

# Van Den Bergen, s.r.o., Jelenia 1, 811 05 Bratislava

IČO: 51 765 730  
DIČ: 2120792333

+421 902 698 957  
[d.kmetova@vandenbergen.biz](mailto:d.kmetova@vandenbergen.biz)

## Obchodné podmienky

Obchodné podmienky pre služby objednané na diaľku prostredníctvom webstránky  
[www.lodoupodunaji.sk](http://www.lodoupodunaji.sk) (znenie k 1.7.2023)

### Článok 1

#### Všeobecné ustanovenie

1.1 Tieto Obchodné podmienky (ďalej len „Obchodné podmienky“) sa vzťahujú na objednanie služieb prostredníctvom web stránky [www.lodoupodunaji.sk](http://www.lodoupodunaji.sk). Nákup služieb v ich zmysle môžu uskutočňovať fyzické aj právnické osoby (ďalej len „zákazník“) bez obmedzenia s tým, že zákazník súhlasí, že takto uzavreté kúpne zmluvy sa budú riadiť týmito Obchodnými podmienkami, ustanoveniami Reklamačného poriadku, ďalšími podmienkami uvedenými na stránke [www.lodoupodunaji.sk](http://www.lodoupodunaji.sk) a príslušnými právnymi predpismi.

1.2 Predávajúcim sa v týchto Obchodných podmienkach rozumie spoločnosť Van Den Bergen, s.r.o., so sídlom: Jelenia 1, 811 05 Bratislava, IČO: 51 765 730, DIČ: 2120792333, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 129487/B, e-mail: [d.kmetova@vandenbergen.biz](mailto:d.kmetova@vandenbergen.biz), telefonický kontakt: +421 902 698 957 (ďalej ako „predávajúci“ alebo „Van Den Bergen, s.r.o.“ alebo „spoločnosť Van Den Bergen“).

1.3 Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, Odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa tel. č.: 02/ 58272 172-3.

### Článok 2

#### Postup pri objednávaní

2.1 Zákazník si môže cez webovú stránku [www.lodoupodunaji.sk](http://www.lodoupodunaji.sk) objednať akúkoľvek službu ponúkanú prostredníctvom "Objednávkového formulára".

2.2 Po vyplnení objednávkového formulára a odsúhlasení Obchodných podmienok a Pravidiel ochrany osobných údajov sa vyplnený formulár jednoduchým kliknutím na tlačítko "Odoslať" odošle do spoločnosti Van Den Bergen. Vytvorenie objednávky nie je podmienené registráciou na [www.lodoupodunaji.sk](http://www.lodoupodunaji.sk). Zákazník je povinný vyplniť údaje, ktoré od neho spoločnosť Van Den Bergen, prostredníctvom objednávkového formulára vyžaduje (pričom sa má za to, že ak zákazník uvedie svoje IČO, vystupuje a nakupuje ako podnikateľ, nie spotrebiteľ). Tieto údaje budú použité pre účely vytvorenia objednávky.

2.3 Odoslaním objednávky zákazník potvrdzuje, že sa oboznámil a/alebo bol predávajúcim oboznámený o hlavných vlastnostiach služieb, o ich celkovej cene a ostatných nákladoch, a to nákladoch na pohonné hmoty, resp. dopravu zákazníka na miesto nalodenia, prípadne odvoz zákazníka z miesta vylodenia (ak nie sú tieto služby poskytované zadarmo) (celková cena a náklady ďalej len „cena“), ako aj o tom, že túto konkrétnu výšku ceny je povinný predávajúcemu uhradiť a že si zvolil vyhovujúci spôsob úhrady ceny z možností ponúkaných predávajúcim, o dodacích podmienkach, lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať služby, resp. dopravy, prípadne aj tovaru (ďalej tieto služby len „sprievodné služby“). Po vytvorení objednávky bude táto zaregistrovaná v systéme spoločnosti Van Den Bergen, o čom bude zákazník informovaný e-mailovým oznámením o prijatí objednávky. Doručením potvrdenia o prijatí objednávky kupujúcemu sa zmluva o dodávke služieb a tovaru považuje za uzavretú, pričom jej predmetom je dodanie v objednávke špecifikovaných služieb za tam uvedenú cenu, a to všetko za podmienok uvedených na stránke [www.lodoupodunaji.sk](http://www.lodoupodunaji.sk), v týchto Obchodných podmienkach a v Reklamačnom poriadku.

2.4 Webová stránka [www.lodoupodunaji.sk](http://www.lodoupodunaji.sk) neumožňuje zákazníkovi prístup k informáciám o stave ich objednávok. O stave objednávky bude spoločnosť Van Den Bergen informovať svojich zákazníkov prostredníctvom emailovej adresy uvedenej v objednávke.

2.5 Zákazník zaslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto Obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu Obchodných podmienok, ktorá nadobúda účinnosť dňom uverejnenia aktualizovaného znenia Obchodných podmienok na internetovej stránke [www.lodoupodunaji.sk](http://www.lodoupodunaji.sk). V prípade uzavretej zmluvy o dodávke služieb sa však táto zmluva riadi Obchodnými podmienkami platnými v čase, v ktorom bola uzavretá. Tieto Obchodné podmienky sú platné od 1.7.2023.

2.6. Okrem objednania služieb bez registrácie je možné služby nezáväzne zarezervovať, a to formou objednávkového/rezervačného formuláru. Služby, ktoré možno zarezervovať musia byť dostupné vo vybranom termíne, pričom spoločnosť Van Den Bergen je oprávnená túto rezerváciu zrušiť po uplynutí 24 hod. od vytvorenia rezervácie. V prípade nedostupnosti služby je spoločnosť Van Den Bergen oprávnená stornovať, o čom je zákazník bezodkladne informovaný.

### **Článok 3**

#### **Platobné podmienky**

3.1 Všetky ceny tovarov a služieb sú uvedené vrátane DPH. V prípade objednávky s úhradou vopred má zákazník viaceré možnosti úhrady. Najvhodnejšou formou úhrady je bankový prevod alebo platba v hotovosti. Ďalšou možnosťou je priamy vklad v Tatrabanke na bankový účet uvedený v Proformafaktúre.

### **Článok 4**

#### **Dodacie podmienky a náklady na dodanie služieb**

4.1 Spoločnosť Van Den Bergen sa zaväzuje dodať objednané služby zákazníkovi v objednaný a potvrdený deň dodania služby, uhradenia ceny uvedenej v proformafaktúre a od prijatia objednávky predávajúcim. Ak však spoločnosť Van Den Bergen nemá voľný termín pre dodanie služby (o čom bude zákazníka informovať) bude sa snažiť ponúknuť zákazníkovi prvý najbližší jemu vyhovujúci termín dodania služby. Zákazník berie na vedomie, že môžu nastať okolnosti, ktoré spoločnosť Van Den Bergen nevie ovplyvniť a pre ktoré nastane nespĺniteľnosť dodania služby (zvyčajne okolnosti vyššej moci, poveternostné vplyvy, výška hladiny vody alebo zrušenie výletu z rozhodnutia VMP (vodca malého plavidla)); v takom prípade sa uplatní postup podľa nasledujúceho odseku.

4.2 Úhradou sa rozumie moment pripísania úhrady ceny (alebo jej časti, ak sa podľa dohodnutých podmienok má podľa objednávky platiť vopred len časť ceny; ďalej len „preddavok“) na účet spoločnosti Van Den Bergen, na ktorý mala byť táto úhrada poukázaná. Ak vyššie uvedené dodanie služby bude z technických alebo iných dôvodov nespĺniteľné, spoločnosť Van Den Bergen, príp. VMP (vodca malého plavidla) sa zaväzuje o tom bezodkladne informovať zákazníka a ak nedôjde k dohode spoločnosti Van Den Bergen a zákazníka o dodaní služby v náhradnej lehote, o poskytnutí inej služby v rovnakej kvalite a cene, ani o inom náhradnom plnení, spoločnosť Van Den Bergen sa zaväzuje najneskôr do 15 dní od oznámenia nespĺniteľnosti doby dodania zákazníkovi vrátiť cenu zaplatenú za služby alebo preddavok, a to rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri platbe ceny objednávky, pokiaľ sa spoločnosť Van Den Bergen a zákazník nedohodnú inak.

4.3 Spoločnosť Van Den Bergen sa zaväzuje dodať služby zákazníkovi na adrese v Slovenskej republike, ktorú zákazník uvedie v objednávke ako miesto nalodenia.

4.4 Ak si zákazník vyberie niektorú doplnkovú službu, bude mu účtovaná formou proformafaktúry s objednanou službou.

4.5 V prípade služby pre ZŤP občanov so zníženou schopnosťou pohybu, osôb v podnapitom stave či inak neschopných bezpečnej plavby má spoločnosť Van Den Bergen právo odmietnuť poskytnúť službu z bezpečnostných dôvodov plaviacich sa a posádky.

### **Článok 5**

#### **Storno objednávky**

Ustanoveniami tohto článku 5 nie je dotknuté právo zákazníka, ktorý vystupuje a na [www.lodoupodunaji.sk](http://www.lodoupodunaji.sk) objednáva služby, na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku v zmysle príslušných právnych predpisov, ako je toto uvedené v článku 6 nižšie. Takýto zákazník vystupujúci ako spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku (stornovať svoju objednávku) aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa článku 6.

Storno objednávky zo strany spoločnosti Van Den Bergen

Spoločnosť Van Den Bergen si vyhradzuje právo zrušiť objednávku, alebo jej časť, ak nie je možné z technických príčin služby dodať v požadovanej lehote či za podmienok objednávky alebo sa výrazným spôsobom zmenila jeho cena účtovaná zo strany dodávateľa pohonných hmôt alebo tovaru na doplnkové služby. V prípade, že táto situácia nastane, spoločnosť Van Den Bergen bude bezodkladne kontaktovať zákazníka za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že zákazník už cenu z

objednávky (zálohovej faktúry) alebo jej časť zaplatil a nedôjde k dohode spoločnosti Van Den Bergen a zákazníka o poskytnutí iného tovaru a služieb v rovnakej kvalite a cene ani o inom náhradnom plnení, spoločnosť Van Den Bergen sa zaväzuje vrátiť zákazníkovi do 15 dní na jeho účet alebo adresu cenu zaplatenú za tovar a služby alebo preddavok.

## **Článok 6**

### **Poučenie o práve zákazníka odstúpiť od zmluvy**

6.1 Zákazník má právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu najneskôr 14 dní pred začatím plavby, pričom táto lehota sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty.

6.2 Zákazník svoje právo odstúpiť od zmluvy uplatňuje písomne na adrese sídla predávajúceho uvedenej vyššie, e-mailom na adrese [vylety@lodoupodunaji.sk](mailto:vylety@lodoupodunaji.sk) alebo iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, že došlo k odstúpeniu od zmluvy. Zákazník je na odstúpenie od zmluvy oprávnený použiť formulár, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto Obchodných podmienok. Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša zákazník.

6.3 Spoločnosť Van Den Bergen sa zaväzuje bez zbytočného odkladu, najneskôr do 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, vrátiť zákazníkovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe proformafaktúry, prípadne faktúry. Storno poplatok za odstúpenie od objednanej služby je 20% z celkovej ceny služby.

6.4 V súlade so zákonom nemôže zákazník odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom sú poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom zákazníka a zákazník vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.

## **Článok 7**

### **Postupy uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov zákazníkov**

7.1 V prípade, že zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, zákazník má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

7.2 Sťažnosti a podnety môže zákazník uplatniť na e-mailovej adrese [vylety@lodoupodunaji.sk](mailto:vylety@lodoupodunaji.sk). Odpoveď mu bude odoslaná v závislosti od formy uplatnenej sťažnosti alebo podnetu do 30 dní od prijatia.

## **Článok 8**

### **Ochrana osobných údajov spotrebiteľa**

V súvislosti so zavedením novej legislatívy v oblasti ochrany osobných údajov - Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „GDPR“) a implementáciou opatrení na zabezpečenie súladu spoločnosti Van den Bergen, s.r.o. s GDPR ako aj so súvisiacimi príslušnými právnymi predpismi upravujúcimi ochranu osobných údajov (napr. zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vyhlášky Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky), všeobecnú informačnú povinnosť ohľadne ochrany osobných údajov nájdú zákazníci na stránke.