Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch

VŠEOBECNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH DER Touristik SK a.s. platné od 1. 6. 2023. 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 štandardné.

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 „Všeobecných podmienkach účasti na zájazdoch " a „CK" alebo DER Touristik SK") tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, resp. Podmienok pre cestujúcich, 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 a Dôležité informácie. Všetky uvedené dokumenty sú dostupné na internetových stránkach www.kartago.sk, 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 sprostredkúvaním predaja služieb cestovného ruchu, ktoré netvoria spojené cestovné služby (ďalej len „iné služby cestovného ruchu"). Podmienkami pre 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 uzavrie 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 (návrat 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, potvrdenej 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 vyplynuli 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:
a. 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 podmienky pre cestujúcich, formulár štandardných informácií pre zmluvy 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 zmluvy 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 (príp. 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 príjazde 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% –tný nárast oproti stavu zo dňa 01.6.2022 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 /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 treťou 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:
a. cestovné poistenie,
b. prípadne vízum (náklady či administrácia získania),
c. pobytovú taxu,
d. bezpečnostné taxy pre vstup do destinácie,
e. servisné poplatky pri plavbách,
f. voliteľné nepovinné fakultatívne služby (napr. fakultatívne výlety, prenájom auta, obslužné, parkovné, seating v lietadle, catering v lietadle a pod.).

Konečnou cenou zájazdu sa rozumie celková cena zájazdu a položky nezahrnuté v celkovej cene zájazdu podľa ods. 2 tohto 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 spiatočnom 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 56 € 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 86 € 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)

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. Bližšie informácie je možné nájsť v konkrétnej cenovej ponuke.

V prípade, že neplnoleté 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 rozväzovacou podmienkou podľa § 36 ods. 2 druhá veta občianskeho zákonníka. Rozväzovacia 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 rozväzovacej podmienky, t.j. v prípade nedostupnosti určitej služby, CK najneskôr do desiatich pracovných dní od uzavretia zmluvy o zájazde cestujúcemu oznámi (odošle oznámenie) nemožnosť realizovať zájazd a teda aj zánik zmluvy o zájazde z dôvodu naplnenia rozväzovacej 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 nad rámec vrátených finančných prostriedkov nárok na žiadnu kompenzáciu, zľavu, náhradu škody či iné plnenia zo strany CK. V prípade potvrdenia vyžiadanej služby sa ďalšie ukončenie zmluvy o zájazde riadi pravidlami odstúpenia od zmluvy podľa podmienok pre cestujúcich, 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 rozväzovacia podmienka uzavretej zmluvy o zájazde, ktorá je splnená tým, že CK cestujúcemu oznámi, že z dôvodu omeškania cestujúceho s platbou 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	43 € (+ prípadné poistenie podľa ods. 6)	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	43 € (+ prípadné poistenie podľa ods. 6)	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 provízných 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. 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 (príp. karty) je možné uplatniť do hodnoty 50 % z celkovej ceny zájazdu, maximálne však do výšky 800 € za daný zájazd. 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. Záväznou 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 katalógu.

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 neprijme 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 poskytne zájazd nižšej kva- lity alebo s nižšími nákladmi, má cestujúci právo na primerané zníženie ceny zájazdu.

6.2 Cestujúci je uzrozumený 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 a pod. 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 nedosiahol 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 neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti jej bránia plniť Zmluvu a DER Touristik SK oznámi 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 eventuálne „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 zodpovedajúcom 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 povinností, ak preukáže, že škoda bola spôsobená cestujúcim.
Treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami

7.ODSTÚPENIE OD ZMLUVY, ODSTUPNÉ

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:

a. oznámenie o odstúpení v listinnej podobe doručené do sídla CK či predajcovi CK;
b. 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;
c. 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 poistnej 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

a. odstúpenie do 60 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej výške prvej zálohy, ktorá mala byť cestujúcim uhradená,
b. 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. 6,
c. 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. 6,
d. odstúpenie od 20 do 15 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 70 konečnej ceny % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 6,
e. 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. 6,
f. 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. 6,
g. 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

a. odstúpenie do 60 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej výške prvej zálohy, ktorá mala byť cestujúcim uhradená,
b. 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. 6,
c. 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. 6,
d. 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. 6,
e. 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. 6,
f. 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. 6,
g. 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 Pre zmluvy o zájazde vzťahujúce sa k zimným zájazdom pre zimnú sezónu 2023/2024 sa neaplikuje storno poplatok vo vzťahu k zájazdu v prípade odstúpenia cestujúceho od tejto zmluvy ako celku v období od 45 do 30 dní pred dňom začatia zájazdu. Toto sa vzťahuje iba na zájazdy na charterových letoch do destinácií Blízkych morí (okrem zájazdov s objednanými transfermi medzi destináciami, službami nad rámec zájazdu, poznávacích zájazdov, okruhov, plavieb a zájazdov, ktoré neorganizuje CK), do Spojených arabských emirátov (lety do Ras Al Khaimah) a do Ománu (lety do Salalah). Cestujúci môže za podmienok podľa tohto odseku odstúpiť od zmluvy o zájazde bez uhradenia storno-poplatku iba v lehote v rozmedzí 45 až 30 dní pred plánovaným zahájením zájazdu, a to písomnou formou doručenou v tomto období. V tomto prípade nie sú účtované stornopoplatky z fakultatívnych služieb stanovené v čl. 8 týchto Všeobecných podmienok, s výnimkou cestovného poistenia (článok 8a). V prípade zakúpenia cestovného poistenia je účtovaný storno poplatok vo výške 100% ceny poistenia. Toto dojednanie (tento odsek o neúčtovaní storno poplatku) sa neuplatní na zájazd, u ktorého došlo k zmene termínu zájazdu oproti pôvodne dohodnutému.

7.5 Pri stanovení výšky poplatkov za stornovanie sa vychádza z konečnej ceny zájazdu (príp. 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 právnym predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb, ku ktorým je CK súvislosti 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 odôvodní výšku poplatkov za stornovanie. Ak je súčasťou zájazdu letecká doprava, kde letenky už boli vystavené na meno cestujúceho, cestujúci sa zaväzuje nahradiť CK všetky náklady, ktoré CK vzniknú v súvislosti so zrušením už vystavených leteniek.

7.6 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.

7.8 V prípade odstúpenia cestujúceho od zmluvy o zájazde, pri ktorej sa uskutočnila zmena termínu zájazdu podľa čl. 9 bodu 9.6 a nasl. alebo v prípade využitia služby „zmena 10 dní pred odletom zdarma" (ak bola dohodnutá), 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).

7.9 Cestujúci, ktorý uzavrel s CK zmluvu o zájazde, je povinný uhradiť tiež poplatky za stornovanie, ktoré vzniknú v súvislosti so stornom ktorejkoľvek jednotlivej 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.

7.10. CK má právo započítať príslušnú výšku poplatku za stornovanie oproti zloženej zálohe, resp. zaplatenej 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.

7.11 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.

7.12
Cestovná kancelária môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak
a) 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
   1. 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
   2. 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
   3. 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

b) neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia cestovnej kancelárii plniť zmluvu o zájazde a cestovná kancelária oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

7.13 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.

7.14 V prípade, že je CK oprávnená od zmluvy o zájazde odstúpiť, je na to oprávnená kedykoľvek a bez splnenia akejkoľvek lehoty.

7.15 DER Touristik SK môže pred nástupom na zájazd alebo počas priebehu zájazdu s okamžitou platnosťou odstúpiť od Zmluvy v nasledovných prípadoch:
a) z dôvodu zrušenia zájazdu; DER Touristik SK je oprávnená zájazd zrušiť
   aa) ak nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov pre zájazd, kde sa minimálny počet účastníkov vyžaduje
   (čl. 6.3 Všeobecných podmienok),
   ab) 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.
b) z dôvodu porušenia povinností cestujúcim, ktoré boli zmluvne dohodnuté; za porušenie povinností cestujúceho sa považuje aj také jeho konanie, ktorým vážne narúša 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.

7.16. Skutočne vzniknutými nákladmi sa rozumejú prevádzkové náklady DER Touristik SK a zmluvne dohodnuté alebo právnym 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 prenájmu.
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. Oznámení 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. nový 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 a pod.) 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 tarif jednotlivých dodávateľov služieb cestovného ruchu, najmenej však poplatok vo výške 22 € 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 22 € 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. 5 a 6 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 dospelej 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 dospelej 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 tarif 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 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 storno-poplatky nie je nijak dotknuté.

9.14 V prípade, ak má cestujúci záujem o parkovanie na letisku počas dovolenky, všetky informácie sú dostupné na www.kartago.sk/parkovanie-na-letisku/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 neoznámi zrušenie zájazdu v CK a nevyužitie služieb parkovania na letisku, k odletu sa dostaví, no písomne neoznámi 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 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi 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. tohto článku, 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. tohto článku, 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. tohto článku.

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. tohto článku, 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
a. nevykoná nápravu podľa bodu 10.3. a bodu 10.5 písm. a), všetko tohto článku,
b. zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 10.5. písm. b) tohto článku,
c. cestujúci v súlade s bodom 10.6. prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
d. 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 neodvrátiteľných 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. tohto článku 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 neodvrátiteľné 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 ťaž kostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona o zájazdoch, najmä poskytnutím
a. vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánov na 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, 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:
a. 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.
b. 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.
c. 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.
d. DER Touristik SK zabezpečuje prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety počas zájazdu.
e. vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.
f. Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.
g. 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:
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. neodvrátiteľnými 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 služby 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 služby, 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 poistného krytia poisťovňou na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, a ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného 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 nenesenie 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:
a. nezabezpečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu
b. nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, alebo nevráti platby prijaté DER Touristik SK za službu cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou a táto nebola poskytnutá
c. 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.
Bližšie informácie sú dostupné na www.kartago.sk/užitočné dokumenty www.ischer.sk/podmienky/podmienky-pre-cestujucich. Zmluva o komplexnom cestovnom poistení vzniká výhradne medzi poisťovňou a cestujúcim, to znamená, že prípadnú poistnú 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.

12.1 Servis a služby
Úroveň a rýchlosť služieb poskytovaných personálom ubytovacích zariadení zodpovedá miestnym zvyklostiam a mentalite obyvateľstva. Preto je nutné počítať niekedy s menšou skúsenosťou a určitou ležérnosťou, ale na druhej strane často s veľmi priateľským a milým prístupom. Upozorňujeme na skutočnosť, že ponuka aktivít a služieb poskytovaných hotelom zadarmo alebo za poplatok platí v čase vydania katalógu, a rozhodnutím hotela sa môže v priebehu sezóny zmeniť. Aktuálne informácie DER Touristik SK (ak je s nimi oboznámená) uvádza na www.kartago.sk / www.ischer.sk. Pre zmenu podstatných a nepodstatných podmienok Zmluvy platia ustanovenia čl. 5. ods. 5.8 týchto Všeobecných podmienok.

12.2 Hygiena
Hygienické zvyklosti sú v cieľových krajinách omnoho tolerantnejšie, odlišné od tu- zemských. To isté sa týka aj predpisov vo vzťahu k životnému prostrediu.

12.3 Ubytovanie
Ubytovacie služby poskytované DER Touristik SK zodpovedajú popisu v tomto katalógu. Obdobie pred a po hlavnej sezóne prináša popri výhodných cenách aj skutočnosť, že niektoré zariadenia (bary, diskotéky, a pod.) nie sú v prevádzke. V ojedinelých prípadoch sa stáva, že ubytovacie zariadenie potvrdí objednávky nad rámec reálnej kapacity. DER Touristik SK v takýchto prípadoch nemá informáciu o prekročení kapacity ubytovacieho zariadenia a o tejto skutočnosti sa dozvedá zväčša od povereného zástupcu alebo cestujúcich priamo z miesta pobytu. V takomto prípade bude cestujúci ubytovaný v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej triedy. Kategorizácia ubytovacích zariadení spadá do kompetencie príslušných rezortov v cieľových krajinách, ktoré hviezdičky označujúce triedu ubytovacieho zariadenia prideľujú na základe noriem a kritérií platných v príslušnej krajine. Tieto normy a kritériá sa nemusia zhodovať s normami platnými v SR. Vlastné hodnotenie DER Touristik SK je vždy uvedené pri popise ubytovacieho zariadenia. Rozdiely v kategorizácii ubytovacích zariadení sú aj medzi jednotlivými destináciami. Aj v komfortných hoteloch sú izby väčšinou jednoducho zariadené. Vybavenie, veľkosť a poloha izieb (aj rovnakej triedy) nie sú vždy rovnaké. Vo väčšine ubytovacích zariadení nie sú v kúpeľniach hygienické potreby. Rozdeľovanie izieb vždy prebieha zásadne zo strany hotela, DER Touristik SK na to nemá vplyv. Jednolôžkové izby sú vždy s príplatkom, sú väčšinou veľmi malé a často nemajú balkón. V ubytovacích zariadeniach je za trojlôžkovú izbu považovaná dvojlôžková izba s prístelkou. Prístelka môže byť pohovka, rozkladací gauč, poschodová posteľ alebo ležadlo. Podľa medzinárodných zvyklostí je nutné izby opustiť v deň odletu do 12.00 hod. (v niektorých prípadoch dokonca do 10.00 hod.), možnosť nasťahovania je v deň príletu najskôr po 14.00 hod. Včasný príchod alebo neskorý odchod neoprávňujú k ďalšiemu používaniu izieb. V prípade poznávacích a kombinovaných zájazdov je ubytovanie poskytnuté v objednanej triede, podľa momentálnej disponibility priamo na mieste. Dynamicky sa rozvíjajúci cestovný ruch so sebou prináša aj stavebnú činnosť, na ktorú DER Touristik SK nemá vplyv. Stavebná činnosť sa neobmedzuje iba na mimo sezónne mesiace, staveniská vznikajú rýchlo a prakticky zo dňa na deň, alebo je stavebná činnosť po dlhšej prestávke obnovená. V týchto prípadoch nie je možné pri uzatváraní Zmluvy mať najaktuálnejšie informácie o stavebnej činnosti. Úplný pokoj v strediskách cestovného ruchu nenájdete. K dovolenke patrí aj večerná zábava a bary, reštaurácie a nočné kluby, ktoré môžu spôsobovať hluk. Tiež stavebný štýl umožňuje zvukovú priepustnosť medzi jednotlivými miestnosťami.

12.4 Klimatizácia
Klimatizáciu nájdete v hoteloch, kde je to priamo uvedené v popise hotela v katalógu. V mnohých prípadoch je klimatizácia ovládaná centrálne a jej zapínanie/vypínanie z hľadiska času a dĺžky závisí úplne od rozhodnutia hotela. Často je klimatizácia v prevádzke iba v hlavnej sezóne(cca od 15.júna do 15.septembra) v závislosti od destinácie a hotela, a to iba niekoľko hodín denne.

12.5 Stravovanie a nápoje
V hoteloch sa varí väčšinou medzinárodné jedlo, obohatené miestnymi prvkami.

Spôsob stravovania je uvedený v popise každého hotela. Kontinentálne (európske) raňajky sa skladajú väčšinou z pečiva, masla a zaváraniny alebo syra, kávy alebo čaju. Saláma, vajíčka sú zriedkavosťou. Raňajky podávané formou bufetu alebo švédskych stolov znamenajú voľnú konzumáciu z ponuky, ktorá zodpovedá trie- de hotela a miestnym zvyklostiam. Väčšinou obsahujú kávu, čaj, džús, pečivo, rôzne sladké koláče, zaváraniny, syr, salámu, opäť podľa triedy hotela. Večera je buď menu s obsluhou, výber z niekoľkých menu a šalátov formou bufetu, alebo voľná konzumácia formou bufetu (jednoduchších švédskych stolov) alebo švédskych stolov. Ponuka opäť zodpovedá triede hotela, pričom aj v trojhviezdičkových hoteloch môžeme v niektorých prípadoch očakávať iba jedno teplé hlavné jedlo. Nápoje nikdy nie sú zahrnuté v cene (pokiaľ to nie je uvedené inak - napr. hotely „all inclusive"). Pri ubytovaní s možnosťou vlastného varenia sú k dispozícii kuchynky alebo kuchynské kúty, väčšinou vybavené dvojplatničkou a chladničkou. Kuchynské zariadenie, ktoré je k dispozícii, je určené pre nenáročné varenie a skladá sa zo základného riadu. Vo väčšine hotelov platí zákaz donášania vlastných jedál a nápojov.
Stravovací režim „all inclusive" znamená plnú penziu a časovo obmedzenú konzumáciu rozlievaných nealkoholických a (prevažne) miestnych alkoholických nápojov podľa vnútorných smerníc každého hotela. Informácie o režime „all inclusive" - t.j. obsah a rozsah, ako aj časový harmonogram, sa objednávateľ dozvie po príchode do hotela. Obsah mini baru nie je zahrnutý do ceny zájazdu. Mini bar je možné naplniť po požiadaní, a konzumácia podlieha priamej platbe na mieste.
Pri každom zájazde je uvedený počet nocí, ktorým zodpovedá i nárok na stravovanie, pričom niektorá strava môže byť nahradená balíčkom alebo neskoršou jednoduchou večerou. Stravovanie začína a končí spoločne s ubytovacími službami, prvú stravu môžete teda obdržať najskôr po 14:00 hod. a poslednú najneskôr o 12:00 hod. Upozorňujeme na možnosť zmeškania objednanej stravy z dôvodu neskorého príletu alebo včasného od- letu. Zmeškanú stravu nie je možné nahradiť. Súčasne upozorňujeme na skutočnosť, že cestujúci ubytovaní na jednej izbe musia vždy čerpať rovnaký systém stravovania.

12.6 Pláže
Väčšina pláží je prístupná i miestnemu obyvateľstvu, ktoré býva často trošku hlučnejšie než sme zvyknutí. Ležadlá a slnečníky je možné si prenajať za poplatok (pokiaľ pri popise hotela nie je uvedené inak). Ich počet sa nezhoduje s ubytovacou kapacitou hotela, je vždy nižší, preto táto služba nie je priamo nárokovateľná. Obzvlášť pri veľkokapacitných hoteloch môže byť počet slnečníkov a ležadiel v značnom nepomere vo vzťahu k počtu lôžok. Plážový servis sa v priebehu sezóny môže zmeniť – v katalógu sú uvedené informácie známe v čase tlače katalógu. DER Touristik SK nemá vplyv na čistotu mora a pláží – údržba pláže je výlučne v kompetencii hotela. DER Touristik SK taktiež nezodpovedá za prípadné znečistenie pláže z dôvodu klimatických podmienok, alebo iných nepredvídaných dôvodov. Vzdialenosť od mora je meraná vždy od najbližšieho bodu areálu smerom k pláži a je len orientačná.

12.7 Bazény
Ak je súčasťou hotelového zariadenia i vyhrievaný bazén je treba zobrať do úvahy, že nie vždy je bazén skutočne vyhrievaný, a táto skutočnosť závisí predovšetkým od rozhodnutia hotela. Nie všetky hotely majú bazén s filtračným zariadením, preto musia byť bazény pri vyšších teplotách vypustené a vyčistené. Je teda nutné počítať s tým, že bazén môže byť na určitú dobu mimo prevádzky, ako i tobogany, ktoré sú v prevádzke iba v časoch určených hotelom DER Touristik SK nemá vplyv na čistotu bazéna – údržba bazéna je výlučne v kompetencii hotela. Bazény v nočných hodinách nie sú v prevádzke. Počet slnečníkov a ležadiel pri bazéne nezodpovedá kapacite hotela.

12.8 Voda a elektrické napätie
Vo väčšine cieľových destináciách sa neodporúča používať vodu z vodovodu na pitie a varenie. Vodu na tieto účely Vám odporúčame zakúpiť si v miestnych obchodoch alebo v hoteloch. V hoteloch môže dôjsť k výpadku teplej vody a z tohto dôvodu tečie občas iba vlažná voda. V niektorých krajinách môže dochádzať i k opakovaným, krátkodobým výpadkom elektrickej energie a zásobovania vodou. S tým samozrejme súvisí aj výpadok klimatizácie. Za tieto skutočnosti DER Touristik SK nezodpovedá a nevie ich ovplyvniť. Elektrické napätie a elektrické zásuvky nie vždy zodpovedajú slovenským normám.

12.9. Hmyz
K realite prímorských krajín patrí aj hmyz. Napriek intenzívnej snahe hotelierov a miestnych úradov sa môže v určitých obdobiach hmyz vyskytovať vo zvýšenej miere aj priamo v priestoroch ubytovacích zariadení. Neodporúčame nechávať voľne ležať potraviny na izbe.

12.10 Víza a pasy
DER Touristik SK zaisťuje v prípade, že si to hostiteľská krajina vyžaduje, víza iba pre držiteľov pasov Slovenskej republiky, a to po predložení dokumentov požadovaných príslušným zastupiteľským úradom. Držitelia cestovných dokladov iných štátov sú povinní zaistiť si sami potrebné doklady a náležitosti na cestu u príslušného veľvyslanectva alebo konzulátu. Akékoľvek náklady a dôsledky, ktoré vzniknú nedodržaním tohto ustanovenia nesie objednávateľ. Väčšina štátov vyžaduje aby bol cestovný pas platný ďalších 6 mesiacov od návratu.

13 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných podmienok sú Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované DER Touristik SK, ktoré sú súčasťou katalógu. Platnosť týchto Všeobecných podmienok sa vzťahuje na služby poskytované DER Touristik SK len vtedy, pokiaľ nie je DER Touristik SK stanovený alebo vopred zjednaný rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou. Cestujúci potvrdzuje podpisom Zmluvy alebo jej uzavretie ústnou formou podľa týchto Všeobecných podmienok, vy daných DER Touristik SK, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich akceptuje. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu DER Touristik SK a v cenníku, o službách, cenách a cestovných podmienkach, zodpovedajú informáciám známym v čase tlače a DER Touristik SK si vyhradzuje právo na ich zmenu do času uzatvorenia Zmluvy s cestujúcim. Katalóg alebo iná písomná forma ponuky alebo informácií doplňujúcich informácie o zájazde sa považuje za súčasť Zmluvy.

14 SPRACOVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

14.1 Cestujúci berie na vedomie, že DER Touristik SK spracováva osobné údaje, ktoré cestujúci poskytol či poskytne DER Touristik SK v súvislosti s jednaním o Zmluve či inej Zmluvy medzi cestujúcim a DER Touristik SK, jej uzatvorením a plnením, a ďalej osobné údaje, ktoré DER Touristik SK zhromažďí v súvislosti s poskytovaním objednaných služieb cestujúcemu . Spracovávané budú najmä identifikačné a kontaktné údaje cestujúceho a ďalšie informácie uvedené v Zmluve alebo zhromaždené v súvislosti s ich plnením.

14.2 Pokiaľ cestujúci poskytne DER Touristik SK informácie týkajúce sa jeho zdravotného stavu, berie na vedomie a uzatvorením Zmluvy s DER Touristik SK výslovne súhlasí s tým, že DER Touristik SK bude takéto citlivé osobné údaje spracovávať v súlade s týmto čl. 1 konkrétne k účelom podľa článku 14.6(a) a 14.6(b).

14.3 DER Touristik SK pri spracovaní osobných údajov cestujúcich dodržuje všeobecne záväzné právne predpisy, predovšetkým Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 z dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) („GDPR") a dbá na ochranu súkromného a osobného života cestujúcich.

14.4 Cestujúci nie je podľa žiadneho všeobecne záväzného právneho predpisu povinný poskytnúť DER Touristik SK svoje osobné údaje; poskytnutie osobných údajov je úplne dobrovoľné. Bez poskytnutia osobných údajov však nemôže byť uzatvorená ani plnená Zmluva či iná Zmluva uzatvorená medzi cestujúcim a DER Touristik SK.

14.5 DER Touristik SK bude spracovávať osobné údaje cestujúceho automatizovane v rámci elektronickej databázy i manuálne v listinnej podobe

14.6 Osobné údaje cestujúceho bude DER Touristik SK spracovávať len k nasledujúcim účelom:
a. poskytovanie zjednaných služieb a služieb s tým súvisiacich na základe čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;
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 záväzkov 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 sprostredkovávať. 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. Zoznam členov skupiny DER Touristik SK je dostupný na webovom sídle www.kartago.sk a www.fischer.sk. Cestujúci berie na vedomie, že zoznam členov skupiny DER Touristik SK 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 č. 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 hospo-

dárskeho priestoru, vo vzťahu ku ktorej neexistuje rozhodnutie Európskej komisie podľa čl. 45 odst. 3 GDPR, budú jeho osobné údaje poskytnuté do danej tretej krajine 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 neposkytujú vhodné záruky podľa čl. 46 GDPR, je uvedená na internetovej adrese udajovwww.kartago.sk/ochranaosobnych / 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 svojím osobným údajom (za podmienok čl. 15 GDPR), ich opravu alebo výmaz (za podmienok čl. 16 nebo 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 pod- mienok 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.

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 údajoch podľa tohto článku 14.

15 ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

15.1 Cestujúci má právo obrátiť sa na DER Touristik SK so žiadosťou o nápravu doporučenou poštou na adresu sídla DER Touristik SK alebo e-mailom na 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 nahttp://ec.europa.eu/consumers/odr/ index_en.htm.

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.

Prajeme Vám šťastný výber zájazdu z našej širokej ponuky, prežitie príjemnej, ničím nerušenej dovolenky a veľa nezabudnuteľných zážitkov