

VŠEOBECNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH DER Touristik SK a.s. platné od 1. 3. 2024. DER Touristik SK a.s. so sídlom Vajnorská 100/B, 831 04 Bratislava zabezpečuje služby stravovacie, ubytovacie a dopravné, vrátane ďalších služieb cestovného ruchu. Organizuje zájazdy štandardne.

## 1. PREDZMLUVNÉ INFORMÁCIE

- 1.1 Tieto podmienky pre cestujúcich cestovnej kancelárie Cestovná kancelária DER Touristik SK a.s., so sídlom Vajnorská 100/B, 831 04 Bratislava (ďalej len „CK“ alebo „DER Touristik SK“) tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, resp. Všeobecných podmienok účasti na zájazde, sú tiež Prepravné podmienky príslušného leteckého dopravcu, ktoré nájdete na internetových stránkach CK alebo v určitých prípadoch ich cestujúci dostane na pobočke, ďalej Reklamačný poriadok. Všetky uvedené dokumenty sú dostupné na internetových stránkach [www.kartago.sk](http://www.kartago.sk), [www.fischer.sk](http://www.fischer.sk). Uzavretím zmluvy o zájazde cestujúci vyjadruje bezvýhradný súhlas s vyššie uvedenými dokumentmi a zaväzuje sa ich dodržiavať. Všetky uvedené dokumenty sú pre zmluvné strany záväzné.
- 1.2 CK sa zaoberá predajom zájazdov a sprostredkovaním predaja služieb cestovného ruchu, ktoré netvoria spojené cestovné služby (ďalej len „iné služby cestovného ruchu“). Všeobecnými podmienkami pro cestujúcich sú upravené práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo zmluvy o zájazde. Nižšie uvedené podmienky pre cestujúcich sa vzťahujú, ak výslovne nie je stanovené inak, na zmluvy o zájazde uzavreté do destinácií tzv. blízkych morí, medzi ktoré patria destinácie nachádzajúce sa v: Európe, Turecku, Tunisku, Egypte, Maroku, Senegale a na Kapverdských ostrovoch (ďalej len „Blízke moria“), ďalej na zmluvy o zájazde označené ako tzv. poznávacie zájazdy (ďalej len „Poznávacie zájazdy“), ako aj na zmluvy o zájazde do všetkých exotických destinácií, ktorými sú všetky destinácie nepatriace do kategórie Blízke moria a Poznávacie zájazdy (ďalej len „Exotika“).
- 1.3 Cestujúcim sa rozumie: osoba, ktorá má v úmysle uzavrieť alebo uzavrieť s CK zmluvu o zájazde, alebo ktorým je fyzická osoba spôsobilá k právnym úkonom na strane druhej, a riadi sa zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o zájazdoch“) je upravený v týchto Všeobecných podmienkach účasti na zájazdoch (ďalej len „Všeobecné podmienky“) DER Touristik SK.
- 1.4 Pre účely týchto Všeobecných podmienok platí, že zájazdom (či už ide o Blízke moria, Poznávacie zájazdy alebo Exotiku) na letnú sezónu („letné zájazdy“) sa rozumie:
  - zájazd označený výrazom „Letný zájazd“, alebo
  - zájazd, ktorý sa začne v období od 1. 5. určitého roka (vrátane) až do 31. 10. daného roka (vrátane).
- 1.5 Pre cestujúcich platí, že zájazdom (či už ide o Blízke moria, Poznávacie zájazdy alebo Exotiku) na zimnú sezónu („zimné zájazdy“) sa rozumie
  - zájazd označený výrazom „Zimný zájazd“, alebo
  - zájazd, ktorý sa začne v období od 1. 11. určitého roka (vrátane) až do 30. 4. nasledujúceho roka (vrátane).
- 1.6 Na účely vymedzenia termínu zájazdu sa:
  - začiatkom zájazdu sa rozumie okamih začiatku odbavovania prepravcom alebo okamih začatia poskytovania služieb zo strany CK v prípade, že ide o zájazd s vlastnou dopravou cestujúcim;
  - ukončením zájazdu sa rozumie okamih dokončenia leteckej prepravy prepravcom (návrät cestujúceho na miesto odchodu (odletu) v zmysle zmluvy o zájazde alebo okamih ukončenia čerpania služieb poskytovaných zo strany CK podľa zmluvy o zájazde v prípade, že ide o zájazd s vlastnou dopravou cestujúcim.

## 2. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

- 2.1 Predzmluvná informačná povinnosť  
Pred tým, než cestujúci urobí záväznú objednávku, resp. pred uzavretím zmluvy zájazde (ďalej len „Zmluva“), CK zoznámi cestujúceho s Informačným memorandom o spracovaní osobných údajov a na príslušnom vzorovom formulári poskytne cestujúcemu informácie o tom, či ide o zájazd alebo o spojené cestovné služby, ako aj informácie o spôsobe právnej ochrany cestujúcich.
- 2.2 Zmluvný vzťah vzniká medzi DER Touristik SK a.s., so sídlom Vajnorská 100/B, 831 04 Bratislava na jednej strane a cestujúcim, ktorým je fyzická osoba spôsobilá k právnym úkonom na strane druhej, a riadi sa zákonom o zájazdoch a je upravený aj v týchto Všeobecných podmienkach účasti na zájazdoch DER Touristik SK.
- 2.3 Všeobecné podmienky sa stávajú pre cestujúceho záväznými podpísaním Zmluvy alebo uzatvorením Zmluvy inou formou a tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy medzi DER Touristik SK a cestujúcim.
- 2.4 K uzatvoreniu Zmluvy medzi DER Touristik SK a cestujúcim alebo obchodným zástupcom DER Touristik SK a cestujúcim dochádza prijatím podpísanej Zmluvy a jej potvrdením zo strany DER Touristik SK, prípadne jej obchodným zástupcom, ak sa zmluvné strany dohodli na jej písomnej forme. Obsah tejto Zmluvy sa určuje podľa zákona o zájazdoch, katalógu, dodatočných ponúk a informácií, potvrdení rezervácie a týchto Všeobecných podmienok. V prípade, ak si zmluvné strany nedohodnú písomnú formu uzavretia Zmluvy, je Zmluva uzatvorená ústne a výlučne na požiadanie cestujúceho vydá DER Touristik SK alebo obchodný zástupca DER Touristik SK vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy alebo potvrdenie o uzatvorení Zmluvy, ak bola Zmluva uzavretá za fyzickej prítomnosti oboch zmluvných strán. Za riadne uzavretú Zmluvu sa považuje aj riadne uzavretá Zmluva podpísaná splnomocneným zástupcom alebo zákonným zástupcom. Cestujúcim je aj každá fyzická osoba,

v prospech ktorej bola Zmluva uzavretá sa zaväzuje dodržať záväzky, ktoré vyplývajú voči DER Touristik SK z uzavretej Zmluvy a zároveň sa zaväzuje poskytnúť všetkým cestujúcim uvedeným na Zmluve všetky informácie, ktoré mu DER Touristik SK poskytla pred uzavretím Zmluvy, ak neboli osobne pri podpise Zmluvy prítomní. Podpisom Zmluvy cestujúci potvrdzuje, že predtým než uzatvoril Zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a bezvýhradne súhlasí s obsahom týchto Všeobecných podmienok.

- 2.5 Zmluva o zájazde
  - 2.5.1 Zmluvný vzťah medzi CK a cestujúcim vzniká na základe zmluvy o zájazde, a to k okamihu:
    - a. podpisu listinného vyhotovenia zmluvy o zájazde obidvomi zmluvnými stranami v prípade uzavretia za osobnej prítomnosti cestujúceho uzatvárajúceho zmluvu o zájazde a príslušného zástupcu CK alebo e-mailové odoslanie podpísanej Zmluvy;
    - b. potvrdenia uzavretia zmluvy o zájazde zo strany CK v prípade, že sa zmluva o zájazde uzatvára na diaľku.
    - c. CK odovzdá cestujúcemu pri uzavretí zmluvy o zájazde alebo bezprostredne po jej uzavretí jedno vyhotovenie uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzavretí zmluvy o zájazde v textovej podobe (napr. vo formáte .pdf) alebo na inom trvalom nosiči.
  - 2.5.2 Cestujúci je povinný uhradiť cenu zájazdu podľa podmienok a v lehotách stanovených nižšie.
  - 2.5.3 Uzavretie Zmluvy na diaľku – uzavretie zmluvy prostredníctvom internetových stránok CK:  
V prípade, že je zmluva o zájazde uzavretá prostredníctvom webovej lokality CK, platia tieto Všeobecné podmienky. Ponuka zájazdov prezentovaná na internetových stránkach CK predstavuje sortiment zájazdov a cestujúci si môže vybrať konkrétny zájazd vrátane dostupných parametrov (ako je termín zájazdu, počet cestujúcich, doprava, strava a iné).  
Po tom, ako cestujúci takto špecifikuje vybraný zájazd (a v prípade, že je zájazd dostupný), urobí cestujúci záväznú objednávku u CK prostredníctvom internetového obchodu. Zmluva o zájazde vzniká (je uzavretá) až následným potvrdením uzavretia zmluvy o zájazde zo strany CK.
  - 2.5.4 Uzavretie zmluvy na diaľku – uzavretie prostredníctvom potvrdenia zmluvy PIN kódom v prípadoch, keď sa neuzatvára zmluva o zájazde prostredníctvom internetových stránok CK:  
V prípade, že sú základné parametre zmluvy o zájazde vopred dohodnuté iným spôsobom než prostredníctvom internetového obchodu na webovej lokalite CK, napríklad prostredníctvom telefonátu s kontaktnou linkou CK či fyzickej návštevy pobočky CK, pri ktorej nebude zmluva o zájazde uzavretá podľa bodu 2.5.1, je možné zmluvu o zájazde uzavrieť na diaľku prostredníctvom e-mailového potvrdenia a potvrdenia zmluvy PIN kódom zaslaným v SMS správe, keď cestujúci robí ponuku zájazdu stlačením tlačidla „záväzne objednať“. Zmluva o zájazde je v takom prípade uzavretá takisto potvrdením uzavretia zmluvy o zájazde zo strany CK.
  - 2.5.5 Obsah zmluvy o zájazde, podľa ktorej sa CK zaväzuje, že cestujúcemu poskytne zájazd, a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu, sa bližšie určuje podľa uzavretej zmluvy o zájazde, webovej ponuky či inej dodatočnej ponuky, v súlade s týmito podmienkami, reklamačným poriadkom a dôležitými informáciami. Text zmluvy o zájazde má prednosť pred týmito podmienkami i opisom zájazdu v publikovanej ponuke, webovej, inej dodatočnej ponuke alebo inom ponukovom texte, pričom tieto majú zároveň prednosť pred týmito podmienkami.
    - 2.5.5.1 Cestujúci podpisom zmluvy o zájazde osvedčuje, že mu spolu s návrhom zmluvy o zájazde:
      - a. boli poskytnuté Všeobecné podmienky, formulár štandardných informácií pre zmluvu o zájazdoch, oznámenie o prenose osobných údajov do tretích krajín a potvrdenie v súvislosti so spracovaním osobných údajov, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde, že sa s týmito podmienkami zoznámil a s ich znením súhlasí;
      - b. boli odovzdané informácie s podrobným vymedzením zájazdu;
      - c. bol odovzdaný doklad o bankovej záruke vystavenej pre prípad proti úpadku CK;
      - d. bol odovzdaný príslušný Formulár štandardných informácií pre zmluvu o zájazdoch v zmysle zákona o zájazdoch;
      - e. boli poskytnuté všeobecné údaje o pasových a vízových požiadavkách, vstupných formalitách pre cestu vrátane približných lehôt na vybavenie víz, údaje o zdravotných požiadavkách štátu určenia;
      - f. že je oprávnený zmluvu o zájazde uzavrieť, a to aj v prospech ďalších cestujúcich, a že títo ďalší cestujúci ho riadne poverili na účely ich prihlásenia a účasti na zájazde. Ak cestujúci uzatvára zmluvu o zájazde v prospech cestujúceho – osoby mladšej ako 18 rokov, vyhlasuje, že je jej zákonným zástupcom, prípadne že disponuje jej súhlasom (prip. súhlasom príslušného zákonného zástupcu), a že súhlasí (alebo má zaistený súhlas) s účasťou neplnoletého cestujúceho na všetkých častiach zájazdu.
  - 2.5.6 CK doručí cestujúcemu vhodným spôsobom, najneskôr sedem dní pred začiatkom zájazdu, podrobné pokyny na cestu. Ide o údaje, ktoré sú pre cestu dôležité, najmä údaje o plánovaných časoch odjazdu, prípadne o lehotách na odbavenie, plánovaných časoch zastávok, dopravnom spojení a prízjazde na cieľové miesto, ktoré neboli cestujúcemu poskytnuté pred uzavretím zmluvy o zájazde. V rovnakej lehote odovzdá CK cestujúcemu nutné potvrdenia, poukážky a prepravné doklady, najmä letenku, poukaz na ubytovanie alebo stravovanie, doklad nutný na poskytnutie fakultatívnych výletov alebo iný doklad, ktorý je na uskutočnenie zájazdu potrebný. Ak je zmluva o zájazde uzavretá v čase kratšom než sedem dní pred začiatkom zájazdu, CK splní uvedené povinnosti už pri uzavretí zmluvy o zájazde. V prípade, že cestujúci tieto pokyny v stanovenej lehote nedostane, bezodkladne kontaktuje CK.

### 3. CENY ZÁJAZDOV

3.1 V cene zájazdov je kalkulovaná DPH v zmysle príslušnej právnej úpravy.

3.2 Cenová garancia DER Touristik SK  
Pri kalkulovaní cien zájazdov bol použitý komerčný kurz cudzích mien k mene EUR stanovený ku dňu prípravy a kalkulácie produktu. DER Touristik SK disponuje mechanizmami, ktoré tlmia dopad výkyvov kurzov jednotlivých mien na cenu zájazdov, a je schopná z vlastných zdrojov a na základe vysokých akontácií v zahraničí absorbovať až ich 5% nárast oproti stavu zo dňa 1. 6. 2022 bez zmeny cien zájazdov, ktoré je schopná hradiť z vlastných zdrojov. V prípade poklesu kurzu EUR oproti cudzím menám o viac ako 5 %, bude DER Touristik SK nútená pristúpiť k ukončeniu platnosti cenníkov, ktoré sú uverejnené aj na webovej stránke [www.kartago.sk](http://www.kartago.sk) / [www.fischer.sk](http://www.fischer.sk) a zverejneniu nových cenníkov, kalkulovaných na základe nových kurzov. Nové ceny by sa v tomto prípade týkali všetkých nových objednávok / zmlúv o zájazdoch.

3.3 Ceny zájazdov sa môžu zvýšiť v prípade, že dôjde k zvýšeniu nákladov:  
a. dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie na prepravu cestujúcich alebo  
b. výšky daní alebo poplatkov zavedených tretou stranou, ktorá nie je priamo zapojená do výkonu služieb cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu (vrátane miestnej dane za ubytovanie, turistických poplatkov, letiskových poplatkov alebo poplatkov za nástup/nalodenie prípadne výstup/vylodenie v prístavoch a na letiskách) alebo  
c. kurzov cudzích mien oproti EUR uvedeného v bode 3.2, použitého pre stanovenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %, je DER Touristik SK oprávnená zvýšiť cenu zájazdu. Prípadné zvýšenie ceny zájazdu bude prevedené o čiastku zodpovedajúcu hodnote, o ktorú došlo k navýšeniu ceny vyššie uvedenej pod písm. a) b) c). Písomné oznámenie o zvýšení ceny zájazdu je DER Touristik SK povinná odoslať cestujúcemu najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu. Za obdobných podmienok môže dôjsť aj k zníženiu ceny zájazdu.

3.4 Celková cena zájazdu  
Pojem „celková cena zájazdu“ zahŕňa:  
a. dopravu, ubytovanie a dohodnuté stravovanie vrátane zvýhodnených cien podľa ods. 5 a nasl.,  
b. program v priebehu zájazdu, ak nie je v opise zájazdu uvedené inak,  
c. ďalšie poplatky uvedené v zmluve o zájazde, ak sú uvedené ako súčasť zájazdu (napr. môže ísť o bezpečnostné poplatky, transfery v destinácii, služby delegáta),  
d. všetky dane a poplatky, ktoré vznikajú priamo CK v súvislosti s uzavretím zmluvy o zájazde a ktoré sú CK známe v čase prípravy ponuky zájazdu. Nie sú dotknuté ustanovenia zákona o zájazdoch o zmene záväzkov zo zmluvy o zájazde. Ak nie je možné primeraným spôsobom vyčísliť náklady pred uzavretím zmluvy o zájazde, CK uvedie druh ďalších nákladov, ktoré môžu cestujúcemu ešte vzniknúť a ktoré nebudú zahrnuté do celkovej ceny zájazdu.

Pojem celková cena zájazdu nezahŕňa napríklad:

- cestovné poistenie,
- prípadne vízum (náklady či administrácia získania),
- pobytovú taxu,
- bezpečnostné taxy pre vstup do destinácie,
- servisné poplatky pri plavbách,
- voliteľné nepovinné fakultatívne služby (napr. fakultatívne výlety, prenájom auta, obslužné, parkovné, seating v lietadle, catering v lietadle apod.

Konečnou cenou zájazdu sa rozumie celková cena zájazdu a položky nezahrnuté v celkovej cene zájazdu podľa bodu 3.4. Jednotlivé destinácie majú právo zaviesť povinnosť úhrady ďalších platieb, akými sú napr. pobytové taxy. Tieto platby preto nie je možné kalkulovať do celkovej ceny zájazdu a ich prípadnú úhradu vykoná cestujúci v mieste pobytu podľa pokynov miestnych samospráv. Pri niektorých destináciách sa pri spätočnom lete platí miestna odletová taxa, ktorá tiež nie je zahrnutá do celkovej ceny zájazdu. Najaktuálnejšie informácie dostane cestujúci v pokynoch pred odletom.

3.5 Zvýhodnené ceny  
V prípade, že medzi cestujúce osoby patria aj osoby mladšie ako 18 rokov, cestujúci je povinný takisto ich uviesť medzi cestujúcimi osobami v zmluve o zájazde.

Deti do 2 rokov (ďalej ako „infant“): Ak nie je uvedené inak, cestujú bez nároku na samostatné miesto v lietadle, stravu počas letu, samostatné lôžko a stravu počas pobytu, pričom CK účtuje v prípade zájazdov do destinácií Blízkych morí manipulačný poplatok 40 € za každé dieťa do 2 rokov, v prípade zájazdov do destinácií Exotiky manipulačný poplatok podľa podmienok dopravcu (o tom bude cestujúci informovaný pri uzavretí zmluvy o zájazde), minimálne však 109 € za každé dieťa do 2 rokov. Prípadné náklady na detskú postieľku sa platia priamo v hoteli, takýto poplatok nespadá do celkovej ceny zájazdu hradenej cestujúcim CK (ak nie je v zmluve o zájazde uvedené inak). Pre potrebu výpočtov prvej zálohy podľa čl. 4 platí, že sa na účasť infanta neprihliada (za jeho osobu sa prvá záloha nepožaduje). Manipulačný poplatok za dieťa do 31 dní pred začiatkom zájazdu vrátane nepodlieha storno poplatkom. V prípade zrušenia zájazdu do 30 dní pred dátumom začiatku zájazdu alebo menej, manipulačný poplatok za infanta podlieha storno poplatkom podľa bodu 7 týchto podmienok.

Deti od 2 rokov: Dieťa od dvoch rokov (horná veková hranica je stanovená podľa ponuky jednotlivých ubytovacích zariadení), ktoré je ubytované minimálne s dvomi dospelými osobami, môže dostať zľavu podľa konkrétnej ponuky daného ubytovacieho zariadenia.

Rozhodný vek dieťaťa sa určuje podľa dátumu okamihu ukončenia zájazdu. Ubytovanie detí sa riadi maximálnou obsadenosťou izby, ktorú stanovuje ubytovateľ. Pri jednotlivých ubytovacích zariadeniach môže byť veková hranica detí stanovená odlišne. Blížšie informácie je možné nájsť v konkrétnej cenovej ponuke.

V prípade, že neploleté deti necestujú spoločne so svojimi rodičmi, je objednávateľ zájazdu povinný zaistiť pre tieto deti písomný súhlas rodičov s vycestovaním, a to v jazyku anglickom.

3.6 Zájazd na vyžiadanie

V prípade, že je v zmluve o zájazde uzavretej medzi CK a cestujúcim uvedené, že ide o zájazd „na vyžiadanie“, zmluva o zájazde sa v takom prípade dojednáva s rozvázovacou podmienkou podľa § 36 ods. 2 druhá veta občianskeho zákonníka. Rozvázovacia podmienka je splnená v prípade, že dohodnutý zájazd nie je k dispozícii z dôvodu i) ubytovacích kapacít, ii) prepravných kapacít alebo iii) inej objektívnej príčiny na strane CK. V prípade naplnenia rozvázovacej podmienky, t.j. v prípade nedostupnosti určitej služby, CK najneskôr do desiatich pracovných dní od uzavretia zmluvy o zájazde cestujúcemu oznámi (odosle oznámenie) nemožnosť realizovať zájazd a teda aj zánik zmluvy o zájazde z dôvodu naplnenia rozvázovacej podmienky, v nadväznosti na to cestujúci bezodkladne vráti uhradené finančné prostriedky v plnej výške. Cestujúci výslovne súhlasí a berie na vedomie, že v takom prípade nemá nárok na vrátenie finančných prostriedkov nárok na žiadosť o kompenzáciu, zľavu, náhradu škody či iné plnenia zo strany CK. V prípade potvrdenia vyžadanej služby sa ďalšie ukončenie zmluvy o zájazde riadi pravidlami odstúpenia od zmluvy podľa Všeobecných podmienok, s čím je spojené účtovanie poplatkov za stornovanie.

3.7 V prípade, že je zmluva o zájazde uzavretá nie viac než 3 pracovné dni pred dňom začatia zájazdu (deň uzavretia zmluvy a deň začatia zájazdu sa nezapočítavajú do plynutia lehoty), uzaviera sa zmluva o zájazde v súlade s nasledujúcimi ustanoveniami:

3.7.1 Všetky povinnosti CK vzťahujúce sa na zmluvu o zájazde a na samotnú realizáciu zájazdu sa odkladajú do okamihu prijatia platby konečnej ceny zájazdu zo strany cestujúceho s tým, že v prípade prijatia neskorej platby sa dohoduje rozvázovacia podmienka uzavretej zmluvy o zájazde, ktorá je splnená tým, že CK cestujúcemu oznámi, že z dôvodu omeškania cestujúceho s plátbou nie je možné zájazd realizovať (napr. z dôvodu priebežného vyčerpania prepravných či ubytovacích kapacít), pričom s ohľadom na porušenie povinnosti cestujúceho uhradiť zájazd okamžite pri uzavretí zmluvy o zájazde týmto ustanovením nie je dotknutá možnosť CK:  
a. od zmluvy o zájazde odstúpiť,  
b. požadovať od cestujúceho storno poplatky v súlade so zmluvou o zájazde a týmito Všeobecnými podmienkami; CK je však oprávnená s ohľadom na konkrétnu situáciu požadovať od cestujúceho iba časť storno poplatkov či od ich požiadavky úplne upustiť, uvedené je však na rozhodnutí CK.

### 4. PLATOBNÉ PODMIENKY

4.1 Ceny zájazdov organizovaných DER Touristik SK sú cenami dohodou. DER Touristik SK má právo na zaplatenie objednaných služieb pred ich poskytnutím.

4.2 CK má právo na zaplatenie ceny zájazdu pred poskytnutím plnenia zo zmluvy o zájazde a cestujúci, ktorý zmluvu o zájazde uzatvára, je povinný cenu zájazdu pred jeho poskytnutím uhradiť.

4.3 Pri leteckých zájazdoch je cestujúci povinný zaplatiť zálohu (ktorou sa rozumie prvá splátka konečnej ceny zájazdu) vo výške stanovenej podľa nižšie uvedeného kľúča.

4.4 Úhradu zostávajúcej časti z ceny zájazdu je cestujúci povinný poukázať DER Touristik SK najneskôr 30 dní pred nástupom na zájazd.

4.5 V prípade, že DER Touristik SK umožní úhradu zálohy nižšiu ako je uvedené v tomto bode 4., je táto informácia uvedená v katalógu zájazdov DER Touristik SK vydaného pre aktuálne obdobie.

4.6 Platenie záloh:

Zimné zájazdy		
Okamih kúpy zájazdu	Výška prvej zálohy/os.	Výška druhej zálohy
1. 3. daného roka - 30. 09. daného roka	50 € (+ prípadné poistenie podľa ods. 4.10)	Suma zodpovedajúca 30 % z konečnej ceny zájazdu
1. 10. nasledujúceho roka - 30. 4. nasledujúceho roka	Suma zodpovedajúca 30 % z konečnej ceny zájazdu	-
Daným rokom sa na účely tejto tabuľky rozumie rok, v ktorom sa zimná sezóna (t. j. zájazdy pre zimné obdobie) začína.		

Letné zájazdy		
Okamih kúpy zájazdu	Výška prvej zálohy/os.	Výška druhej zálohy
1. 8. daného roka - 28. 2. nasledujúceho roka	50 € (+ prípadné poistenie podľa ods. 4.10)	Suma zodpovedajúca 30 % z konečnej ceny zájazdu
1. 3. - 31. 10. nasledujúceho roka	Suma zodpovedajúca 30 % z konečnej ceny zájazdu	-
Daným rokom sa na účely tejto tabuľky rozumie rok predchádzajúci roku, v ktorom sa letná sezóna (t. j. zájazdy pre letné obdobie) začína.		

4.7 Pre zájazdy s vlastnou dopravou a poznávacie zájazdy je cestujúci povinný zaplatiť zálohu vo výške 30 % z konečnej ceny zájazdu v termíne podľa zmluvy o zájazde.

4.8 V prípade zmluvy o zájazde, v ktorej je doprava označená ako letecká doprava na pravidelnej linke, je časť ceny zájazdu zodpovedajúca minimálne 30 % z konečnej ceny zájazdu splatná pri uzavretí zmluvy o zájazde, ak nie je v zmluve o zájazde uvedené inak.

4.9 Pri hradení ceny zájazdu platia tieto dohody:  
prvá záloha uvedená v ods. 4.6 je splatná v deň uzavretia zmluvy o zájazde;  
druhá záloha uvedená v ods. 4.6 je splatná:  
a. pre letné zájazdy do 10. 3. nasledujúceho roka (podľa významu uvedené v ods. 4.6 pre tabuľku letné zájazdy) alebo najneskôr 65 dní pred začiatkom zájazdu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr,  
b. pre zimné zájazdy do 10. 10. nasledujúceho roka (podľa významu uvedené v ods. 4.6 pre tabuľku zimné zájazdy) alebo najneskôr 65 dní pred začiatkom zájazdu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr;

Doplatok ceny zájazdu, ktorým sa rozumie konečná cena zájazdu znížená o zaplatené zálohy, musí byť uhradený najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu, v prípade uzavretia zmluvy o zájazde v období kratšom než 30 dní pred začiatkom zájazdu je konečná cena zájazdu splatná v deň uzavretia zmluvy o zájazde.

- 4.10 Úhrada dohodnutého cestovného poistenia je splatná ku dňu zakúpenia poistenia, bez ohľadu na úhradu záloh podľa ods. 4.9.
- 4.11 Poplatky za zmeny podmienok zmluvy o zájazde sú splatné v nižšie uvedených termínoch. V prípade jednostrannej zmeny zo strany cestujúceho sú tieto poplatky splatné ku dňu oznámenia jednostrannej zmeny zmluvy o zájazde, v prípade zmeny, ktorá podlieha súhlasu CK sú splatné ku dňu udelenia súhlasu CK.
- 4.12 Odstupné v prípade odstúpenia od zmluvy o zájazde (poplatky za stornovanie) sú splatné ku dňu odstúpenia od zmluvy o zájazde.
- 4.13 Akákoľvek platba podľa zmluvy o zájazde sa považuje za uhradenú okamihom pripísania príslušnej sumy na účet CK vedený u peňažného ústavu alebo zaplatením v hotovosti na pobočke CK, prípadne u provízneho predajcu CK.
- 4.14 Pokiaľ ide o úhrady v hotovosti, cestujúci berie na vedomie, že cenu zájazdu je možné uhradiť len u vybraných províznych predajcov CK (táto informácia bude oznámená na požiadanie cestujúceho či predajcom v priebehu prípravy zmluvy o zájazde).
- 4.15 V prípade nedodržania termínu úhrady ceny zájazdu (vr. stanovených záloh) podľa tohto čl. Všeobecných podmienok zo strany cestujúceho je CK oprávnená od zmluvy o zájazde kedykoľvek odstúpiť. Neuhradenie ceny zájazdu nenahrádza odstúpenie cestujúceho od zmluvy o zájazde.
- 4.16 Cestujúci je povinný v prípade podľa prvej vety ods. 4.15 uhradiť CK odstupné (ďalej len „poplatky za stornovanie“) v rovnakej výške a za rovnakých podmienok, ako je uvedené v čl. 7.
- 4.17 V prípade platby ceny zájazdu či jej časti formou poukazu CK či iným typom poukazu (cenina, benefit, šek) (ďalej len „poukaz“) sa platba riadi podmienkami uplatňovania a prijímania poukazov stanovenými vydavateľom poukazu. V prípade odstúpenia od zmluvy sa cestujúcemu vracia hodnota poukazu znížená o príslušné poplatky za stornovanie, a to formou novo vystaveného poukazu. Týka sa iba darčekových poukazov (neplatí na poukazy Up, Edenred a Doxx). Pôvodný poukaz sa nevracia. Poukaz je možné uplatniť len v plnej nominálnej hodnote a v žiadnom prípade nie je možné vymeniť ho za peniaze, a to ani v prípade odstúpenia cestujúceho od zmluvy o zájazde či zrušenia zájazdu zo strany CK. Benefitné poukazy je možné uplatniť iba v papierovej forme (karty neberieme) maximálne do hodnoty 2/3 z konečnej ceny zájazdu (bez poistenia, víz a doplnkových služieb). Zvýhodnené poukazy, zľavy a bonusy nie je možné kombinovať s žiadnymi inými poukazmi, zľavami (napr. firemná zľava) a bonusmi CK (ak nie je uvedené inak). V prípade úhrady ceny zájazdu poukazom vydaným za zrušený zájazd je možné sumu uvedenú na poukaze za cestovné poistenie využiť len na uhradenie nového cestovného poistenia a len pre pôvodne nahlásené osoby. V prípade nezakúpenia nového cestovného poistenia alebo zmeny účastníkov sa suma určená na poistenie nevracia, nezapočítava sa ani na úhradu ceny novo zakúpeného zájazdu.
- 4.18 Poplatky za zmeny na žiadosť cestujúceho a odstupné za odstúpenie od Zmluvy sú splatné ihneď.
- 4.19 Cestujúci má nárok na poskytnutie služieb iba pri zaplatení ceny zájazdu v plnej výške. Závaznou a dohodnutou cenou zájazdu je cena, ktorá je uvedená na Zmluve potvrdenej DER Touristik SK a podpísanou cestujúcim, resp. jeho splnomocneným zástupcom alebo zákonným zástupcom alebo Zmluve uzavretej ústnou formou.

## 5. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

- 5.1 Cestujúci má právo na riadne a včasné poskytovanie len zaplatených služieb. Pokiaľ bez zavinenia DER Touristik SK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na ich náhradu.
- 5.2 Cestujúci má právo na dodatočné informácie, pokiaľ neboli uvedené v katalogu.
- 5.3 Cestujúci má právo byť oboznámený so zmenami zájazdu, rozsahu služieb a ceny.
- 5.4 Cestujúci má právo zrušiť svoju účasť na zájazde kedykoľvek pred zahájením čerpania služieb odstúpením od Zmluvy za podmienok uvedených v článku 7 (Odstúpenie od Zmluvy, odstupné).

## 6. ZMENY DOHODNUTÝCH SLUŽIEB A ICH PRÁVNE DÔSLEDKY, ZRUŠENIE ÚČASTI NA ZÁJAZDE

- 6.1 Ak je DER Touristik SK nútená pred začatím zájazdu podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu definovaný v § 14 ods. 2 písm. a) zákona o zájazdoch alebo nemôže splniť osobitné požiadavky definované v § 16 ods. 4, alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent podľa § 19 ods. 4, navrhne cestujúcemu zmenu Zmluvy. DER Touristik SK poskytne cestujúcemu lehotu v trvaní 24 hodín, aby oznámil, že zmeny prijíma alebo odstupuje od Zmluvy, bez povinnosti uhrádzať zmluvnú pokutu (storno poplatok) za odstúpenie od Zmluvy. Ak sa cestujúci nevyjadrí v stanovenej lehote k zmene podmienok v Zmluve má sa zato, že navrhované zmeny neprijíma a Zmluva uplynutím tejto lehoty zaniká. DER Touristik SK môže cestujúcemu, ktorý takto odstúpil od Zmluvy ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodne zakúpený zájazd. Ak cestujúci neprijíma ponuku náhradného zájazdu, DER Touristik SK je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Ak cestujúci súhlasí so zmenou Zmluvy alebo s poskytnutím náhradného zájazdu s tým, že sa mu poskytnie zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi, má cestujúci právo na primerané zníženie ceny zájazdu.

- 6.2 Cestujúci je uzromený s tým, že DER Touristik SK nevie ovplyvniť prípadné meškanie alebo zrušenie letu leteckým prepravcom a upozorňuje na možnosť ich vzniku z technických a prevádzkových dôvodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, po- prípade z dôvodu preplnenia vzdušných koridorov. Cestujúci berie na vedomie, že pri plánovaní prípojov, dovolenky, obchodných termínov apod. bude brať do úvahy aj možnosť výrazného omeškania.

- 6.3 DER Touristik SK je povinná informovať cestujúceho o tom, či sa pre daný zájazd požaduje minimálny počet účastníkov zájazdu. Cestujúci berie na vedomie, že v prípade, ak sa pre daný zájazd nedosiahlo minimálny počet účastníkov, ktorý je uvedený na Zmluve má DER Touristik SK právo odstúpiť od Zmluvy v lehote určenej v zákone o zájazdoch bez povinnosti akejkoľvek náhrady škody voči cestujúcemu (okrem vrátenia už uhradenej časti ceny zájazdu). DER Touristik SK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu, ak neodvrátimeľne a mimoriadne okolnosti jej bránia plniť Zmluvu a DER Touristik SK oznámí cestujúcemu odstúpenie od Zmluvy bezodkladne pred začatím zájazdu. Cestujúci je oprávnený do 14 dní odstúpiť od Zmluvy, ktorá bola uzavretá mimo predajného miesta bez uvedenia dôvodu a povinnosti zaplatiť odstupné. Oprávnenie cestujúceho podľa vyššie uvedeného sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení Zmluvy a vylúčenia práva cestujúceho podľa predchádzajúcej vety. DER Touristik SK upozorňuje cestujúcich, že táto možnosť odstúpenia od Zmluvy sa nevzťahuje na Zmluvy uzatvorené na diaľku (pre vylúčenie pochybností sa uvedená možnosť odstúpenia nevzťahuje na Zmluvy uzatvorené prostredníctvom mobilných aplikácií, internetu alebo call centier).

- 6.4 DER Touristik SK má právo vykonávať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb cestovného ruchu v priebehu zájazdu, pokiaľ z vážnych dôvodov nie je možné dodržať pôvodne dohodnutý program a zabezpečiť služby. DER Touristik SK je povinná o tom cestujúceho informovať bezodkladne na mieste pobytu prostredníctvom svojho povereného zástupcu a bezodkladne urobiť také opatrenia, aby zájazd mohol pokračovať. V takomto prípade je DER Touristik SK povinná:

- a. v primeranej lehote stanovenej cestujúcim vykonať nápravu služieb cestovného ruchu a v prípade, ak na základe zákonom stanovených podmienok túto nápravu nevykoná, musí cestujúcemu ponúknuť vhodné náhradné služby cestovného ruchu v zmysle zákona o zájazdoch. Cestujúci pri stanovení primeranej lehoty na vykonanie nápravy musí brať na vedomie aj reálne možnosti DER Touristik SK túto nápravu vykonať a nedostávať ju do časovej tiesne. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade so zákonom o zájazde odmietne, alebo tieto náhradné služby nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia a DER Touristik SK do 30 dní od oznámenia vráti cestujúcemu časť ceny zodpovedajúcu cene služieb cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas.
- b. ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb cestovného ruchu nižšej kvality, než sú uvedené v Zmluve, je DER Touristik SK povinná vrátiť cestujúcemu rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami cestovného ruchu. V prípade, že bude na základe zmeny hotela alebo inej závažnej okolnosti nutné ubytovať cestujúceho v inom hoteli, bude cestujúci ubytovaný v hoteli rovnakej alebo vyššej kategórie. Zmena ubytovania môže byť i na časť pobytu. V prípade, že DER Touristik SK zabezpečí ako náhradné plnenie služby v rovnakom rozsahu (napr. ubytovanie v inom hoteli rovnakej alebo vyššej triedy), sú ďalšie nároky cestujúceho voči DER Touristik SK vylúčené.

- 6.5 DER Touristik SK si vyhradzuje právo na zmenu vecného aj časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo mimoriadnych okolností (neistá bezpečnostná situácia, dopravné problémy, nešťastia a ďalšie okolnosti, ktoré DER Touristik SK nemohla predvídať ani ovplyvniť). Pri poznávacích zájazdoch upozorňujeme na určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv na mieste pobytu.

- 6.6 Pri zájazdoch usporiadaných DER Touristik SK je prvý a posledný deň určený na zabezpečenie dopravy. V prípadoch uvedených v bode 6.2., napr. pri neskorom nočnom lete môže byť prílet do cieľovej destinácie alebo návrat do SR posunutý až do ranných hodín nasledujúceho dňa, v závislosti od dĺžky letu. V tomto zmysle nie je možné reklamovať eventúálne „skrátenie pobytu“. Do celkového počtu nocí je započítaná jedna noc v prípade neskorých nočných letov aj vtedy, ak je cestujúci ubytovaný do 12:00 hodiny nasledujúceho dňa.

- 6.7 V prípade, že sa cestujúci nedostaví alebo zmešká odlet, má DER Touristik SK nárok na úhradu plnej ceny zájazdu. DER Touristik SK je oprávnená uskutočňovať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb počas zájazdu, pokiaľ nie je možné z mimoriadnych dôvodov zabezpečiť pôvodne dohodnutý program a služby, a to v súlade s bodom 6.4 (zabezpečenie náhradného programu a služieb v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcim charakteru pôvodných služieb). V prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni a v podobnej oblasti sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v Zmluve, je DER Touristik SK povinná vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady. Ustanovenie čl. 6 bod 6.4. a čl. 10 týchto Všeobecných podmienok platia primerane. DER Touristik SK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu spôsobenú odstúpením od Zmluvy alebo porušením povinnosti, ak preukáže, že škoda bola spôsobená cestujúcim alebo treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo neodvrátimeľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

## 7. ODSÚPENIE OD ZMLUVY, ODSUPNÉ

- 7.1 Cestujúci má právo na odstúpenie od Zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy za zájazd bez akéhokoľvek odstupného v prípade postupu v zmysle ustanovenia § 20 a násl. zákona o zájazdoch.
- 7.2 Cestujúci je oprávnený kedykoľvek pred uskutočnením zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde. Odstúpenie musí byť písomné a podpísané osobou, ktorá uzavrela zmluvu o zájazde, teda cestujúcim.

- Písomnej forme zodpovedajú tieto spôsoby odstúpenia:
- oznámenie o odstúpení v listinnej podobe doručené do sídla CK či predajcovi CK;
  - oznámenie o odstúpení v elektronickej podobe, zaslané prostredníctvom e-mailu z e-mailovej adresy uvedenej v zmluve o zájazde, pokiaľ oznámenie o odstúpení bude adresované buď na e-mailovú adresu predajcu CK alebo na e-mailový kontakt uvedený na internetových stránkach CK v časti Kontakty;
  - oznámenie o odstúpení odovzdané predajcovi na pobočke CK, ktorého prijatie bude predajcom CK písomne potvrdené.
- 7.3 V prípade, že cestujúci odstúpi od zmluvy z iného dôvodu, než s ktorým zákon o zájazdoch alebo tieto Všeobecné podmienky spájajú právo odstúpiť od zmluvy od zájazdu bez povinnosti hradiť odstupné, cestujúci je povinný uhradiť CK odstupné („poplatky za stornovanie“), kalkulované podľa nižšie uvedených pravidiel. Na určenie účinnosti odstúpenia od zmluvy o zájazde je rozhodujúci deň, kedy bolo odstúpenie od zmluvy skutočne doručené do sídla CK, pobočky CK, či na e-mailovú adresu CK; tento deň sa nezapočítava do počtu dní rozhodných pre výpočet poplatkov za stornovanie. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň začiatku zájazdu.
- 7.4 Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú okamihom oznámenia odstúpenia DER Touristik SK.  
Pre účely plnenia poisťovnej udalosti vyplývajúcej z poistenia nákladov súvisiacich so zrušením cesty je cestujúci povinný oznámenie o odstúpení od Zmluvy realizovať aj v prípade, že sa nedostaví na letisko, a to najneskôr v deň plánovaného odletu.
- 7.5 V prípade odstúpenia cestujúceho od zmluvy o zájazde je cestujúci povinný uhradiť poplatky za stornovanie vo výške skutočných nákladov spojených so zrušením zájazdu, najmenej však:
- Letné zájazdy**
- odstúpenie do 60 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume 50 € za každú cestujúcu osobu,
  - odstúpenie od 59 do 30 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 30 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
  - odstúpenie od 29 do 21 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 50 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
  - odstúpenie od 20 do 15 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 70 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
  - odstúpenie od 14 do 7 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 80 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
  - odstúpenie od 6 do 3 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 90 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
  - odstúpenie od 2 dní pred dňom začiatku zájazdu a ďalej v prípadoch, keď cestujúci nenastúpi na zájazd, zruší zájazd v deň odletu, nedostaví sa k odletu alebo odlet zmešká či ak nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 100 % z konečnej ceny zájazdu.
- Zimné zájazdy**
- odstúpenie do 60 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume 50 € za každú cestujúcu osobu,
  - odstúpenie od 59 do 30 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 30 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
  - odstúpenie od 29 do 21 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 50 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
  - odstúpenie od 20 do 15 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 70 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
  - odstúpenie od 14 do 7 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 80 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
  - odstúpenie od 6 do 3 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 90 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
  - odstúpenie od 2 dní pred dňom začiatku zájazdu a ďalej v prípadoch, keď cestujúci nenastúpi na zájazd, zruší zájazd v deň odletu, nedostaví sa k odletu alebo odlet zmešká či ak nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 100 % z konečnej ceny zájazdu.
- 7.6 Zmluvy o zájazde týkajúce sa zimných zájazdov na zimnú sezónu 2024/2025 (pre takéto zmluvy o zájazde uzatvorené do 30. 9. 2024 vrátane) a letných zájazdov na letnú sezónu 2025 (pre takéto zmluvy o zájazde uzatvorené do 28. 2. 2025 vrátane) nepodliehajú storno poplatku v súvislosti so zájazdom v prípade, že zákazník odstúpi od takejto zmluvy ako celku v období od 45 do 30 dní pred dátumom začatia zájazdu. To platí len pre zájazdy na charterových letoch do destinácií Blízkych morí (okrem zájazdov s rezervovanými transfermi medzi destináciami, službami nad rámec zájazdu, poznávacími zájazdmi, plavbami a zájazdmi, ktoré neorganizuje cestovná kancelária), do Spojených arabských emirátov (lety do Ras Al Khaimah) a do Ománu (lety do Salalah). Za podmienok uvedených v tomto odseku môže zákazník odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia storno poplatku len v lehote 45 až 30 dní pred plánovaným začiatkom zájazdu písomným oznámením doručeným v tejto lehote. V tomto prípade sa storno poplatky za voliteľné služby uvedené v bode 8 týchto podmienok, s výnimkou cestovného poistenia (bod 8a), neúčtujú. V prípade zakúpenia cestovného poistenia sa účtuje storno poplatok vo výške 100 % ceny poistenia. Toto dojednanie (tento odsek o neuplatňovaní storno poplatkov) sa nevzťahuje na zájazd, pri ktorom bol zmenený dátum zájazdu oproti pôvodne dohodnutému.
- 7.7 Pri stanovení výšky poplatkov za stornovanie sa vychádza z konečnej ceny zájazdu (prip. zníženej o cenu služieb uvedených v čl. 6, pretože pre tieto služby sa uplatnia tam uvedené špecifické podmienky výšky poplatkov za

stornovanie), ďalej z počtu dní medzi dňom odstúpenia od zmluvy o zájazde a dňom začiatku zájazdu (tieto dni sa do výpočtu počtu dní nezapočítavajú), týmto nie je dotknuté právo požadovať skutočne vzniknuté náklady CK. Skutočne vzniknutými nákladmi sa rozumejú najmä prevádzkové náklady CK na zabezpečenie zájazdu, zmluvne dohodnuté alebo právny predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb, ku ktorým je CK súvislosťou s uzavretou zmluvou o zájazde (a jej zrušením) povinná, ako aj iné poplatky hradené v súvislosti so zájazdom zákazníka či jeho zrušením. Na žiadosť cestujúceho CK odvodní výšku poplatkov za stornovanie. Ak je súčasťou zájazdu letecká doprava, kde letenky už boli vystavené na meno cestujúceho, cestujúci sa zaväzuje nahradíť CK všetky náklady, ktoré CK vzniknú v súvislosti so zrušením už vystavených leteniek.

- 7.8 V prípade, ak pri odstúpení od Zmluvy zostane na Zmluve uvedený jeden cestujúci, ten je povinný doplatiť príplatok za jednolôžkovú izbu. Zaplatenie príplatku za jednolôžkovú izbu sa nevyžaduje v prípade, ak odstupujúci cestujúci uhradil odstupné vo výške 100 % z celkovej ceny zájazdu. Celkovou cenou zájazdu sa rozumie cena uvedená v bode 3.4 týchto Všeobecných podmienok.
- 7.9 V prípade odstúpenia cestujúceho od zmluvy o zájazde, pri ktorej sa uskutočnila zmena termínu zájazdu podľa čl. 9 bodu 9.6 a na sl., sa výška poplatkov za stornovanie stanoví ku dňu uskutočnenia zmeny pôvodnej (prvotnej) zmluvy o zájazde (tzn. výpočet prebieha tak, ako keby zákazník od zmluvy odstúpil namiesto zmeny zmluvy), alebo ku dňu odstúpenia zákazníka od zmluvy o zájazde, podľa toho, ktorá konečná suma poplatkov za stornovanie je vyššia (týmto nie je dotknuté právo požadovať poplatky za stornovanie vo výške všetkých skutočných nákladov).
- 7.10 Cestujúci, ktorý uzavrel s CK zmluvu o zájazde, je povinný uhradiť tiež poplatky za stornovanie, ktoré vzniknú v súvislosti so stornom ktorejkoľvek jednotlivé osoby zo zmluvy o zájazde. Pri výške poplatkov za stornovanie platia uvedené ustanovenia podobne, a to v časti celkovej ceny zájazdu pripadajúce na dané osoby s tým, že nie je dotknuté právo požadovať poplatky za stornovanie vo výške skutočných nákladov pripadajúcich na storno danej osoby.
- 7.11 CK má právo započítať príslušnú výšku poplatku za stornovanie oproti zloženej zálohe, resp. zaplatenéj cene zájazdu, s čím dáva cestujúci výslovný súhlas. Takto použitú a chýbajúcu časť celkovej ceny zájazdu je cestujúci povinný doplniť bezodkladne po tom, ako mu bude oznámené započítanie. CK je povinná bezodkladne, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy o zájazde, vrátiť cestujúcemu všetky platby uhradené cestujúcim alebo v jeho prospech, znížené o poplatky za stornovanie.
- 7.12 Ak nie je dohodnuté alebo zákonom o zájazdoch stanovené inak, CK je oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde len vtedy, ak bol zájazd zrušený alebo ak cestujúci porušil svoju povinnosť. CK si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy o zájazde v prípade, že si cestujúci vytvoril duplicitnú (identickú) rezerváciu, v takom prípade sa cestujúcemu účtujú poplatky za stornovanie podľa týchto podmienok.
- 7.13 Cestovná kancelária môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradíť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak
- počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však
    - 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
    - 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
    - 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo
  - neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia cestovnej kancelárii plniť zmluvu o zájazde a cestovná kancelária oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.
- 7.14 Ak sa cestujúci v deň odjazdu nedostaví, odjazd zmešká alebo bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde zájazd nevyčerpá, CK je oprávnená požadovať úhradu konečnej ceny zájazdu, ďalej je prípadne tiež oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde a v nadväznosti na to požadovať poplatky za stornovanie vo výške konečnej ceny zájazdu.
- 7.15 V prípade, že je CK oprávnená od zmluvy o zájazde odstúpiť, je na to oprávnená kedykoľvek a bez splnenia akejkoľvek lehoty.
- 7.16 DER Touristik SK môže pred nástupom na zájazd alebo počas priebehu zájazdu s okamžitou platnosťou odstúpiť od Zmluvy v nasledujúcich prípadoch:
- z dôvodu zrušenia zájazdu; DER Touristik SK je oprávnená zájazd zrušiť
    - ak nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov pre zájazd, kde sa minimálny počet účastníkov vyžaduje (čl. 6.3 Všeobecných podmienok),
    - z dôvodov pôsobenia tzv. vyššej moci, t. j. takých, ktoré DER Touristik SK nemohla žiadnym spôsobom ovplyvniť ani pri vynaložení všetkého úsilia, najmä z dôvodov živelných pohrôm, nepriaznivej politickej situácie alebo teroristických útokov v oblasti konania zájazdu.
  - DER Touristik SK má v tomto prípade právo na úhradu doposiaľ poskytnutých služieb. V prípade prerušenia cesty z dôvodu vyššej moci je DER Touristik SK povinná urobiť opatrenia na zabezpečenie dopravy cestujúcich naspäť. Dodatočné náklady s tým spojené potom nesú obe strany rovnakým dielom.
  - z dôvodu porušenia povinností cestujúcim, ktoré boli zmluvne dohodnuté; za porušenie povinností cestujúceho sa považuje aj také jeho konanie, ktorým vážne narušá priebeh zájazdu alebo ohrozuje alebo poškodzuje ostatných účastníkov zájazdu, resp. pokiaľ cestujúci vážnym spôsobom naruší právne predpisy SR alebo právne predpisy hostiteľskej krajiny. Cestujúcemu v takom prípade nevzniká nárok na vrátenie alikvotnej čiastky z ceny služieb, ktoré neboli čerpané, a ďalej je cestujúci povinný uhradiť DER Touristik SK náklady spojené so spiatočnou dopravou.
- 7.17 Skutočne vzniknutými nákladmi sa rozumejú prevádzkové náklady DER Touristik SK a zmluvne dohodnuté alebo právny predpisom stanovené náhrady tuzemským alebo zahraničným dodávateľom služieb. Dodatočné zmeny v Zmluve na podnet cestujúceho. Cestujúci môže písomne oznámiť, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Cestujúci tak môže urobiť len v určenej lehote a oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového cestujúceho,

že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny a úhradu nákladov, ktoré DER Touristik SK v súvislosti so zmenou cestujúceho vzniknú.

## 8. ĎALŠIE POPLATKY ZA STORNOVANIE

- a. Poplatky za stornovanie za poistenie: V prípade storna osoby, ktorá má zakúpené poistenie, zákazník uhradí CK poplatok za stornovanie vo výške plnej ceny zakúpeného poistenia. V prípade storna iba poistenia platí, že s ohľadom na poistné podmienky poistenia náleží poisťovateľovi jednorazové poistné vždy celé bez ohľadu na spôsob či dôvod ukončenia poistenia.
- b. Poplatky za stornovanie za golfové ihrisko: Ak má zákazník pevnú rezerváciu a zaplatil plnú cenu „green fee“, zákazník uhradí CK poplatok za stornovanie pri zrušení rezervácie ihriska vo výške 100 % zaplatenej ceny. Ďalšie zmeny, ako napr. zmeny časov, podliehajú poplatku vo výške 13 €/hráč.
- c. Poplatky za stornovanie za prenájom áut v destinácii: V prípade storna osoby, ktorá má zakúpený prenájom áut v destinácii, zákazník uhradí CK poplatok za stornovanie vo výške plnej ceny zakúpeného prenájomu.
- d. Poplatky za stornovanie z vybavených víz, objednaných výletov a ďalších služieb pri zájazdoch do destinácií Exotika a Poznávacie zájazdy: cestujúci uhradí CK poplatok za stornovanie vo výške plnej ceny daných poplatkov/cien, a to vrátane prípravných manipulačných poplatkov.
- e. Poplatky za stornovanie za objednaný seating pri zájazdoch do destinácií Exotika a Poznávacie zájazdy: Cestujúci uhradí CK poplatok za stornovanie vo výške plnej ceny daných poplatkov/cien.

Uvedené poplatky za stornovanie sú kalkulované bez ohľadu na okamih odstúpenia od zmluvy. Ak to nie je povahou jednotlivých ustanovení čl. 6 vylúčené, tieto ustanovenia sa podobne uplatnia na poplatky za stornovanie za fakultatívne služby.

## 9. ZMENY PODMIENOK ZMLUVY O ZÁJAZDE NA ZÁKLADE ŽELANIA CESTUJÚCEHO

- 9.1 Na žiadosť cestujúceho je možné zmeniť osobu (postúpenie zmluvy o zájazde). Na základe žiadosti cestujúceho, po ktorej bude nasledovať dohoda strán, je možné zmeniť podmienky už uzavretej zmluvy o zájazde, a to zmeniť termín a hotel.

### Zmena osoby cestujúceho

- 9.2 Osobu cestujúceho je možné na žiadosť cestujúceho zmeniť, ak tretia osoba spĺňa podmienky účasti v zájazde, t. j. najmä ak je zmena v súlade s podmienkami dopravcu a ďalších poskytovateľov služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu. Zmena v osobe cestujúceho je voči CK účinná, ak jej cestujúceho včas doručí oznámenie o tejto zmene v textovej podobe spolu s vyhlásením nového cestujúceho, že s uzavretou zmluvou o zájazde súhlasí a že splní podmienky účasti v zájazde. Oznámenie je doručené včas, ak je doručené aspoň 7 dní pred začiatkom zájazdu.
- 9.3 Nový cestujúci berie na vedomie, že ak dôjde k zmene osoby, ktorá podľa pôvodnej zmluvy využívala špeciálnu ponuku (napr. „dieťa zdarma“ či „zľava za skorý nákup“) a nový cestujúci nespĺňa podmienky tejto špeciálnej ponuky (napr. z dôvodu nevyhovujúceho veku dieťaťa), táto výhoda zaniká a nepredchádza, na nového cestujúceho, resp. nového cestujúci je v prípade záujmu povinný si takúto obsahovo zodpovedajúcu službu objednať a uhradiť samostatne. Ak mal pôvodný cestujúci zakúpené poistenie sprostredkované cestovnou kanceláriou, toto poistenie nie je možné previesť na nového cestujúceho.
- 9.4 CK alebo sprostredkovateľ predaja zájazdu oznámia pôvodnému cestujúcemu skutočné náklady spojené s postúpením zmluvy o zájazde, pričom tieto náklady nesmú byť neprimerané a nesmú prekročiť náklady skutočne vynaložené na postúpenie zmluvy o zájazde; uvedené náklady cestujúcemu doložia. Cestujúci a nový cestujúci sú povinní spoločne a nerozdielne zaplatiť doplatok ceny zájazdu a uhradiť všetky dodatočné náklady, ktoré CK v súvislosti so zmenou osoby cestujúcemu vzniknú.
- 9.5 V prípade zmeny mena cestujúceho pri zachovaní všetkých ostatných atribútov pôvodne objednaného zájazdu (termín, doprava ubytovacie zariadenie), účtuje DER Touristik SK poplatok:
  - a.) od uzavretia zmluvy do 5. dňa pred odletom 50 €/osoba
  - b.) od 04. dňa pred odletom sa takáto zmena posudzuje ako odstúpenie od Zmluvy cestujúcim a postupuje sa podľa bodu 7.5 týchto podmienok.

V prípade zmeny mena osoby využívajúcej špeciálnu ponuku „Dieťa zadarmo“ po termíne dokedy bola špeciálna ponuka vyhlásená, nie je možné zachovať rovnaké podmienky ako boli platné v čase rezervácie zájazdu. Osoba s novým menom uhradí sumu podľa aktuálnej ponuky platnej v dobe zmeny mena. Dodatočné zmeny v Zmluve na podnet cestujúceho v prípade letov pravidelných liniek (okrem garantovaných blokov) sú vždy posudzované ako odstúpenie od Zmluvy.

### Zmena zájazdu

- 9.6 Zmeny zájazdu (napr. zmena hotela, stravovania, výmena celého zájazdu za iný, zmena počtu cestujúcich či zámena cestujúcich apod.) sú možné len na základe dohody oboch strán zmluvy o zájazde. Zmena termínu a destinácie a ubytovacieho zariadenia sa vždy posudzuje ako odstúpenie od Zmluvy cestujúcim a návrh na uzavretie novej zmluvy.
- 9.7 Zájazdy nie je možné vymeniť za zájazdy z ponuky last minute, na zájazdy eTravel a NEV-DAMA letecky pri mori alebo za iné zvláštne ponuky. Pri vykonaní zmeny sa vždy účtujú aktuálne plné ceny zájazdov bez možnosti uplatnenia zliav last minute alebo iných zliav. Za uvedené zmeny sa účtuje manipulačný poplatok podľa taríf jednotlivých dodávateľov služieb cestovného ruchu, najmenej však poplatok vo výške 50 € za osobu.

### Zvláštne dohody o jednotlivých zmenách zájazdu

- 9.8 Žiadosť o skrátenie obdobia pobytu v rámci zájazdu – zo strany CK sa bude

štandardne posudzovať ako storno pôvodného zájazdu a nový zájazd, tzn. CK účtuje poplatky za stornovanie podľa bodu 7 a 8 týchto podmienok a ďalej dodatočné náklady spojené so zmenou zájazdu, ak nebude na základe dohody oboch strán stanovené inak.

- 9.9 Žiadosť o predĺženie obdobia pobytu v rámci zájazdu – dodatočná cena (napr. cena predĺženého ubytovania, nová letenka) vr. dodatočných nákladov (napr. poplatok hotelu za predĺženie pobytu) bude určená na základe dohody strán zmluvy o zájazde.
- 9.10 Zmena hotela, druhu dopravy, zámena cestujúcich, odletového letiska alebo destinácie – CK účtuje minimálne náklady vzniknuté v súvislosti so zmenou dohodnutých podmienok zmluvy o zájazde a dodatočné náklady spojené so zmenou zmluvy o zájazde na strane CK, najmenej však poplatok vo výške 50 € za osobu, ktorá podlieha zmene, ak nebude dohodnuté inak.
- 9.11 Zmena počtu ubytovaných osôb – v prípade storna jednej osoby v dvojlôžkovej izbe uhradí
  - a) stornovaná osoba poplatky za stornovanie podľa čl. 7 a 8 kalkulované z ceny za danú osobu;
  - b) zvyšná osoba príplatok za jednolôžkovú izbu alebo za obsadenie dvojlôžkového apartmánu (bungalovu) jednou osobou, a to za predpokladu, že poplatok za stornovanie druhej stornovanej osoby (podľa predchádzajúceho bodu a)) nepresiahol v súlade s čl. 7 a 8 týchto podmienok výšku 80 % ceny za danú osobu. V prípade storna dospelého osoby, keď v ubytovacej jednotke (apartmán, štúdio, rodinná izba...) zostáva po tejto zmene nižší počet osôb, hradia zvyšné cestujúce osoby cenu podľa podmienok dohodnutej obsadenosti daného typu ubytovania, ak v ubytovacej jednotke zostanú po tejto zmene len jedna dospelá osoba a jedno dieťa, hradí dieťa cenu dospelého osoby, ak nie je vo zvláštnej ponuke stanovené inak. Za stornovanú osobu sa musia uhradiť poplatky za stornovanie podľa článkov 7 a 8 týchto podmienok, kalkulované z ceny za danú stornovanú osobu.

- 9.12 Všetky poplatky uvedené v článkoch 6, 7 a 8 CK účtuje vždy za každú osobu, právo požadovať úhradu manipulačných poplatkov podľa taríf jednotlivých dodávateľov tým nie je dotknuté. Poplatky za zmenu zmluvy o zájazde a odstúpenie od zmluvy (poplatky za stornovanie) sú splatné k okamihu vykonania zmeny či odstúpenia od zmluvy. Všetky zmeny v zmluve o zájazde podliehajú poplatkom uvedeným v článkoch 7 až 8, ak nebude dohodnuté inak.

- 9.13 Ak sa CK nedohodne s objednávateľom inak, žiadosť objednávateľa o zmenu zmluvy o zájazde spočívajúcu v zmene počtu cestujúcich alebo zrušení ich účasti na zájazde v rozsahu najmenej 50 % cestujúcich na zájazde bude CK považovať za úplné alebo čiastočné odstúpenie od zmluvy o zájazde, právo CK požadovať storno poplatky tým nie je nijako dotknuté. V prípade zmeny všetkých cestujúcich v jednej ubytovacej jednotke sa táto zmena považuje za zrušenie zájazdu a vznik nového záväzku, t. j. CK má nárok na storno poplatky podľa článku 5 týchto podmienok.

- 9.14 Žiadosť cestujúceho o zmenu zmluvy o zájazde, spočívajúca v zmene cestujúcich osôb alebo zrušení ich účasti na zájazde, zo strany CK bude posudzovaná ako úplné či čiastočné odstúpenie od zmluvy o zájazde, právo CK požadovať stornopoplatky nie je nijak dotknuté.

- 9.15 V prípade, ak má cestujúci záujem o parkovanie na letisku počas dovolenky, všetky informácie sú dostupné na [www.kartago.sk/parkovanie-na-letisku/](http://www.kartago.sk/parkovanie-na-letisku/) [www.fischer.sk/sluzby/na-letisku/parkovanie](http://www.fischer.sk/sluzby/na-letisku/parkovanie). Čiastka za parkovanie na letisku nebude cestujúcemu vrátená v prípade, ak má cestujúci zakúpené spolu so zájazdom aj parkovanie na letisku a:
  - a) nedostaví sa k odletu
  - b) minimálne 24 hodín vopred písomne neoznámí zrušenie zájazdu v CK a nevyužitie služieb parkovania na letisku, k odletu sa dostaví, no písomne neoznámí vopred CK nevyužitie služby parkovania na letisku.

## 10. ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU A NÁHRADA ŠKODY

- 10.1 DER Touristik SK zodpovedá za porušenie Zmluvy, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie Zmluvy“).
- 10.2 Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť DER Touristik SK alebo jej poverenému zástupcovi.
- 10.3 DER Touristik SK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí DER Touristik SK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
- 10.4 Určenie lehoty podľa bodu 10.3 nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámí cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
- 10.5 Ak DER Touristik SK nevykoná nápravu podľa bodu 10.3, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa Zmluvy, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť
  - a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
  - b) nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
- 10.6 Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa bodu 10.5, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v Zmluve alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci

- v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa bodu 10.2.
- 10.7 Ak DER Touristik SK nevykoná nápravu podľa bodu 10.3. tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 10.5, cestujúci a) má právo vykonať nápravu sám a požadovať od DER Touristik SK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených, b) odstúpiť od Zmluvy bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy.
- 10.8 DER Touristik SK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
- nevykoná nápravu podľa bodu 10.3. a bodu 10.5 písm. a), všetko tohto článku,
  - zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 10.5. písm. b) tohto článku,
  - cestujúci v súlade s bodom 10.6. prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
  - cestujúci podľa bodu 10.7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.
- 10.9 Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa bodu 10.8. tohto článku.
- 10.10 Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa bodu 10.5. písm. b), bodu 10.6. alebo bodu 10.7., všetko tohto článku. Ak DER Touristik SK nepreukáže, že porušenie Zmluvy spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
- 10.11 Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, DER Touristik SK v prípadoch podľa bodu 10.6. a bodu 10.7. písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
- 10.12 Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa Zmluvy, DER Touristik SK uhrádza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
- 10.13 Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 10.12 sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola DER Touristik SK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
- 10.14 CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 10.12. tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
- 10.15 Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet DER Touristik SK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia DER Touristik SK.
- 10.16 DER Touristik SK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkoch bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona o zájazdoch, najmä poskytnutím
- vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánov na zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
  - pomocí cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
- Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, DER Touristik SK je oprávnená požadovať od cestujúceho za po- skytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli DER Touristik SK poskytnutím pomoci cestujúcemu.
- 10.17 Pri riešení nárokov podľa tohto článku je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
- 10.18 Informácia o reklamačných postupoch:
- cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) DER Touristik SK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu DER Touristik SK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
  - Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Cestujúci má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.
  - Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci DER Touristik SK a provízneho predajcu DER Touristik SK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
  - DER Touristik SK zabezpečuje prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety počas zájazdu.
  - vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.
  - Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.
  - DER Touristik SK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
- 10.19 Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa bodu 10.5. písm. b), bodu 10.6. alebo bodu 10.7. aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá DER Touristik SK; náhradu škody poskytne DER Touristik SK cestujúcemu bezodkladne.
- 10.20 DER Touristik SK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené:
- cestujúcim,
  - treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
  - neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
- 10.21 Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služieb cestovné- ho ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na DER Touristik SK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služieb, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na DER Touristik SK.
- 10.22 Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.
- 10.23 Právo na náhradu škody, alebo na primeranú zľavu, nemá vplyv na práva cestujúcich. Náhrada škody alebo primeraná zľava z ceny podľa zákona o zájazdoch sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie DER Touristik SK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.
- 10.24 Za predmet reklamácie nemôže byť považovaný výlet zadarmo či darček zadarmo. DER Touristik SK rovnako nie je povinná uhradiť cestujúcemu také ním uplatňované škody a majetkové ujmy, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poisťného krytia poisťovňou na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, a ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia vyslovene vyňaté.
- 10.25 DER Touristik SK nenesie žiadnu zodpovednosť za služby, ktoré nie sú súčasťou zájazdu podľa Zmluvy alebo ktoré si cestujúci počas zájazdu sám objedná nad rámec Zmluvy a ktoré budú poskytnuté zo strany tretích osôb.
- 10.26 Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi výlučne príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.
- 10.27 Cestujúci je osobne zodpovedný za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny do ktorej cestuje, resp. cez ňu tranzituje. DER Touristik SK nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víza alebo chybnými úkonmi cestujúceho.
- 10.28 Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe DER Touristik SK, t. j. okolnosti vzniknuté v dôsledku tzv. vyššej moci alebo okolnosti na strane cestujúceho, na základe ktorých cestujúci úplne alebo čiastočne nevyužije objednané, zaplatené a DER Touristik SK zabezpečené služby, nevzniká cestujúcemu nárok na náhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

## 11. POISTENIE

- 11.1 Ochrana pre prípad úpadku DER Touristik SK  
DER Touristik SK je povinná po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie mať zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku v zmysle zákona o zájazdoch na ktorej základe vzniká cestujúcemu právo na plnenie v prípade úpadku DER Touristik SK ak:
- nezabezpečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu
  - nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, alebo nevráti platby prijaté DER Touristik SK za služby cestovného ruchu, ktorá je súčasťou sporejnej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou a táto nebola poskytnutá
  - nevráti cestujúcemu rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, že sa zájazd uskutočnil len sčasti.
- 11.2 Komplexné cestovné poistenie nie je zahrnuté do základnej ceny zájazdov. O možnostiach uzatvoriť individuálne poistenie cestujúceho na cestu a pobyt vrátane poistenia pre prípad, že cestujúcemu vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od Zmluvy v prípade nehody alebo ochorenia, bude cestujúci informovaný. Cestujúci má možnosť uzavrieť aj doplnkové pripoistenia. Blížšie informácie sú dostupné na [www.kartago.sk/uzitocne-informacie](http://www.kartago.sk/uzitocne-informacie) a [www.fischer.sk/podmienky](http://www.fischer.sk/podmienky). Zmluva o komplexnom cestovnom poistení vzniká výhradne medzi poisťovňou a cestujúcim, to znamená, že prípadnú poisťnú udalosť rieši cestujúci priamo s poisťovňou. V prípade poškodenia alebo straty batožiny počas leteckej prepravy je cestujúci povinný túto skutočnosť neodkladne po ukončení prepravy nahlásiť na letisku na vyhradenom mieste a spísať protokol o poškodení alebo strate batožiny (P.I.R.), ktorý je nevyhnutný na ďalšie jednanie cestujúceho a prepravcu. Výška zodpovednosti leteckej spoločnosti je obmedzená ustanoveniami Varšavskej dohody a všetkých dodatkov. V prípade zrušenia zájazdu, nie je možné čiastku uhradenú za komplexné cestovné poistenie cestujúce- mu vrátiť, nakoľko toto poistenie pokrýva aj náklady spojené so stornovaním zájazdu, a preto nadobúda účinnosť dňom zakúpenia zájazdu.

## 12. ĎALŠIE PODMIENKY

Ďalšie podmienky okrem iného upravujú obsah a rozsah poskytovaných služieb dojednaných Zmluvou a z toho plynúci rozsah či obmedzenia zodpovednosti DER Touristik SK.



- b. ochrana práv a právom chránených záujmov DER Touristik SK, najmä určenie, výkon alebo obhajoba právnych nárokov DER Touristik SK na základe čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
- c. dodržanie právnych povinností DER Touristik SK stanovené všeobecne záväzným právnym predpisom na základe čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (napr. povinnosť DER Touristik SK uchovávať daňové doklady podľa zákona o dani z pridanej hodnoty); a
- d. marketingové a obchodné účely na základe čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z dôvodu existencie oprávneného záujmu DER Touristik SK.
- 14.7 Osobné údaje budú spracovávané len po dobu, ktorá je nevyhnutná vzhľadom k účelu ich spracovania. S ohľadom na vyššie uvedené:
- a. k účelu podľa článku 14.6
- (a) budú osobné údaje cestujúcich spracovávané do zániku záväzku z príslušnej Zmluvy či inej Zmluvy uzavretej medzi cestujúcim a DER Touristik SK;
- b. k účelu podľa článku 14.6
- (b) budú osobné údaje spracovávané
- (i) do konca 5. kalendárneho roku nasledujúceho po zániku záväzku z príslušnej Zmluvy; a
- (ii) pokiaľ cestujúci v uvedenej dobe zahájí proti DER Touristik SK súdne, správne či iné konanie, po dobu trvania takéhoto konania a ďalej po dobu 3 kalendárnych mesiacov od jeho ukončenia;
- c. k účelu podľa článku 14.6
- (c) budú osobné údaje spracovávané po dobu trvania príslušnej právnej povinnosti DER Touristik SK; a
- d. k účelu podľa článku 14.6
- (d) budú osobné údaje spracovávané do doby, než cestujúci vyjadrí svoj nesúhlas s takým spracovaním.
- 14.8 Najneskôr do 3 kalendárnych mesiacov po skončení kalendárneho roku, v ktorom uplynula doba spracovania podľa článku 14.7, budú príslušné osobné údaje, u ktorých pominul účel ich spracovania, zlikvidované či anonymizované. Anonymizovaním osobného údaja sa rozumie odstránenie identifikátorov (všetkých alebo niektorých) cestujúceho v takom rozsahu, že je trvale a nenávratne znemožnená jeho identifikácia. Spracovávané informácie v dôsledku uskutočnenej anonymizácie prestanú mať charakter osobného údaja.
- 14.9 Za účelom uvedeným v článku 14.6 bude DER Touristik SK v nevyhnutnom rozsahu poskytovať osobné údaje cestujúceho tretím osobám, ktoré budú cestujúce mu poskytovať dohodnuté služby alebo budú poskytnutie takých služieb sprostredkovať. Títo príjemcovia osobných údajov budú osobné údaje cestujúceho spracovávať ako správcovia zodpovedajúci za vykonané spracovanie. Najmä sa jedná o nasledujúce kategórie príjemcov:
- a. prevádzkovateľ zariadenia, v ktorom má byť cestujúci ubytovaný;
- b. poskytovateľ služieb leteckej prepravy;
- c. poisťovňa spolupracujúca s DER Touristik SK, pokiaľ bola s cestujúcim dohodnutá služba cestovného poistenia;
- d. zastupiteľský úrad cudzieho štátu, pokiaľ bola s cestujúcim dohodnutá služba zabezpečenia víz;
- e. poskytovateľ ďalších služieb, ktoré si cestujúci objednal (napr. prenájom áut, rezervácia parkovania, apod.).
- 14.10 Osobné údaje cestujúceho môžu byť ďalej v nevyhnutnom rozsahu poskytované spracovateľovi, s ktorým DER Touristik SK uzavrel zmluvu o spracovaní osobných údajov. Jedná sa najmä o osoby odlišné od zamestnancov DER Touristik SK, ktorí cestujúcim poskytujú delegátsky servis, a obchodní zástupcovia DER Touristik SK. Na základe čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR môžu byť osobné údaje cestujúceho zdieľané v rámci skupiny DER Touristik SK, a to pre vnútorné administratívne účely s odkazom na oprávnený záujem členov takej skupiny podľa recitálu 48 GDPR. Skupinou DER TOURISTIK sa na účely týchto Všeobecných podmienok rozumie spoločnosť DER Touristik Eastern Europe a.s. a jej dcérske spoločnosti v Českej republike aj v zahraničí a ďalej spoločnosť DER Touristik Group GmbH a jej dcérske spoločnosti v rámci Spolkovej republiky Nemecko aj v zahraničí. Zoznam členov skupiny DER Touristik je dostupný na webových stránkach CK. Cestujúci berie na vedomie, že zoznam členov skupiny DER Touristik sa môže v čase meniť a dopĺňať.
- 14.11 Cestujúci berie na vedomie, že DER Touristik SK môže jeho osobné údaje poskytnúť dožadujúcemu orgánu verejnej moci (napr. súdu či polícii SR), a to v rozsahu a za podmienok stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 14.12 Pri spracovaní osobných údajov podľa čl. 14.9 a 14.10 bude dochádzať k poskytovaniu osobných údajov do tretích krajín, v ktorých si cestujúci objednal ubytovanie či poskytnutie inej služby. DER Touristik SK vyvinie maximálne úsilie, aby bolo zaistené bezpečné poskytnutie osobných údajov a ich dôvernosť pri poskytnutí do tretej krajiny. Cestujúci berie na vedomie, že pokiaľ si objedná zájazd, pobyt či iné služby cestovného ruchu v krajine mimo Európskej únie či Európskeho hospodárskeho priestoru, vo vzťahu ku ktorej neexistuje rozhodnutie Európskej komisie podľa čl. 45 odst. 3 GDPR, budú jeho osobné údaje poskytnuté do danej tretej krajiny príslušné mu správcovi podľa čl. 14.9 týchto podmienok. Uzatvorením Zmluvy s DER Touristik SK cestujúci výslovne súhlasí s tým, že osobné údaje budú do danej tretej krajiny poskytnuté aj v prípade, že nie sú poskytnuté vhodné záruky podľa čl. 46 GDPR, a nemožno teda zaručiť riadnu a zodpovedajúcu ochranu poskytovaných osobných údajov. Zoznam tretích krajín, v ktorých správca podľa čl. 14.9 týchto podmienok neposkytuje vhodné záruky podľa čl. 46 GDPR, je uvedená na internetovej adrese [www.kartago.sk/ochranaosobnych/](http://www.kartago.sk/ochranaosobnych/) / [www.fischer.sk/podmienky/sukromie](http://www.fischer.sk/podmienky/sukromie).
- 14.13 Cestujúci má v súvislosti so spracovaním osobných údajov celý zoznam práv, vrátane práva požadovať od DER Touristik SK prístup k svojim osobným údajom (za podmienok čl. 15 GDPR), ich opravu alebo výmaz (za podmienok čl. 16 alebo čl. 17 GDPR), prípadne obmedzenie spracovania (za podmienok čl. 18). Za podmienok uvedených v čl. 20 GDPR môže cestujúci uplatniť právo na prenositeľnosť údajov. Za podmienok uvedených v čl. 21 GDPR má cestujúci právo vzniesť námietku proti uskutočňovanému spracovaniu. Dotazy a žiadosti týkajúce sa spracovania osobných údajov môžu zákazníci adresovať na emailovou adresu: [legal@dertouristik.sk](mailto:legal@dertouristik.sk).
- 14.14 Pokiaľ sa cestujúci domnieva, že sú jeho osobné údaje spracovávané v rozpore s právnymi predpismi, má právo obrátiť sa na DER Touristik SK so žiadosťou o vykonanie nápravy. Ak bude žiadosť cestujúceho uznaná oprávnenou osobou, DER Touristik SK neodkladne odstráni závadný stav. Tým nie je dotknutá možnosť cestujúceho podať sťažnosť priamo na Úrad na ochranu osobných údajov.
- 14.15 Objednávkou zájazdu a prípadne uzatvorením Zmluvy či inej Zmluvy uzatvorenej medzi cestujúcim a DER Touristik SK, ktorá odkazuje na tieto podmienky, cestujúci potvrdzuje, že bol oboznámený s informáciami o spracovaní osobných údajov uvedenými v tomto článku 14. V prípade, že cestujúci uzatvára Zmluvu aj v prospech tretej osoby, potvrdzuje, že je oprávnený poskytnúť DER Touristik SK jej osobné údaje a že táto osoba bola oboznámená s informáciami o spracovaní jej osobných údajov podľa tohto článku 14.

## 15. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

- 15.1 Cestujúci má právo obrátiť sa na DER Touristik SK so žiadosťou o nápravu do- poručenou poštou na adresu sídla DER Touristik SK alebo e-mailom na [reklamacie@dertouristik.sk](mailto:reklamacie@dertouristik.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým DER Touristik SK vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že DER Touristik SK porušil jeho práva. Ak DER Touristik SK odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, cestujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR <http://www.mhsr.sk>. Návrh môže objednávateľ podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z.
- 15.2 Cestujúci môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na [webgate.ec.europa.eu/odr/](http://webgate.ec.europa.eu/odr/)
- 15.3 Alternatívne riešenie sporov môže využiť len cestujúci – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi cestujúcim a DER Touristik SK, vyplývajúceho zo Zmluvy alebo súvisiaceho so Zmluvou. Subjekt ARS môže od cestujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.



Pre zaistenie správneho postupu pri uplatňovaní a riešení práv zákazníka zodpovednosti za vady služieb poskytnutých alebo obstaraných cestovnou kanceláriou vydáva DER Touristik SK a.s. (ďalej len „Cestovná kancelária“, alebo „CK,“) tento reklamačný poriadok.

## Služby v zmysle zmluvy o zájazde

1. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zák. č. 170/2018 Z.z., alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.
2. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, zák. č. 170/2018 Z.z., alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
3. Určenie lehoty podľa od. 2 nie je potrebné, ak CK oznámí cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
4. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 2, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť
  - a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
  - b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
5. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúkané CK podľa odseku 4, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 1, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 1.
6. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 2 ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 4, cestujúci má právo
  - a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
  - b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpeného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.
7. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
  - a) nevykoná nápravu podľa odseku 2 a odseku 4 písm. a),
  - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 4 písm. b)c) cestujúci v súlade s odsekom 5 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať, d) cestujúci podľa odseku 6 písm. a) vykoná nápravu sám.
8. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 7.
9. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 4 písm. b), odseku 5 alebo odseku 6. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde, tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
10. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 5 a odseku 6 písm. b) zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
11. Ak v dôsledku neodvráťiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhrádza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
12. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 11 sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
13. CK sa nemôže odvolávať na neodvráťiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 11, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
14. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet,“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručení podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.
15. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zák. č. 170/2018 Z.z., najmä poskytnutím
  - a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
  - b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.
16. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa od. 4 písm. b), ods. 5 alebo

ods.6 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.

17. Cestovná kancelária sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak sa preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené
  - a) cestujúcim,
  - b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
  - c) neodvráťiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
18. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.
19. Náhrada škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselné spôsobenie škody alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.
20. Právo na náhradu škody alebo na primeranú zľavu, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.
21. Pri riešení nárokov podľa tohto článku je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
22. CK nezodpovedá za úroveň týchto služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

## Ostatné služby

1. V prípade, že dôjde k chybnému poskytnutiu služby, má objednávateľ právo na uplatnenie nárokov v zmysle príslušnej právnej úpravy a vzájomných zmluvných dojednaní.
2. Pokiaľ sa jedná o následky chybné poskytnutej služby, ktoré sú zistiteľné priamo pri predaji služby (napr. Zle určená platobná povinnosť, zistenie finančných rozdielov, nezohoda medzi požadovanou a skutočne poskytnutou službou), je objednávateľ povinný uplatniť takéto nedostatky ihneď priamo pri predaji služby, keď v prípade nesplnenia uvedenej povinnosti akékoľvek nároky objednávateľa z takéhoto titulu zanikajú. V ostatných prípadoch je objednávateľ povinný uplatniť nároky z chybné poskytnutých služieb v lehote učenej všeobecne záväznou právnu úpravou a vzájomnými dojednaniaми.
3. Vybavovanie reklamácií objednávateľa čo do obsahu postupu a lehôt je zabezpečované v súlade s príslušnou právnu úpravou
4. CK zabezpečuje v mieste zájazdu prítomnosť poverenej osoby, oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.
5. O vybavení reklamácie bude klientovi vydaný písomný doklad.
6. Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnu úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.
7. CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
8. CK spracúva osobné údaje Klienta na účel vybavenia reklamácie. CK poskytne osobné údaje Klienta príjemcom, ktorým je povinný poskytnúť osobné údaje na základe zákona ako je napr. Slovenská obchodná inšpekcia. CK postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi Klienta v súlade s ustanoveniami platných predpisov o ochrane osobných údajov. Klient berie na vedomie, že je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o zmene svojich osobných údajov. Právny základom spracúvania je zákonná povinnosť. Klient je povinný poskytnúť osobné údaje na účely vybavenia reklamácie, ich neposkytnutie môže mať za následok nevybavenie reklamácie. Osobné údaje bude CK spracúvať a archívovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Objednávateľ potvrdzuje, že poskytnuté osobné údaje sú pravdivé a nesie zodpovednosť za nepravdivosť osobných údajov. Klient má ako dotknutá osoba, ktoré osobné údaje sú spracúvané CK, právo od tejto spoločnosti požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa jej týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Klient ako dotknutá osoba, ktorej osobné údaje sú spracúvané CK, má súčasne právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov. Ak sú žiadosti dotknutej osoby zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu, CK môže požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo odmietnuť konať na základe žiadosti. Ak sa dotknutá osoba domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týka, je v rozpore s platnými predpismi o ochrane osobných údajov, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava. Prípadné otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov adresuje Klient zodpovednej osobe prostredníctvom e-mailovej adresy: reklamacie@dertouristik.sk.
9. Objednávateľ berie na vedomie, že v prípade ak určitá služba je zabezpečovaná treťou osobou, postup uplatnenia reklamácie ako aj spôsob jej vybavenia je ovplyvnený postupom uplatnenia reklamačných nárokov a spôsobu ich riešenia skutočným poskytovateľom služieb a tento musí byť rešpektovaný.
10. Objednávateľ a CK berú na vedomie, že postup uplatnenia reklamačných nárokov ako aj spôsob a lehoty ich vybavenia môžu byť vzájomne dohodnuté aj odlišne a v takom prípade má vzájomné písomné dojednanie prednosť pred týmto reklamačným poriadkom.

Tento reklamačný poriadok je platný od 01. 08. 2023. Ustanovenie tohto nie je možné uplatniť na iné zájazdy než na zájazdy obstaraných cestovnou kanceláriou.