).

III.

Zákonný dôvod a účel spracovania osobných údajov

1. Zákonným dôvodom spracovania osobných údajov je:

- spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na plnenie Zmluvy medzi dotknutou osobou a Prevádzkovateľom alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením Zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby (§ 13 ods. 1 písm. b) Zákona),
- spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na účel oprávnených záujmov Prevádzkovateľa a/alebo Sprostredkovateľa na poskytovaní priameho marketingu (najmä pre zasielanie obchodných oznamov, ponúk, newsletterov a pod.) a na vlastné propagačné účely (§ 13 ods. 1 písm. f) Zákona),
- dotknutá osoba vyjadrila súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov pre účely poskytovania priameho marketingu, a to najmä pre zasielanie obchodných oznamov, ponúk, newsletterov a pod. v prípade, že nedošlo k uzatvoreniu Zmluvy (§ 13 ods. 1 písm. a) Zákona).

2. Účelom spracovania osobných údajov je:

- vybavenie objednávky, individuálneho dopytu alebo inej požiadavky dotknutej osoby v súvislosti s uzatvorením Zmluvy,
- uzatvorenie Zmluvy medzi dotknutou osobou a Prevádzkovateľom,
- výkon práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy medzi dotknutou osobou a Prevádzkovateľom,
- fakturácia ceny za Zážitok,
- komunikácia súvisiaca so zmenou alebo ukončením Zmluvy medzi dotknutou osobou a prevádzkovateľom,
- reklamácia a uplatňovanie zákonných nárokov dotknutej osoby voči Prevádzkovateľmi v súvislosti so Zmluvou,
- zasielanie obchodných oznamov, ponúk a výkon ďalších marketingových aktivít,
- propagácia osoby a činnosti Prevádzkovateľa v súvislosti s poskytovaním Zážitkov,
- zabezpečenie činností a služieb potrebných pre poskytnutie Zážitku (vrátane napr. služieb prepravcov a pod.).

3. Zo strany Prevádzkovateľa dochádza k automatizovanému individuálnemu rozhodovaniu (t.j. rozhodovaniu, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní osobných údajov vrátane profilovania) v zmysle § 28 Zákona. S takým spracovaním dotknutá osoba poskytuje svoj výslovný súhlas.

IV.

Doba uchovávaní osobných údajov

1. Prevádzkovateľ uchováva osobné údaje dotknutej osoby:

- po dobu nevyhnutnú k výkonu práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy medzi dotknutou osobou a Prevádzkovateľom a k uplatňovaniu nárokov zo Zmluvy (po dobu 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu)
- po dobu, než je odvolaný súhlas so spracovaním osobných údajov pre účely marketingu, najdlhšie 10 rokov, ak sú osobné údaje spracovávané na základe súhlasu.

2. Po uplynutí doby uchovávanía osobných údajov Prevádzkovateľ osobné údaje dotknutej osoby vymaže.

V.

Príjemcovia osobných údajov

1. Príjemcovia osobných údajov sú osoby:

- podieľajúce sa na:
 - poskytovaní Zážitkov,
 - na spracovaní rezervácií, objednávok, individuálnych dopytov, žiadostí, požiadaviek a iných podnetov dotknutých osôb pred uzatvorením Zmluvy,
 - spracovaní a realizácii platieb na základe Zmluvy,
 - prevádzkovaní Stránky,
- zaistujúce marketingové a propagačné služby,
- poskytovatelia IT služieb,
- advokátske a právne kancelárie,
- účtovné kancelárie, audítori a daňoví poradcovia,
- znalci a súdni znalci,
- inkasné spoločnosti a exekútori,
- súdy, orgány činné v trestnom konaní a iné orgány verejnej moci a verejnej správy.

2. Prevádzkovateľ nemá v úmysle odovzdať osobné údaje do tretej krajiny (do krajiny mimo EÚ) alebo medzinárodnej organizácii s výnimkou, ak ide o poskytovateľov mailingových služieb / cloudových služieb.

VI.

Práva dotknutej osoby

1. Za podmienok stanovených v Zákone má dotknutá osoba:

- právo na prístup ku svojim osobným údajom podľa § 21 Zákona, právo na získanie potvrdenia od Prevádzkovateľa o tom, či sa spracúvajú osobné údaje dotknutej osoby a ak sa spracúvajú má dotknutá osoba právo na prístup ku svojim osobným údajom, ako aj na ďalšie informácie, a to najmä o účele spracúvania osobných, kategórie spracúvaných osobných údajov, identifikácii príjemcov osobných údajov, dobe uchovávanía osobných údajov, poučenie o právach podľa Zákona, informácia o zdroji osobných údajov, ak sa osobné údaje nezískali od dotknutej osoby, existencii automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania a pod.,
- právo na opravu osobných údajov podľa § 22 Zákona, pokiaľ sú osobné údaje dotknutej osoby nesprávne alebo sa zmenili a právo na doplnenie neúplných osobných údajov,
- právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov podľa § 24 Zákona, ak
 - a. dotknutá osoba namieta správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho Prevádzkovateľovi overiť správnosť osobných údajov,
 - b. spracúvanie je nezákonné a dotknutá osoba žiada namiesto výmazu osobných údajov obmedzenie ich použitia,
 - c. Prevádzkovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účely spracúvania, ale potrebuje ich dotknutá osoba na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov,

- d. dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov podľa § 27 ods. 1 Zákona, a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane Prevádzkovateľa prevažujú nad oprávnenými dôvodmi dotknutej osoby,
 - právo na výmaz osobných údajov podľa § 23 Zákona za predpokladu, že
 - a. osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali alebo inak spracúvali,
 - b. ak sú osobné údaje spracúvané na základe súhlasu dotknutej osoby a dotknutá osoba súhlas odvolala a neexistuje iný právny základ spracúvania osobných údajov,
 - c. dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov podľa § 27 ods. 1 Zákona a neprevažujú žiadne oprávnené dôvody na spracúvanie osobných údajov alebo dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov podľa § 27 ods. 2 Zákona,
 - d. osobné údaje sú spracúvané nezákonne,
 - e. dôvodom pre výmaz je splnenie povinnosti podľa zákona, osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, alebo
 - f. osobné údaje sa získavali v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti osobe mladšej ako 16 rokov,
 - právo vzniesť námietku proti spracovaniu osobných údajov podľa § 27 Zákona,
 - právo na prenosnosť osobných údajov podľa § 26 Zákona,
 - právo odvolať súhlas so spracovaním osobných údajov písomne alebo elektronicky na adresu alebo email Sprostredkovateľa uvedený v čl. I bode 2 bez toho, aby to malo vplyv na zákonnosť spracúvania založeného na súhlase udelenom pred jeho odvolaním.
2. Dotknutá osoba má právo podať Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika, IČO: 36 064 220, tel. č. +421 2 3231 3214, <https://dataprotection.gov.sk/uouu/> návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov podľa § 99 a nasl. Zákona v prípade, že sa dotknutá osoba domnieva, že bolo porušené jej právo na ochranu osobných údajov podľa Zákona.

VII.

Podmienky zabezpečenia osobných údajov

1. Prevádzkovateľ prehlasuje, že prijal všetky vhodné technické a organizačné opatrenia k zabezpečeniu osobných údajov.
2. Prevádzkovateľ prijal technické opatrenia k zabezpečeniu dátových úložísk a úložísk osobných údajov v listinnej podobe.
3. Prevádzkovateľ prehlasuje, že k osobným údajom majú prístup len ním poverené osoby.

VIII.

Záverečné ustanovenia

1. Kúpou Zážitku, odoslaním individuálneho dopytu, rezervácie, objednávky alebo inej požiadavky prostredníctvom Stránky dotknutá osoba výslovne potvrdzuje, že sa oboznámila s týmito podmienkami ochrany osobných údajov a že tieto v celom rozsahu prijíma.
2. S týmito podmienkami dotknutá osoba vyjadruje súhlas zaškrtnutím súhlasu prostredníctvom internetového formulára. Zaškrtnutím súhlasu dotknutá osoba potvrdzuje, že sa oboznámila s podmienkami ochrany osobných údajov a že ich v celom rozsahu prijíma.

3. Prevádzkovateľ je oprávnený tieto podmienky zmeniť. Novú verziu podmienok ochrany osobných údajov zverejní na Stránke.
4. Tieto podmienky nadobúdajú účinnosť dňa **17. 7.2024.**