

*VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI na zájezdech DER Touristik SK a.s. platné od 15. 5. 2025.
Společnost DER Touristik SK a.s., se sídlem Vajnorská 100/B, 831 04, Bratislava, poskytuje
stravovací, ubytovací a dopravní služby, včetně dalších služeb v oblasti cestovního ruchu.*

1. ÚVODNÍ INFORMACE

- 1.1 Tyto Všeobecné podmínky účasti na zájezdech pro cestující cestovní kanceláře DER Touristik SK a.s., se sídlem Vajnorská 100/B, 831 04 Bratislava, IČO: 31 371 205, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem Bratislava III, oddíl Sa, vl. č.: 3687/B (dále jen „CK“ nebo „DER Touristik SK“ a „Všeobecné obchodní podmínky“) se řídí zákonem č. 159/1999 Sb. 170/2018 Sb. Slovenské republiky, o turistických zájezdech, o poskytování služeb cestovního ruchu a o změně a doplnění některých zákonů (dále jen „zákon o zájezdech“) a tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy uzavřené mezi cestovní kanceláří a cestujícím. Nedílnou součástí cestovní smlouvy, resp. všeobecných obchodních podmínek, je reklamační řád, Formulář pro informace k zájezdu a přepravní podmínky příslušného leteckého dopravce. Ty jsou k dispozici na webových stránkách cestovní kanceláře¹ nebo si je cestující může v určitých případech vyzvednout na pobočce. Uzavřením cestovní smlouvy cestující vyjadřuje svůj bezvýhradný souhlas s výše uvedenými dokumenty a zavazuje se je dodržovat. Všechny výše uvedené dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.
- 1.2 Cestovní kancelář se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které nejsou propojeny s službami cestovního ruchu (dále jen „ostatní služby cestovního ruchu“). Všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z cestovní smlouvy. Tyto Všeobecné obchodní podmínky platí, pokud není výslovně stanoveno jinak, na cestovní smlouvy uzavřené do destinací, tj. blízkých moří, které zahrnují destinace nacházející se v: Evropě, Turecku, Tunisku, Egyptě, Maroku, Senegalu a Kapverdských ostrovech (dále jen „Blízká moře“), jakož i na cestovní smlouvy označované jako tzv. poznávací zájezdy (dále jen „Poznávací zájezdy“), jakož i na cestovní smlouvy do všech exotických destinací, které jsou všechny destinace, které nepatří do kategorie Blízké moře a Poznávací zájezdy (dále jen „Exotické“).
- 1.3 Pro účely těchto Všeobecných obchodních podmínek se rozumí následující:
- Cestujícím se rozumí fyzická osoba, která uzavírá cestovní smlouvu s cestovní kanceláří nebo fyzická osoba, které mají být poskytovány služby cestovního ruchu na základě cestovní smlouvy uzavřené s cestovní kanceláří. V případě, že na straně cestujícího jedná více osob, vztahuje se označení cestující i na tyto osoby, přičemž všechny osoby na straně cestujícího jsou povinny plnit své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy společně a nerozdílně;
 - Objednatel zájezdu je osoba, která má s cestovní kanceláří uzavřenou cestovní smlouvu, ale tato osoba může, ale nemusí být cestujícím. Pokud klient není cestujícím, je odpovědný za zaplacení celé ceny zájezdu společně a nerozdílně s cestujícím;
 - Nevyhnutelná a mimořádná okolnost se rozumí okolnost mimo kontrolu cestovní kanceláře nebo cestujícího, jejímž následkem nelze zabránit, i kdyby cestující přijal všechna přiměřená opatření;
 - Prodejním místem se rozumí provozovna nebo jiné prostory, ve kterých cestovní kancelář obvykle vykonává svou podnikatelskou činnost, včetně internetových stránek nebo jiných prostředků komunikace na dálku, které umožňují uzavření cestovní smlouvy bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran;
 - Trvalým nosičem se rozumí prostředek, který umožňuje cestujícímu nebo cestovní kanceláři uchovávat informace, které jsou mu určeny, způsobem, který umožňuje jejich použití v budoucnu, po dobu přiměřenou účelu poskytnutí informací a který umožňuje reprodukovat uložené informace v nezměněné podobě, zejména papír, e-mail, USB flash disk, CD, DVD, paměťová karta nebo pevný disk počítače.
 - Webové stránky cestovních kanceláří, www.kartago.sk a www.fischer.sk.
- 1.4 Pro účely těchto Všeobecných obchodních podmínek se zájezdem (ať už se jedná o Blízká moře, Poznávací zájezdy nebo Exotiku) na letní sezónu (dále jen „Letní zájezd“) rozumí:
- zájezd označený pojmem „Letní zájezd“, nebo
 - zájezd, u něhož okamžik zahájení zájezdu nastane v období 1. 5. určitého roku (včetně) až 31. 10. daného roku (včetně).

- 1.5 Pro cestující se zájezdem (ať už se jedná o Blízká moře, Poznávací zájezdy nebo Exotiku) na zimní sezónu (dále jen „Zimní zájezd“) rozumí:
- zájezd označený pojmem „Zimní zájezd“, nebo
 - zájezd, u něhož okamžik zahájení zájezdu nastane v období 1. 11. určitého roku (včetně) až 30. 4. následujícího roku (včetně).

- 1.6 Pro účely vymezení termínu zájezdu se:
- zahájením zájezdu se rozumí okamžik zahájení poskytování první služby cestovního ruchu, která je součástí zájezdu, zejména okamžik odbavení dopravcem nebo okamžik zahájení poskytování služeb cestovní kanceláří v případě zájezdu s vlastní dopravou cestujícího;
 - ukončením zájezdu se rozumí okamžik ukončení poskytování poslední služby cestovního ruchu tvořící zájezd, zejména ukončení letecké dopravy dopravcem - návrat cestujícího do místa odletu (odjezdu) ve smyslu smlouvy o zájezdu nebo okamžik ukončení čerpání služeb poskytovaných cestovní kanceláří na základě smlouvy o zájezdu v případě zájezdu s vlastní dopravou cestujícího.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- 2.1 Předšmluvní informační povinnost
Před tím, než cestující, resp. objednatel učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením cestovní smlouvy (dále jen „smlouva“ nebo „smlouva o zájezdu“) sdělí cestovní kanceláři cestujícím všechny podstatné informace o zájezdu a zároveň Informační memorandum o zpracování osobních údajů. CK zároveň poskytne cestujícímu informace o příslušném vzorovém formuláři o tom, zda se jedná o zájezd nebo spojené služby cestovního ruchu, a dále informace o způsobu právní ochrany cestujících a základních právech cestujících podle Zákona o zájezdech.

- 2.2 Smluvní vztah vzniká mezi společností DER Touristik SK na jedné straně a cestujícím a řídí se Zákonem o zájezdech a těmito všeobecnými obchodními podmínkami.

- 2.3 Všeobecné podmínky se stávají pro cestujícího závaznými podpisem Smlouvy nebo uzavřením Smlouvy jinou formou a tvoří nedílnou součást Smlouvy mezi společností DER Touristik SK a cestujícím.
Smlouva mezi společností DER Touristik SK a cestujícím nebo obchodním zástupcem společnosti DER Touristik SK a cestujícím je uzavřena přijetím podepsané smlouvy a jejím potvrzením ze strany společnosti DER Touristik SK, případně jejím obchodním zástupcem, pokud se strany dohodly na její písemné formě. Obsah této Smlouvy se dále řídí Zákonem o zájezdech, nabídkou na webových stránkách CK, dalšími nabídkami a informacemi, potvrzením rezervace a těmito Všeobecnými podmínkami.
V případě, že se smluvní strany nedohodnou nebo nerealizují písemnou formou uzavření Smlouvy, je Smlouva uzavřena ústně a společnost DER Touristik SK nebo obchodní zástupce společnosti DER Touristik SK vydá kopii uzavřené Smlouvy nebo potvrzení o uzavření Smlouvy ve fyzické nebo elektronické podobě. Za řádně uzavřenou Smlouvu se považuje i řádně uzavřená Smlouva podepsaná oprávněným zástupcem nebo zákonným zástupcem. Cestujícím je také každá fyzická osoba, v jejíž prospěch byla Smlouva uzavřena, přičemž každý cestující se zavazuje dodržovat závazky vyplývající vůči společnosti DER Touristik SK z uzavřené Smlouvy. Klient nebo cestující, který uzavřel Smlouvu s CK, se zároveň zavazuje poskytnout všem cestujícím uvedeným ve Smlouvě veškeré informace, které mu společnost DER Touristik SK poskytla před uzavřením Smlouvy, pokud nebyli osobně přítomni při podpisu Smlouvy. Podpisem Smlouvy cestující potvrzuje, že se před uzavřením Smlouvy seznámil s jejím obsahem i se všemi jejími součástmi, včetně nabídky zájezdu na webových stránkách cestovní kanceláře, a bezvýhradně s ní souhlasí. Současně potvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto Všeobecných podmínek a že s ním bezvýhradně souhlasí.

2.4 Smlouva o zájezdu

- 2.4.1 Smluvní vztah mezi CK a cestujícím vzniká na základě Smlouvy o zájezdu, a to v okamžiku:
- podpisu listinného vyhotovení Smlouvy o zájezdu nebo elektronické kopie Smlouvy o zájezdu podepsané pomocí technického zařízení (např. elektronického podpisu) oběma stranami v případě jejího uzavření za osobní přítomnosti cestujícího nebo klienta uzavírajícího Smlouvu o zájezdu a příslušného zástupce CK, nebo v okamžiku odeslání podepsané smlouvy e-mailem;
 - potvrzení o uzavření Smlouvy o zájezdu ze strany cestovní kanceláře (dále jen „Potvrzení o zájezdu“) v případě, že je Smlouva o zájezdu uzavřena na dálku.

- 2.4.2 Při uzavírání smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření CK předá cestujícímu jedno vyhotovení uzavřené Smlouvy o zájezdu nebo Potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v .pdf formátu) nebo na jiném trvalém nosiči.

- 2.4.3 Uzavření Smlouvy uzavřené na dálku – uzavření smlouvy prostřednictvím internetových stránek CK:

I v případě, že je Smlouva o zájezdu uzavřena prostřednictvím webových stránek CK, platí tyto Všeobecné podmínky. Nabídka zájezdů prezentovaná na webových stránkách cestovní kanceláře představuje sortiment zájezdů a cestující si může vybrat konkrétní zájezd včetně dostupných parametrů (např. termín zájezdu, počet cestujících, doprava, stravování a další). Poté, co cestující takto specifikuje vybraný zájezd (a pokud je zájezd dostupný), učiní cestující u cestovní kanceláře prostřednictvím internetového obchodu závaznou objednávku a potvrzením vytvoření objednávky zašle cestovní kanceláři návrh na uzavření Smlouvy (§ 43a odst. 1 občanského zákoníku Slovenské republiky). Smlouva o zájezdu vzniká (je uzavřena) až následným potvrzením uzavření smlouvy ze strany CK, ke kterému dojde automatizovaným zpracováním a vygenerováním Potvrzení o zájezdu technickým systémem CK, které je cestujícímu doručeno.
S ohledem na automatizovaný proces nelze vyloučit, že při uzavírání Smlouvy prostřednictvím internetového rezervačního systému na webových stránkách CK může dojít z důvodu technické poruchy a/nebo dříve nezjistitelné chyby systému a/nebo databázi k chybnému uzavření Smlouvy ze strany cestovní kanceláře. Takto uzavřená Smlouva je smlouvou uzavřenou v důsledku omylu a CK je oprávněna od takové Smlouvy odstoupit bez zbytečného odkladu po zjištění takové chyby, avšak jen před zahájením zájezdu. Pokud je to možné, nabídne cestujícímu návrh na uzavření Smlouvy s obsahem odpovídajícím aktuální nabídce CK a aktuálním a dostupným podmínkám zájezdu, který se co nejvíce podobá původně objednanému zájezdu.

- 2.4.4 Uzavření smlouvy uzavřené na dálku – uzavření potvrzením Smlouvy PIN kódem v případech, kdy nedochází k uzavření cestovní smlouvy prostřednictvím webových stránek CK:

V případě, že základní parametry Smlouvy jsou sjednány předem jiným způsobem než prostřednictvím internetového obchodu na webových stránkách CK, a to například telefonicky hovořem s kontaktní linkou CK nebo fyzickou návštěvou na pobočce CK, při které nedojde k uzavření Smlouvy dle bodu 2.4.1, lze Smlouvu uzavřít na dálku prostřednictvím e-mailového potvrzení a potvrzení Smlouvy PIN kódem zaslaným v SMS zprávě, když cestující učiní závaznou objednávku na zájezd stisknutím tlačítka „Závazná objednávka“. Smlouva o zájezdu vzniká (je uzavřena) až následným potvrzením uzavření Smlouvy ze strany CK.

- 2.4.5 Obsah smlouvy o zájezdu, podle které se CK zavazuje poskytnout cestujícímu zájezd a cestující se zavazuje uhradit sjednanou cenu zájezdu, je podrobněji specifikován podle uzavřené Smlouvy o zájezdu, webové nabídky nebo jiné doplňkové nabídky, a to v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a reklamačním řádem. Text Smlouvy o zájezdu má přednost před těmito Všeobecnými podmínkami a popisem zájezdu ve zveřejněné nabídce, na webových stránkách, v jiné doplňkové nabídce nebo v jiném textu nabídky, přičemž tyto mají rovněž přednost před těmito Všeobecnými podmínkami.

¹ www.kartago.sk/uzitocne-informacie a www.fischer.sk/informacie-pre-klientov

Cestujícím se doporučuje, aby se seznámil s užitečnými informacemi týkajícími se zájezdu zveřejněnými na webových stránkách cestovní kanceláře¹, které poskytují podrobnější informace o různých aspektech průběhu zájezdu a zvycích v oblasti cestovního ruchu, jakož i praktická doporučení pro cestujícího a které mohou být také použity pro výklad a aplikaci Smlouvy o zájezdu.

- 2.4.6. Podpisem Smlouvy o zájezdu cestující potvrzuje, že mu byly spolu s návrhem Smlouvy o zájezdu poskytnuty následující dokumenty a informace, které se stávají součástí smlouvy, seznámil se s nimi a souhlasí s nimi:
- a. Všeobecné podmínky, Oznámení o předání osobních údajů do třetích zemí a potvrzení v souvislosti se zpracováním osobních údajů;
 - b. informace s podrobným vymezením zájezdu v souladu s ustanovením § 14 odst. 2 a § 16 odst. 4 zákona o zájezdech;
 - c. doklad o pojištění smlouvě pro případ úpadku cestovní kanceláře²;
 - d. příslušný Formulář pro informace k zájezdu ve smyslu Zákona o zájezdech;
 - e. obecné informace o pasových a vízových požadavcích (také v tomto ohledu článek 12.11 Všeobecných podmínek), vstupní formalities pro cestu, včetně přibližných lhůt pro vyřízení víza, údaje o zdravotních požadavcích cílové země.
- 2.4.7 Podpisem Smlouvy o zájezdu cestující prohlašuje, že je oprávněn uzavřít Smlouvu o zájezdu, a to i ve prospěch ostatních cestujících, a že tyto ostatní cestující ho řádně zmocnili k uzavření smlouvy také jejich jménem. Pokud cestující uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch cestujícího – osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jeho zákonným zástupcem, nebo že má jeho souhlas (nebo souhlas příslušného zákonného zástupce) a že souhlasí (nebo si zajistil svůj souhlas) s účastí nezletilého cestujícího ve všech částech zájezdu. Je-li Objednavatel osobou odlišnou od Cestujících, je Smlouva uzavřena ve prospěch Cestujících, kteří se stávají smluvní stranou v okamžiku jejich prvního souhlasu se Smlouvou. Objednavatel podpisem Smlouvy prohlašuje a odpovídá za to, že cestující se Smlouvou souhlasí a vyjadřují svůj souhlas. Tento souhlas může být i implicitní a je udělen nejpozději v okamžiku zahájení využívání služeb cestovního ruchu dle Smlouvy. V takovém případě jsou Objednavatel a Cestující společně a nerozdílně vázáni Smlouvou.
- 2.4.8 Cestovní kancelář doručí cestujícímu vhodným způsobem podrobné cestovní pokyny, a to nejpozději sedm dní před zahájením zájezdu. Jedná se o údaje, které jsou důležité pro cestu, zejména údaje o plánovaných časech odjezdů, případně časech odbojení, plánovaných časech zastávek, dopravních spojích a příjezdu do cílové destinace, které nebyly cestujícímu před uzavřením cestovní smlouvy poskytnuty. Ve stejné lhůtě CK předá cestujícímu potřebná potvrzení, vouchery a přepravní doklady, zejména letenku, voucher na ubytování či stravování, doklad nezbytný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, který je nezbytný pro realizaci zájezdu. Je-li Smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK výše uvedené povinnosti již při uzavření Smlouvy o zájezdu. V případě, že cestující neobdrží tyto pokyny ve stanoveném termínu, bude neprodleně kontaktovat CK. CK plní výše uvedené povinnosti tím, že je poskytne kterémukoli z cestujících uvedených na Smlouvě, nebo Objednavateli.
- 2.4.9 Uzavřením Smlouvy se cestující zavazuje uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených ve smlouvě o zájezdu.

3. CENY ZÁJEZDŮ

- 3.1 Cena zájezdů je v souladu s příslušnými právními předpisy uvedena včetně DPH.
- 3.2 Při výpočtu cen zájezdů byl použit obchodní kurz cizích měn vůči měně EUR platný k datu přípravy a kalkulace produktu.
- 3.3 Cestovní kancelář může jednostranně zvýšit ceny zájezdů v souladu s ustanovením § 19 odst. 2 zákona o cestovních službách v případě zvýšení nákladů:
- a. náklady na dopravu vyplývající z nárůstu cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie pro přepravu cestujících; nebo
 - b. výši daní nebo poplatků za služby cestovního ruchu tvořící zájezd účtované třetí stranou, která není přímým poskytovatelem služeb cestovního ruchu tvořících zájezd (včetně místní daně z ubytování, turistických poplatků, letištních poplatků nebo poplatků za nástup/nalodění nebo výstup/vylodění v přístavech a na letištích).
- Případné zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající hodnotě, o kterou byla navýšena cena uvedená výše pod písmeny a) nebo b) oproti ceně zájezdu v den uzavření Smlouvy o zájezdu. Společnost DER Touristik SK je povinna zaslat cestujícímu písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu. Cestující je povinen rozdíl uhradit bez zbytečného odkladu, a to ve lhůtě uvedené v písemném oznámení, v opačném případě je cestovní kancelář oprávněna postupovat dle článku 7 těchto Všeobecných obchodních podmínek. Pokud navýšení ceny podle tohoto odstavce přesáhne 8 % z ceny zájezdu, uplatní se postup podle článku 6 těchto Všeobecných podmínek. Cestující má nárok na snížení ceny zájezdu odpovídající snížení nákladů uvedených v tomto odstavci, ke kterým došlo mezi uzavřením Smlouvy o zájezdu a zahájením zájezdu, a to za stejných podmínek a stejným způsobem, jak je uvedeno výše, a to za odpovídajícího uplatnění.
- 3.4 Celková cena zájezdu
Pod pojmem „celková cena zájezdu“ se rozumí:
- a. doprava, ubytování a dohodnutá strava, včetně zvýhodněných cen dle bodu 3.5 a násl.,
 - b. základní program během zájezdu, pokud není v popisu zájezdu uvedeno jinak,
 - c. další poplatky uvedené ve Smlouvě o zájezdu, pokud jsou uvedeny jako součást zájezdu (např. bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegátů),
 - d. veškeré daně a poplatky, které vznikají přímo CK v souvislosti s uzavřením Smlouvy o zájezdu a které jsou CK známy v době přípravy nabídky zájezdu. Ustanovení zákona o zájezdech o změně povinností ze Smlouvy o zájezdu tím nejsou dotčena. Není-li možné náklady před uzavřením Smlouvy o zájezdu přiměřeným způsobem vyčíslit, uvede CK druh dodatečných nákladů, které cestujícímu mohou ještě vzniknout a které nebudou zahrnuty do celkové ceny zájezdu.

Pojem celková cena zájezdu nezahrnuje například:

- a. cestovní pojištění,
- b. vízum (náklady nebo administrativa spojená s jeho získáním),
- c. pobytová taxa,
- d. bezpečnostní poplatky pro vstup do destinace,
- e. servisní poplatky za plavby,
- f. volitelné doplňkové služby (např. fakultativní výlety a programy, pronájem auta, servis, parkování, seating v letadle, catering v letadle atd.)

Konečnou cenou zájezdu se rozumí celková cena zájezdu a položky nezahrnuté v celkové ceně zájezdu dle bodu 3.4.

Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost platit doplatky, jako jsou například pobytové taxy. Tyto platby proto nelze započítat do celkové ceny zájezdu a jejich případnou úhradu provede cestující v místě pobytu podle pokynů místních vlád. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, která rovněž není zahrnuta v celkové ceně zájezdu. Nejakutnější informace budou cestujícímu poskytnuty v pokynech před odletem.

3.5 Zvýhodněné ceny; Cestování s dětmi

V případě, že se mezi cestujícími nacházejí osoby mladší 18 let, je cestující povinen je v Smlouvě o zájezdu uvést mezi cestujícími.

Děti do 2 let (dále jen „infant“): Není-li uvedeno jinak, cestující bez nároku na samostatné sedadlo v letadle, stravu během letu, samostatnou postel a stravu během pobytu, přičemž cestovní kancelář účtuje manipulační poplatek ve výši 1 000 Kč za každé dítě do 2 let věku v případě zájezdů do destinací Blízká moře, v případě zájezdů do destinací Exotiky, manipulační poplatek je dle podmínek dopravce (o této skutečnosti bude cestující informován při uzavírání Smlouvy o zájezdu), minimálně však 2 725 Kč za každé dítě mladší 2 let. Případné náklady na dětskou postýlku se hradí přímo v hotelu, takový poplatek se neukládá do celkové ceny zájezdu uhrazené cestujícím v cestovní kanceláři (pokud není v cestovní smlouvě uvedeno jinak). Pro účely výpočtu první zálohy podle článku 4 těchto Všeobecných podmínek se nepřihlíží k účasti infanta (první záloha se pro jeho osobu nevyžaduje). Manipulační poplatek za infanta v čase 31 a více dní před začátkem zájezdu nepodléhá storno poplatkům. V případě zrušení zájezdu v době do 30 dnů před datem zahájení zájezdu podléhá manipulační poplatek za infanta storno poplatkům dle článku 7 těchto Všeobecných podmínek.

Děti od 2 let: Dítě od dvou let (horní věková hranice je stanovena dle nabídky každého ubytování), které je ubytováno minimálně se dvěma dospělými osobami, má nárok na slevu dle konkrétní nabídky ubytovacího zařízení.

Rozhodný věk dítěte je určen datem ukončení zájezdu. Ubytování dětí se řídí maximální obsazeností pokoje, kterou určuje ubytovatel. Věková hranice pro děti může být stanovena odlišně pro jednotlivá ubytovací zařízení. Více informací naleznete v konkrétní cenové nabídce.

V případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči nebo zákonnými zástupci, je objednavatel zájezdu povinen zajistit písemný souhlas jejich rodičů nebo zákonných zástupců s cestou, a to v anglickém jazyce. CK doporučuje mít tento souhlas s úředně ověřeným podpisem a před cestou si ověřit, zda souhlas není potřeba v jiném jazyce než v angličtině. CK a/nebo dopravce a/nebo místní úřady mohou také vyžadovat další dokumenty.

3.6 Zájezd na vyžádání

V případě, že je ve Smlouvě o zájezdu uzavřené mezi CK a cestujícím uvedeno, že zájezd je „na vyžádání“, je smlouva o zájezdu sjednávána s výpovědní podmínkou dle § 36 odst. 2 věty druhé občanského zákoníku Slovenské republiky. Podmínka rozvázání je splněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu (i) nedostatku ubytovacích kapacit, (ii) nedostatku přepravních kapacit nebo (iii) jiného objektivního důvodu na straně CK nebo třetích osob nebo vnějších okolností, v důsledku čehož není možné, aby CK zajistila sjednaný zájezd pro cestující nebo není přiměřeně rozumné jej od CK požadovat. V případě splnění rozvazovací podmínky, tj. v případě nedostupnosti určité služby, CK oznámí cestujícímu (zašle oznámení) nejpozději do deseti pracovních dnů od uzavření Smlouvy o zájezdu (zašle oznámení) o nemožnosti realizace zájezdu a tím i o ukončení Smlouvy o zájezdu z důvodu splnění rozvazovací podmínky. Následně cestovní kancelář okamžitě vrátí cestujícímu zaplacené finanční prostředky v plné výši. Cestující výslovně souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nárok na žádnou kompenzaci, slevu, náhradu škody nebo jiné výhody ze strany CK nad rámec vrácených finančních prostředků. V případě potvrzení požadované služby se jakékoliv další ukončení Smlouvy řídí pravidly pro odstoupení od smlouvy dle článku 7 těchto Všeobecných podmínek, které je spojeno s účtováním poplatků za odstoupení od smlouvy.

3.7 V případě, že je smlouva o zájezdu uzavřena ne více než 3 pracovní dny před zahájením zájezdu (den uzavření Smlouvy a den zahájení zájezdu se nezapočítávají do běhu lhůty), řídí se Smlouva o zájezdu v souladu s následujícími ustanoveními:

- 3.7.1 Veškeré povinnosti CK vztahující se ke smlouvě o zájezdu a k samotné realizaci zájezdu se odkládají do okamžiku přijetí platby konečné ceny zájezdu ze strany cestujícího s tím, že v případě přijetí pozdní platby se sjednává rozvazovací podmínka uzavřené smlouvy o zájezdu, která je splněna tím, že CK cestujícímu oznámí, že z důvodu prodlevy cestujícího s platbou není možné zájezd realizovat (např. z důvodu mezitímního vyčerpání přepravních či ubytovacích kapacit), s ohledem na porušení povinnosti cestujícího uhradit cenu zájezdu ihned při uzavření Smlouvy o zájezdu, není tímto ustanovením dotčena možnost CK postupovat v souladu se smlouvou a následujícími Všeobecnými obchodními podmínkami:
- a. odstoupit od Smlouvy o zájezdu, a
 - b. požadovat po cestujícím zaplacení storno poplatků za odstoupení od Smlouvy v souladu se Smlouvou o zájezdu a těmito všeobecnými podmínkami; CK je však oprávněna, s ohledem na konkrétní situaci, požadovat od cestujícího pouze část storno poplatků za storno nebo od svého požadavku zcela upustit, a to však na uvážení CK.

¹ www.kartago.sk/uzitocne-informacie a www.fischer.sk/informacie-pre-klientov

² k dispozici také na stránkách CK.

4. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 4.1 Ceny zájezdu jsou ceny dohodou.
- 4.2 CK má právo uhradit cenu zájezdu před zahájením poskytování plnění ze Smlouvy o zájezdu a cestující, který Smlouvu uzavře, je povinen uhradit cenu zájezdu před zahájením zájezdu. Cestující může požadovat plnění ve smyslu § 560 občanského zákoníku Slovenské republiky pouze v případě, že splnil svou povinnost.
- 4.3 V případě leteckých zájezdů je cestující povinen uhradit zálohu (kterou se rozumí první splátka konečné ceny zájezdu) ve výši stanovené dle níže uvedeného rozpisu.
- 4.4 Cestující je povinen uhradit cestovní kanceláři celou částku v plné výši ceny zájezdu nebo zbývající část ceny zájezdu nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu.
- 4.5 V případě, že společnost DER Touristik SK umožňuje úhradu zálohy v nižší výši, než je uvedeno v bodě 4.6 těchto Všeobecných podmínek, je tato informace uvedena ve Smlouvě nebo v konkrétní nabídce na webových stránkách CK.
- 4.6 CK je oprávněna požadovat od cestujících zaplacení záloh při uzavírání Smlouvy, pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak, přičemž úhrada záloh se řídí následujícím rozpisem:

Zimní zájezdy		
Okamžik zakoupení zájezdu	Výše první zálohy/os.	Výše druhé zálohy
1. 3. daného roku – 30. 9. daného roku	1250 Kč (+ případné pojištění dle odst. 4.10)	Částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu
1. 10. daného roka – 30. 4. následujícího roku	Částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu	-
Daným rokem se pro účely této tabulky rozumí rok, ve kterém zimní sezona (tj. zájezdy pro zimní období) začíná.		

Letní zájezdy		
Okamžik zakoupení zájezdu	Výše první zálohy/os.	Výše druhé zálohy
1. 8. daného roku – 28. 2. následujícího roku	1250 Kč + případné pojištění dle odst. 4.10)	Částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu
1. 3. – 31. 10. následujícího roku	Částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu	-
Daným rokem se pro účely této tabulky rozumí rok předcházející roku, ve kterém letní sezona (tj. zájezdy pro letní období) začíná.		

- 4.7 U zájezdů s vlastní dopravou a poznávacích zájezdů je cestující povinen uhradit zálohu ve výši nejméně 30 % z konečné ceny zájezdu v termínu dle Smlouvy o zájezdu, jinak v den uzavření Smlouvy, s doplatkem nejpozději dle bodu 4.4 výše.
- 4.8 V případě Smlouvy o zájezdu, ve které je přeprava označena jako letecká přeprava na pravidelné lince, je při uzavření Smlouvy o zájezdu splatná část ceny zájezdu stanovená cestovní kanceláři, která odpovídá nejméně 30 % konečné ceny zájezdu, pokud není v Smlouvě uvedeno jinak.
- 4.9 Pro účely úhrady ceny zájezdu platí následující pravidla:
první záloha uvedená v bodě 4.6 je splatná nejpozději v den uzavření smlouvy o zájezdu; **druhá záloha** uvedená v bodě 4.6 je splatná nejpozději:
a. na letní zájezdy do 10.3. následujícího roku (podle významu uvedeného v bodě 4.6 tabulky letních zájezdů) nebo nejpozději 65 dnů před zahájením zájezdu, podle toho, co nastane dříve,
b. v případě zimních zájezdů do 10.10. následujícího roku (podle významu uvedeného v bodě 4.6 tabulky zimních zájezdů) nebo nejpozději 65 dnů před zahájením zájezdu, podle toho, co nastane dříve;
c. Doplatek ceny zájezdu, kterým se rozumí konečná cena zájezdu ponížená o zaplacené zálohy, musí být uhrazen nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu, v případě uzavření Smlouvy o zájezdu v období kratším než 30 dnů před zahájením zájezdu je konečná cena zájezdu splatná v den uzavření Smlouvy o zájezdu.
- 4.10 Platba sjednaného cestovního pojištění je splatná ke dni zakoupení pojištění, a to bez ohledu na úhradu záloh dle článku 4.9 těchto Všeobecných podmínek.
- 4.11 Poplatky za změny podmínek Smlouvy jsou splatné ve lhůtách stanovených v článku 9 těchto Všeobecných podmínek. V případě jednostranné změny ze strany cestujícího jsou tyto poplatky splatné v den oznámení jednostranné změny Smlouvy o zájezdu. V případě změny, která je podmíněna souhlasem CK, jsou splatné ke dni udělení souhlasu CK.
- 4.12 Odstupné v případě odstoupení od Smlouvy o zájezdu (storno poplatky) je splatné v den odstoupení od smlouvy o zájezdu.
- 4.13 Jakákoliv platba dle Smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo platbou v hotovosti na pobočce CK nebo u provizního prodejce CK.
- 4.14 Pokud jde o platbu v hotovosti, cestující bere na vědomí, že cenu zájezdu lze uhradit pouze u vybraných provizních prodejců CK (tato informace bude sdělena na vyžádání cestujícího, případně prodávajícím při přípravě Smlouvy o zájezdu).
- 4.15 V případě nedodržení lhůty pro úhradu ceny zájezdu (včetně sjednaných záloh) dle tohoto článku 4 Všeobecných podmínek ze strany cestujícího, je CK oprávněna od Smlouvy o zájezdu kdykoliv odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení cestujícího od Smlouvy o zájezdu.
- 4.16 Cestující je povinen v případě uvedeném v první větě článku 4.15 těchto Všeobecných podmínek uhradit CK odstupné (dále jen „storno poplatky“) ve stejné výši a za stejných podmínek, jaké jsou uvedeny v článku 7 těchto všeobecných podmínek.

4.17 V případě úhrady ceny zájezdu nebo jeho části formou poukazu CK nebo jiného typu poukazu (cenného, benefičního, šekového) (dále jen „poukaz“) se platba řídí podmínkami pro uplatnění a akceptaci poukazů stanovenými vydavatelem poukazu. V případě odstoupení od Smlouvy bude cestujícímu vrácena hodnota poukazu snížená o příslušné storno poplatky, a to ve formě nově vystaveného poukazu, a to pouze vrácením původního poukazu, pokud je to bez problémů možné. Taková úprava se vztahuje pouze na uplatnění dárkových poukazů (nevztahuje se na poukazy jako Up, Edenred a Doox). Originál poukazu se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej směnit za peníze, a to ani v případě odstoupení cestujícího od smlouvy o zájezdu nebo zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře. Benefiční poukazy lze uplatnit pouze v papírové podobě (karty nejsou akceptovány) do maximální výše 2/3 konečné ceny zájezdu (bez pojištění, víz a doplňkových služeb). Zvýhodněné vouchery, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými vouchery, slevami (např. firemní slevou) a bonusy cestovních kanceláří (pokud není uvedeno jinak). V případě úhrady ceny zájezdu poukazem vystaveným na zrušený zájezd lze částku uvedenou na poukazu cestovního pojištění použít pouze na úhradu nového cestovního pojištění a pouze pro původně přihlášené osoby. V případě nezakoupení nového cestovního pojištění nebo změny účastníka se částka určená na pojištění nevrací, ani není zahrnuta v úhradě ceny nově zakoupeného zájezdu.

4.18 Poplatky za změny na žádost cestujícího a odstupné za odstoupení od Smlouvy jsou splatné ihned.

4.19 Cestující má nárok na poskytnutí služeb pouze v případě, že je cena zájezdu uhradena v plné výši. Závažnou a dohodnutou cenou zájezdu je cena uvedená ve Smlouvě potvrzené společností DER Touristik SK a podepsané cestujícím, popřípadě jeho oprávněným zástupcem nebo zákonným zástupcem, nebo ve Smlouvě uzavřené ústně.

5. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

5.1 Cestující má právo na řádné a včasné poskytnutí pouze placených služeb. Pokud bez zavinění CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.

5.2 Cestující má zpravidla právo nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu na poskytnutí doplňujících informací o všech skutečnostech, které jsou cestovní kanceláři známy a jsou pro cestujícího důležité, pokud již nejsou součástí dříve předložené smluvní nebo jiné dokumentace.

5.3 Cestující má právo být informován o změnách zájezdu, rozsahu služeb a ceně.

5.4 Cestující má právo zrušit svou účast na Zájezdu kdykoli před zahájením poskytování služeb odstoupením od Smlouvy za podmínek uvedených v článku 7 (Odstoupení od smlouvy, Odstupné).

5.5 Cestující má právo reklamovat nedostatky vzniklé při poskytování služeb podle Smlouvy a porušení právních povinností CK a dále vyřídit reklamaci v souladu se zákonem o cestovních službách a také se zákonem č. 108/2024 Sb., o ochraně spotřebitele Slovenské republiky a o změně některých zákonů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).

5.6 Cestující má právo kontaktovat zástupce CK, na kterého se může obrátit o pomoc v nesnázích během celého zájezdu a který je také oprávněn přijímat a vyřizovat stížnosti. V době do zahájení zájezdu je touto osobou příslušný prodávající, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny ve Smlouvě (nebo Potvrzení zájezdu), na kterého se může obrátit v průběhu zájezdu v případě nedostupnosti delegáta. Součástí Smlouvy (nebo Potvrzení zájezdu) je i kontakt na centrum tísňového volání. Na začátku zájezdu, obvykle na letišti, poskytne CK kontakt na aktuálního zástupce v místě pobytu (delegáta), který je hlavním kontaktem pro komunikaci, pomoc a stížnosti během zájezdu.

5.7 Cestující má právo postoupit Cestovní smlouvu za podmínek stanovených v článku 9 dle § 18 Zákona o zájezdech.

5.8 Cestující má právo na ochranu osobních údajů poskytnutých CK za účelem uzavření Smlouvy před neoprávněnými osobami.

5.9 Cestující je povinen uhradit cestovní kanceláři objednaný zájezd v termínech a ve výši dle Smlouvy.

5.10 Cestující je povinen poskytnout CK součinnost nezbytnou k řádnému poskytnutí zájezdu a objednaných služeb, zejména poskytnout úplné a pravdivé údaje pro účely Smlouvy, včetně všech potřebných dokladů a dokladů, přičemž v případě řádného nesplnění této povinnosti je cestující povinen uhradit CK veškeré náklady a škodu vzniklou poskytnutím nepravdivých nebo neúplných údajů.

5.11 Cestující je dále povinen převzít od CK veškeré doklady potřebné k čerpání objednaných a zaplacených služeb v souladu se Smlouvou a zkontrolovat správnost údajů v nich uvedených.

5.12 Při využívání placených služeb je cestující povinen řídit se pokyny a informacemi poskytnutými CK nebo jejími zástupci, jakož i pokyny přímých poskytovatelů služeb, dodržovat časy a místa odjezdu a stanovený program zájezdu, včetně příslušných právních předpisů navštívené země, jakož i místa pobytu a zařízení, přičemž v případě jejich porušení nebo závažného narušení programu zájezdu nebo čerpání služeb je cestovní kancelář oprávněna cestujícímu odeprýt jejich další poskytnutí, v důsledku toho cestující ztrácí nárok na tyto a další nevyužité služby, a to bez nároku na vrácení zaplacené ceny zájezdu.

5.13 Cestující je povinen respektovat bezpečnostní předpisy a pokyny týkající se bezpečnosti přepravy, přičemž nedodržení těchto povinností vylučuje jakoukoli odpovědnost CK za neúčast cestujícího na zájezdu nebo za nemožnost řádného využití objednaných služeb. Cestující je zároveň povinen nést osobní odpovědnost a uhradit případnou škodu způsobenou svým jednáním během zájezdu nebo využitím služeb v dopravním prostředku, ubytovacím zařízení nebo jinou osobou. Cestující je zároveň povinen zdržet se konání, které by mohlo ohrozit, omezit nebo poškodit ostatní účastníky zájezdu nebo způsobit zhoršení jeho zdravotního stavu.

- 5.14 Cestující je povinen zajistit, aby osoby mladší 18 let, pokud necestují se svým zákonným zástupcem, byly doprovázeny a kontrolovány dospělým účastníkem a měly písemný souhlas zákonného zástupce v angličtině. Cestovní kancelář doporučuje mít tento souhlas s úředně ověřeným podpisem a před cestou si ověřit, zda souhlas není potřeba v jiném jazyce než v angličtině. Cestovní kancelář a/nebo dopravce a/nebo místní úřady mohou také vyžadovat další dokumenty.

6. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, ZRUŠENÍ ÚČASTI NA ZÁJEZDU

- 6.1 Pokud je CK nucena před zahájením zájezdu podstatně změnit některý ze základních znaků služeb cestovního ruchu definovaných v § 14 odst. 2 písm. a) zákona o službách cestovního ruchu, a) zákona o zájezdech, nebo nesplňuje zvláštní požadavky uvedené v § 16 odst. 4, nebo navrhuje zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent podle § 19 odst. 1, navrhne cestujícímu změnu Smlouvy. CK poskytne cestujícímu lhůtu nejméně 72 hodin na oznámení, zda se změnami souhlasí nebo od Smlouvy odstupuje, a to bez povinnosti platit poplatek za odstoupení od Smlouvy. Pokud se cestující nevyjádří ke změně podmínek Smlouvy ve stanovené lhůtě, má se za to, že navrhované změny nepřijímá a Smlouva uplynutím této lhůty zaniká. CK může cestujícímu, který takto odstoupil od smlouvy, nabídnout náhradní zájezd, pokud je to možné ve stejné nebo vyšší kvalitě než původně zakoupený zájezd. Pokud cestující nepřijme nabídku náhradního zájezdu, je CK povinna vrátit cestujícímu všechny platby uhrazené cestujícím nebo jeho jménem, a to nejpozději do 14 dnů ode dne doručení oznámení o odstoupení od smlouvy. Pokud cestující souhlasí se změnou smlouvy nebo s poskytnutím náhradního zájezdu, s poskytnutím zájezdu nižší kvality nebo za nižší cenu, má cestující právo na přiměřenou slevu z ceny zájezdu.
- 6.2 Cestující je srozuměn s tím, že CK nemůže ovlivnit případné zpoždění nebo zrušení letu ze strany leteckého dopravce a upozorňuje na možnost jejich vzniku, a to zejména z technických a provozních důvodů, z důvodu špatného počasí, nebo z důvodu přeplněnosti leteckých koridorů. Cestující bere na vědomí, že při plánování spojů, dovolených, obchodních termínů apod. bude brát v úvahu i možnost výrazného zpoždění. Cestovní kancelář neodpovídá za následky změněných nebo neposkytnutých služeb nebo programu způsobených událostmi, které nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškeré péče a úsilí nebo v důsledku nepředvídatelných nebo neobvyklých okolností (např. v důsledku zpoždění dopravních prostředků způsobených technickými poruchami, počasím, dopravní situací, stávkou nebo jinými okolnostmi mimo kontrolu cestovní kanceláře). V případě, že není možné zajistit cestu původně sjednaným dopravním prostředkem, je cestovní kancelář oprávněna zajistit přepravu jiným způsobem. Pokud je přeprava realizována jiným dopravním prostředkem, než který byl sjednán ve smlouvě, je CK povinna vrátit rozdíl v ceně, pokud je přeprava realizována s nižšími náklady, a uhradit rozdíl v ceně z vlastních zdrojů, pokud je přeprava realizována s vyššími náklady.
- 6.3 CK je povinna informovat cestujícího, zda je pro daný zájezd vyžadován minimální počet účastníků. Cestující bere na vědomí, že v případě, že nebude dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného ve smlouvě pro daný zájezd, má CK právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě uvedené v § 21 odst. 3 zákona o zájezdech bez povinnosti nahradit cestujícímu případnou škodu (s výjimkou vrácení již zaplacené části ceny zájezdu).
- 6.4 CK může odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu bez povinnosti poskytnout cestujícímu náhradu škody, pokud jí v plnění smlouvy brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a CK oznámí cestujícímu odstoupení od smlouvy bezprostředně před zahájením zájezdu. CK může odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu z jiných důvodů, pokud takové důvody vyplývají z právních předpisů v příslušné době.
- 6.5 Cestující je oprávněn odstoupit do 14 dnů od smlouvy, která byla uzavřena mimo prodejní místo (provozovnu cestovní kanceláře nebo cestovní agentury), a to i bez udání důvodu a povinnosti uhradit odstupné. Nárok cestujícího podle výše uvedeného se nevztahuje na zájezdy, jejichž cena je snížena z důvodu jejich poskytnutí v krátké době po uzavření smlouvy a vyloučení práva cestujícího podle předchozí věty. DER Touristik SK upozorňuje cestující, že tato možnost odstoupení se nevztahuje na Smlouvy uzavřené na dálku (pro vyloučení pochybností se výše uvedená možnost odstoupení nevztahuje na Smlouvy uzavřené prostřednictvím mobilních aplikací, internetu nebo call center). Práva a povinnosti v případě odstoupení od Smlouvy se dále řídí článkem 7 těchto Všeobecných podmínek, který se použije obdobně.
- 6.6 CK má právo provádět provozní změny v programu a poskytovaných službách cestovního ruchu v průběhu zájezdu, pokud není možné dodržet původně dohodnutý program a poskytnout služby ze závažných důvodů, vyšší moci, rozhodnutí státních a jiných příslušných orgánů nebo mimořádných okolností, které cestovní kancelář nemá možnost ovlivnit a předvídat. CK je povinna o této skutečnosti informovat cestujícího neprodleně v místě pobytu prostřednictvím svého pověřeného zástupce a neprodleně přijmout taková opatření, aby mohla cesta pokračovat. V tomto případě je CK povinna:
- poskytnout náhradní program a služby v co nejrůznovějším rozsahu a kvalitě odpovídající povaze původních služeb a odpovídajícím způsobem o nich informovat cestujícího, přičemž v případě poskytování služeb minimálně stejné úrovně (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy) nemá cestující žádné další nároky;
 - v případě oprávněné rezervace cestujícího uplatněné cestujícím v přiměřené lhůtě k nápravě služeb cestovního ruchu, a pokud tak neučiní na základě podmínek stanovených zákonem, je povinen nabídnout cestujícímu vhodné alternativní služby cestovního ruchu ve smyslu zákona o turistických zájezdech. Při stanovení přiměřené lhůty pro nápravu musí cestující vzít v úvahu také skutečné možnosti CK k provedení nápravy. Pokud cestující odmítne poskytnout alternativní služby cestovního ruchu v souladu se zákonem o turistických zájezdech nebo nemůže tyto náhradní služby přijmout z objektivních důvodů, cestující nadále využívá cestovní služby, které byly předmětem oznámení, a CK mu do 30 dnů od oznámení vrátí část ceny odpovídající ceně cestovních služeb, které nebyly řádně poskytnuty, nebo v plném rozsahu, nebo za které nebylo poskytnuto náhradní plnění;
 - pokud pokračování zájezdu nelze zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality, než jsou uvedeny ve smlouvě, je CK povinna vrátit cestujícímu rozdíl v ceně mezi nabízenými a poskytnutými cestovními

službami. V případě, že bude nutné ubytovat cestujícího v jiném hotelu z důvodu změny hotelu nebo jiných závažných okolností, bude cestující ubytován v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Změnu ubytování nebo jinou část služby lze provést i na část pobytu.

- 6.7 CK si vyhrazuje právo na změnu věcného a časového harmonogramu z důvodu nedostupnosti některých prvků programu, vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, dopravní problémy, nehody a další okolnosti, které CK nemohla předvídat nebo ovlivnit). V případě poznávacích zájezdů CK upozorňuje na možné omezení návštěv historických, církevních a jiných památek ve dnech státních a církevních svátků nebo oslav nebo jiných okolností v místě pobytu.
- 6.8 U zájezdů pořádaných CK je první a poslední den vyhrazen pro dopravu. V případech uvedených v bodě 6.2., např. v případě pozdního nočního letu, může být přílet do cílové destinace nebo návrat do Slovenské republiky odložen až do ranních hodin následujícího dne, a to v závislosti na délce letu. V tomto smyslu není možné reklamovat případné „zkrácení pobytu“. V případě nočních letů se do celkového počtu nocí započítává jedna noc, a to i v případě, že je cestující odbaven do 12:00 následujícího dne. V případě letecké dopravy si letecké společnosti vyhrazují právo kdykoli změnit čas, a to i bezprostředně před odletem. V případě nouze nebo jiných relevantních důvodů může dojít k neohlášenému mezipřistání, změně typu letadla, letecké společnosti a trasy. Tyto a podobné změny, jakož i zpoždění v dopravním prostředku, nejsou důvodem pro odstoupení od Smlouvy o zájezdu.
- 6.9 V případě, že se cestující nedostaví nebo zmešká odjezd, má CK nárok na zaplacení plné ceny zájezdu. Na požádání může CK poskytnout cestujícímu asistenci při náhradní přepravě do místa zájezdu, pokud lze část služeb využít dodatečně (i s ohledem na podmínky jednotlivých poskytovatelů v případě nedostavení se včas). Náklady s tím spojené nese cestující.
- 6.10 Dojde-li ke změně dopravy, která je součástí zájezdu, a přeprava je realizována jiným dopravním prostředkem, než který byl sjednán ve smlouvě, je CK povinna vrátit cenový rozdíl, pokud je přeprava realizována s nižšími náklady, a uhradit cenový rozdíl z vlastních zdrojů, pokud je přeprava realizována s vyššími náklady. Ustanovení článku 6 bodu 6.6 a článku 10 těchto Všeobecných obchodních podmínek platí obdobně. Z objektivních nebo jiných závažných důvodů může dojít ke změně místa odletu nebo příletu letadla nebo odletu nebo příletu jiného dopravního prostředku, a to i při zachování dopravního prostředku. V takovém případě cestovní kancelář zajistí přepravu cestujícího z nebo do takto změněného místa.

7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, ODSTUPNÉ

- 7.1 Cestující má právo odstoupit od Smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy na zájezd bez jakéhokoli odstupného v případě podstatné změny některého ze základních znaků poskytovaných služeb zájezdu, nemožnosti splnit zvláštní požadavky cestujícího, se kterými cestovní kancelář souhlasila, nebo zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, nebo v případě smlouvy uzavřené mimo prodejní místo v souladu s bodem 6.5 těchto Všeobecných podmínek.
- 7.2 Cestující je oprávněn odstoupit od Smlouvy kdykoli před konáním zájezdu. Odstoupení od smlouvy musí být písemné a podepsané.
- Písemné formě odpovídají následující způsoby odstoupení od smlouvy:
- oznámení o odstoupení v listinné podobě doručené do sídla CK nebo prodejci CK;
 - oznámení o odstoupení v elektronické podobě, zaslané e-mailem z e-mailové adresy uvedené v cestovní smlouvě, pokud je oznámení o odstoupení adresováno buď na e-mailovou adresu prodávajícího CK, nebo na e-mailový kontakt uvedený na internetových stránkách CK v sekci Kontakty;
 - oznámení o odstoupení od Smlouvy předané prodávajícímu na pobočce CK, jehož přijetí bude prodávajícím CK písemně potvrzeno.
- 7.3 V případě, že cestující odstoupí od smlouvy z jiného důvodu, než se kterým spojuje zákon o zájezdech nebo tyto Všeobecné podmínky, právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez povinnosti platit odstupné, je cestující povinen uhradit cestovní kanceláři odstupné (dále jen „storno“ nebo „odstupné“), vypočtené podle níže uvedených pravidel. Rozhodným dnem pro určení účinnosti odstoupení od Smlouvy je den, kdy bylo odstoupení od smlouvy skutečně doručeno do sídla CK, na pobočku CK, nebo na e-mailovou adresu CK; tento den se nezapočítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet storno poplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu.
- 7.4 Účinky odstoupení od Smlouvy nabývají účinnosti okamžikem oznámení o odstoupení CK. Za účelem náhrady pojistné události vyplývající z pojištění nákladů spojených se zrušením zájezdu je cestující povinen podat výpověď od smlouvy i v případě, že se na letišti nedostaví bez zbytečného odkladu, nejpozději však v den plánovaného odletu.
- 7.5 V případě odstoupení od cestovní smlouvy ze strany cestujícího je cestující povinen uhradit storno poplatky ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, avšak nejméně:

Letní zájezdy

- odstoupení 60 a více dnů před zahájením zájezdu - CK má nárok na odstupné ve výši 1 250 Kč za každého cestujícího,
- odstoupení od smlouvy od 59 do 30 dnů před zahájením zájezdu - CK má nárok na odstupné ve výši odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb uvedenou v článku 8,
- odstoupení od smlouvy od 29 do 21 dnů před zahájením zájezdu - CK má nárok na odstupné ve výši odpovídající 50 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb uvedenou v článku 8,
- odstoupení od smlouvy od 20 do 15 dnů před zahájením zájezdu - CK má nárok na odstupné ve výši odpovídající 70 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb uvedenou v článku 8,
- odstoupení od smlouvy od 14 do 7 dnů před zahájením zájezdu - CK má nárok na odstupné ve výši odpovídající 80 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb uvedenou v článku 8,
- odstoupení od smlouvy od 6 do 3 dnů před zahájením zájezdu - CK má nárok na odstupné ve výši odpovídající 90 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb uvedenou v článku 8,

- g. odstoupení 2 a méně dnů před datem zahájení zájezdu a dále v případech, kdy cestující nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odjezdu, nedostaví se k odjezdu nebo zmešká odjezd nebo nevyužije služby cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy - CK má nárok na odpustné ve výši odpovídající 100 % konečné ceny zájezdu.

Zimní zájezdy

- a. odstoupení 60 a více dnů před zahájením zájezdu - CK má nárok na odpustné ve výši 1250 Kč za každého cestujícího,
- b. odstoupení od smlouvy od 59 do 30 dnů před zahájením zájezdu - CK má nárok na odpustné ve výši odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb uvedenou v článku 8,
- c. odstoupení od smlouvy od 29 do 21 dnů před zahájením zájezdu - CK má nárok na odpustné ve výši odpovídající 50 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb uvedenou v článku 8,
- d. odstoupení od smlouvy od 20 do 15 dnů před zahájením zájezdu - CK má nárok na odpustné ve výši odpovídající 70 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb uvedenou v článku 8,
- e. odstoupení od smlouvy od 14 do 7 dnů před zahájením zájezdu - CK má nárok na odpustné ve výši odpovídající 80 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb uvedenou v článku 8,
- f. odstoupení od smlouvy od 6 do 3 dnů před zahájením zájezdu - CK má nárok na odpustné ve výši odpovídající 90 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb uvedenou v článku 8,
- g. odstoupení 2 a méně dnů před datem zahájení zájezdu a dále v případech, kdy cestující nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odjezdu, nedostaví se k odjezdu nebo zmešká odjezd nebo nevyužije služby cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy - CK má nárok na odpustné ve výši odpovídající 100 % konečné ceny zájezdu.
- 7.6 CK může na internetových stránkách CK zveřejnit zvláštní podmínky pro zlevněné storno podmínky pro konkrétní typy zájezdů a/nebo sezóny, časové úseky a/nebo jiné specifické případy. Ty se uplatní i bez nutnosti jejich zohlednění ve Smlouvě nebo v těchto Všeobecných podmínkách, pokud jsou zveřejněny na internetových stránkách CK v době uzavření Smlouvy a za podmínek v nich uvedených. Tato ujednání se nevztahují na zájezd, u kterého byl změněn termín zájezdu oproti původně sjednanému, pokud není výslovně uvedeno jinak. V případě zakoupení cestovního pojištění je však vždy účtován storno poplatek ve výši 100 % z ceny pojištění, a to i v případě zvýhodněného storna cestovních služeb, pokud není výslovně uvedeno jinak.
- 7.7 Výše storno poplatků je stanovena na základě konečné ceny zájezdu (případně snížené o cenu služeb uvedených v článku 8, protože na tyto služby se vztahují zvláštní podmínky storno poplatků), dále na základě počtu dnů ode dne odstoupení od smlouvy o zájezdu do dne zahájení zájezdu (tyto dny se nezapočítávají do výpočtu počtu dnů), tím není dotčeno právo požadovat náhradu nákladů skutečně vynaložených CK.
- 7.8 Skutečně vzniklými náklady se rozumí zejména provozní náklady CK na zajištění zájezdu, smluvně sjednané nebo zákonem stanovené náhrady tuzemským i zahraničním dodavatelským službám, kterým je CK povinná v souvislosti s uzavřenou Smlouvou (a jejím zrušením), jakož i další poplatky uhrazené v souvislosti se zájezdem zákazníka nebo jeho zrušením. Na žádost cestujícího cestovní kancelář odůvodní výši storno poplatků. V případě, že zájezd zahrnuje leteckou dopravu, kdy letenky již byly vystaveny na jméno cestujícího, zavazuje se cestující uhradit CK veškeré náklady, které CK vzniknou v souvislosti se stornem již vystavených letenek.
- 7.9 V případě, že při odstoupení od Smlouvy zůstává na Smlouvě jeden cestující, je cestující povinen uhradit dodatečný poplatek za jednotlivý pokoj. Platba příplatku za jednotlivý pokoj se nevyžaduje, pokud odstupující cestující zaplatil odpustné ve výši alespoň 80 % z celkové ceny zájezdu. Celkovou cenou zájezdu se rozumí cena uvedená v bodě 3.4 těchto Všeobecných podmínek.
- 7.10 V případě odstoupení cestujícího od Smlouvy, ve které došlo ke změně termínu zájezdu v souladu s článkem 9 bod 9.6 a násl., bude výše storno poplatků stanovena ke dni změny původní (první) Smlouvy o zájezdu (tj. výpočet probíhá tak, jako by zákazník od smlouvy odstoupil namísto změny smlouvy) nebo ke dni odstoupení od Smlouvy, podle toho, která konečná částka poplatků je vyšší (tím není dotčeno právo požadovat storno poplatky ve výši všech skutečně vynaložených nákladů).
- 7.11 Cestující, který uzavřel s CK Smlouvu o zájezdu, je rovněž povinen uhradit storno poplatky, které vzniknou v souvislosti se zrušením Smlouvy o zájezdu jakoukoli jednotlivou osobou. Pokud jde o výši storno poplatků, platí výše uvedená ustanovení obdobně, a to i v části z celkové ceny zájezdu, která připadá na dotčené osoby, aniž je dotčeno právo požadovat storno poplatky ve výši skutečných nákladů připadajících na odstoupení od smlouvy této osobě.
- 7.12 CK má právo započíst příslušnou částku storno poplatku proti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, s čímž cestující výslovně souhlasí. Takto použitou a chybějící část celkové ceny zájezdu je cestující povinný doplnit bezodkladně po tom, jak mu bude oznámeně započtení. CK je povinná vrátit cestujícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, všechny platby uhrazené cestujícím nebo v jeho prospěch, ponižené o storno poplatky.
- 7.13 Není-li zákonem o zájezdech dohodnuto nebo stanoveno jinak, je CK oprávněna odstoupit od cestovní smlouvy pouze v případě, že došlo ke zrušení zájezdu nebo pokud cestující porušil svou povinnost. CK si vyhrazuje právo odstoupit od cestovní smlouvy v případě, že cestující provedl duplicitní (totožnou) rezervaci, v takovém případě budou cestujícímu účtovány storno poplatky dle těchto podmínek.
- 7.14 CK může odstoupit od Smlouvy před zahájením zájezdu bez povinnosti nahradit cestujícímu škodu způsobenou tímto odstoupením pouze v případě, že:
- a. počet účastníků zájezdu je nižší než minimální počet účastníků požadovaný podle Smlouvy o zájezdu a CK odstoupí od smlouvy o zájezdu ve lhůtě uvedené ve Smlouvě (včetně těchto Všeobecných podmínek a tohoto ustanovení), nejpozději však do

- 20 dnů před zahájením zájezdu, pokud zájezd trvá déle než 6 dní,
 - 7 dní před začátkem zájezdu, pokud zájezd trvá 2 dny až 6 dní,
 - 48 hodin před začátkem zájezdu, v případě zájezdu trvajícího méně než 2 dny, nebo
- b. Neodvratitelné a mimořádné okolnosti brání CK plnit Smlouvu o zájezdu a CK oznámí cestujícímu odstoupení od Smlouvy bezodkladně před zahájením zájezdu.

- 7.15 V případě, že se cestující nedostaví v den odjezdu, zmešká odjezd nebo nevyužije zájezd bez předchozího odstoupení od Smlouvy o zájezdu, je CK oprávněna požadovat zaplacení konečné ceny zájezdu a dále je oprávněna odstoupit od Smlouvy a následně požadovat storno poplatky ve výši konečné ceny zájezdu.

- 7.16 V případě, že je CK oprávněna odstoupit od Smlouvy, je oprávněna tak učinit kdykoliv a bez dodržení jakékoliv lhůty.

- 7.17 CK může před zahájením zájezdu nebo v průběhu zájezdu s okamžitou účinností odstoupit od Smlouvy v následujících případech:

- a. z důvodu zrušení zájezdu; CK je oprávněna zrušit zájezd
- aa. pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků zájezdu, při kterém je požadován minimální počet účastníků (bod 6.3 Všeobecných podmínek),
- ab. z důvodů tzv. vyšší moci, tj. těch, které CK nemohla nijak ovlivnit, a to i při vynaložení veškerého úsilí, zejména v důsledku přírodních katastrof, nepříznivé politické situace nebo teroristických útoků v oblasti konání zájezdu.

V takovém případě má CK nárok na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je CK povinná přijmout opatření k zajištění přepravy cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

- b. Z důvodu porušení povinností cestujícím, které byly smluvně dohodnuty; za porušení povinností cestujícího se považuje i takové jeho konání, kterým vážně naruší průběh zájezdu nebo ohrožuje nebo poškozuje ostatní účastníky zájezdu nebo jiné osoby včetně jejich majetku, resp. pokud cestující vážným způsobem poruší právní předpisy Slovenské republiky nebo právní předpisy cílové destinace. Cestujícímu v takovém případě nevzniká nárok na vrácení jakékoli částky z ceny služeb, které nebyly čerpané, a dále je cestující povinný uhradit CK náklady, pokud mu byly po odstoupení poskytnuty.

- 7.18 Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně dohodnuté nebo zákonem stanovené náhrady tuzemským nebo zahraničním poskytovatelům služeb.

8. DODATEČNÉ STORNO POPLATKY ZA VOLITELNÉ SLUŽBY

- 8.1 Storno poplatky dle tohoto článku jsou:

- a. Storno poplatky za pojištění: V případě odstoupení od smlouvy osoby, která si pojištění zakoupila, zaplatí zákazník cestovní kanceláři storno poplatek ve výši plné ceny zakoupeného pojištění. V případě storna pouze pojištění platí, že s ohledem na pojistné podmínky pojištění náleží pojistiteli jednorázové pojistné vždy celé bez ohledu na způsob či důvod ukončení pojištění.
- b. Stornopoplatky za golfová hřiště: Jestliže má cestující již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu „green fee“, cestující uhradí CK stornopoplatek při zrušení rezervace hřiště ve výši 100 % zaplacené ceny. Další změny, jako např. změny časů, podléhají poplatku ve výši 325 Kč/hráč.
- c. Stornopoplatky za pronájem aut v destinaci: V případě storna osoby, která má zakoupený pronájem aut v destinaci, cestující uhradí CK stornopoplatek ve výši plné ceny zakoupeného pronájmu.
- d. Stornopoplatky z vyřízených víz, objednaných výletů a dalších služeb u zájezdů do destinací Exotiky a Poznávacích zájezdů: Cestující uhradí CK stornopoplatek ve výši plné ceny daných poplatků/cen, a to včetně přípravných manipulačních poplatků.
- e. Storno poplatky za objednaný seating v letadle na zájezdy do Exotiky a Poznávací zájezdy: Cestující platí CK storno poplatek ve výši plné ceny uvedených poplatků/cen.

- 8.2 Výše uvedené storno poplatky se počítají bez ohledu na okamžik odstoupení od smlouvy.

- 8.3 Na ostatní (v tomto článku 8 výslovně neuvedené) fakultativní služby, resp. služby, jejichž označení nebo povaha naznačuje, že jsou fakultativní, doplňkové nebo další, se uplatní stornopoplatky v následující výši:

- a. storno 60 a více dní před dnem zahájení zájezdu - částka 0,- Kč;
- b. storno od 59 do 30 dnů před začátkem zájezdu - částka odpovídající 30 % z ceny služby,
- c. storno od 29 do 21 dnů před začátkem zájezdu - částka odpovídající 50 % z ceny služby,
- d. storno od 20 do 15 dnů před začátkem zájezdu - částka odpovídající 70 % z ceny služby,
- e. storno od 14 do 7 dnů před začátkem zájezdu - částka odpovídající 80 % z ceny služby,
- f. storno od 6 do 3 dnů před začátkem zájezdu - částka odpovídající 90 % z ceny služby,
- g. storno 2 a méně dní přede dnem zahájení zájezdu a dále v případech, kdy cestující nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odjezdu, nedostaví se k odjezdu nebo zmešká odjezd nebo pokud nevyužije služby cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy - cestovní kancelář má nárok na částku odpovídající 100 % z ceny služby.

- 8.4 Není-li to vyloučeno povahou fakultativních služeb nebo tímto článkem 8, použije se na volitelné služby obdobně ustanovení článku 7.

9. ZMĚNY PODMÍNEK CESTOVNÍ SMLOUVY NA ZÁKLADĚ PŘÁNÍ CESTUJÍCÍHO

- 9.1 Na žádost cestujícího je možná změna osoby (postoupení Smlouvy o zájezdu). Na základě žádosti cestujícího, po které následuje dohoda stran, je možné, v závislosti na dostupnosti, změnit další podmínky již uzavřené Smlouvy o zájezdu, zejména změnit termín a/nebo hotel (změna zájezdu).

Změna osoby cestujícího – postoupení smlouvy

- 9.2 Osoba cestujícího může být na žádost cestujícího změněna, pokud třetí osoba splňuje podmínky pro účast na zájezdu, tj. zejména pokud je změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb zahrnutých do zájezdu. Změna osoby cestujícího je vůči cestovní kanceláři účinná, pokud je cestující o této změně včas informován v textové podobě spolu s prohlášením nového cestujícího, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu a že splňuje podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je doručeno včas, pokud je doručeno v přiměřené lhůtě, nejpozději však 7 dní před zahájením zájezdu. Dnem doručení oznámení, které splňuje všechny náležitosti vyžadované zákonem o zájezdech, se osoba v něm uvedená stává cestujícím namísto původního cestujícího. Pokud nejsou splněny podmínky pro postoupení Smlouvy podle těchto Všeobecných podmínek nebo zákona, použijí se v případě obdobné žádosti cestujícího ustanovení o změně zájezdu (body 9.6 a násl.).

- 9.3 Nový cestující bere na vědomí, že pokud dojde ke změně v osobě, která akční nabídku využila dle původní smlouvy (např. „dítě zdarma“) a nový cestující nesplňuje podmínky této speciální nabídky (např. z důvodu nevhodného věku dítěte), tato výhoda zaniká a nepřechází na nového cestujícího, resp. je nový cestující povinen v případě zájmu objednat a uhradit takovou službu samostatně (např. uhradit cenu za dítě přesahující věk uvedený u původní nabídky „dítě zdarma“, pokud je možné takového cestujícího přidat podle podmínek dopravce a/nebo ubytování). Pokud si původní cestující sjednal pojištění zprostředkované cestovní kanceláří, nelze toto pojištění převést na nového cestujícího.

- 9.4 CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu oznámí původnímu a novému cestujícím skutečné náklady spojené s postoupením Smlouvy, přičemž tyto náklady nesmí být nepřiměřené a nesmí přesáhnout náklady skutečně vynaložené na postoupení Smlouvy; uvedené náklady cestujícímu doloží. Cestující a nový cestující jsou povinni uhradit zbývající část ceny zájezdu společně a nerozdílně a uhradit veškeré náklady, které cestovní kanceláři vzniknou v souvislosti se změnou osoby cestujícího.

- 9.5 Další ustanovení týkající se postoupení Smlouvy

- 9.5.1 CK upozorňuje, že v případě změny osoby s využitím speciální nabídky „Dítě zdarma“ nemusí být možné zachovat stejné podmínky, jaké platily v době rezervace zájezdu, v závislosti na podmínkách ubytovacího zařízení, a to po datu, ke kterému byla speciální nabídka oznámena. Cestující bere na vědomí, že ubytovací zařízení po tomto datu zpravidla neposkytuje novému cestujícímu ubytování bezplatně; v takovém případě nabyvatel uhradí částku dle aktuální nabídky platné v době změny. Cestujícímu se proto doporučuje, aby se před postoupením Smlouvy informoval o těchto podmínkách v CK. CK upozorňuje, že podobně jako u „slevy za včasný nákup“ nebo podobné akce mohou mít ubytovací zařízení podmínky podobné těm, které jsou uvedeny v předchozím odstavci pro „dítě zdarma“. Cestujícímu se také doporučuje, aby se na tyto podmínky před postoupením Smlouvy informoval v CK. CK upozorňuje, že zejména v případě změny alespoň 50 % cestujících v jedné ubytovací jednotce může být taková změna zpravidla spojena s náklady srovnatelnými se stornem a doobjednáním ubytování, a to v závislosti na podmínkách ubytovacího zařízení, na které má cestovní kancelář nárok na kompenzaci. Cestujícímu se také doporučuje, aby se na tyto podmínky před postoupením informoval v CK.
- 9.5.2 Dodatečné změny Smlouvy z podnětu cestujícího v případě letů na pravidelných linkách (s výjimkou garantovaných bloků) nemusí být možné z důvodu obsazenosti letu, podmínek leteckého dopravce, nebo mohou být spojeny s vyššími náklady. V takovém případě CK ověří, zda cestující požaduje provedení takové změny, ponechání původního cestujícího, nebo odstoupení od smlouvy dle bodu 7.5 těchto Všeobecných podmínek.

Změna zájezdu

- 9.6 Změny zájezdu (např. změna hotelu, stravování, výměna celého zájezdu za jiný, změna počtu cestujících nebo zámena cestujících apod.) jsou možné pouze na základě dohody mezi oběma stranami Smlouvy o zájezdu. Změna data a destinace je vždy považována za odstoupení od Smlouvy ze strany cestujícího a návrh na uzavření nové smlouvy.
- 9.7 Zájezdy nelze zaměnit za zájezdy z nabídky last minute, zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky po moři nebo jiné speciální nabídky. Při změně jsou vždy účtovány aktuální plné ceny zájezdu bez možnosti uplatnění slev last minute či jiných slev. Za tyto změny je účtován manipulační poplatek dle tarifů jednotlivých dodavatelů služeb cestovního ruchu, nejméně však poplatek ve výši 1 250 Kč na osobu.

Zvláštní ujednání o jednotlivých změnách zájezdu

- 9.8 Žádost o zkrácení doby pobytu v rámci zájezdu – ze strany CK bude považována za zrušení původního zájezdu a nového zájezdu, tj. cestovní kancelář účtuje storno poplatky dle článků 7 a 8 těchto obchodních podmínek, jakož i dodatečné náklady spojené se změnou zájezdu, pokud není dohodou obou stran stanoveno jinak.
- 9.9 Žádost o prodloužení doby pobytu v rámci zájezdu – dodatečná cena (např. cena prodlouženého ubytování, nová vstupenka) včetně dodatečných nákladů (např. hotelový poplatek za prodloužení pobytu) bude stanovena na základě dohody smluvních stran Smlouvy o zájezdu.
- 9.10 Změna hotelu, způsobu dopravy, náhrada cestujících jiným způsobem než v bodě 9.2, změna letiště odletu nebo destinace – CK účtuje minimálně náklady vzniklé v souvislosti se změnou sjednaných podmínek Smlouvy a dodatečné náklady spojené se změnou Smlouvy ze strany CK, nejméně však poplatek ve výši 1 250 Kč na osobu, které se změna týká, pokud není dohodnuto jinak.

- 9.11 Změna počtu osob v ubytování – v případě storna pobytu jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji je

- a) zrušená osoba storno poplatky dle článků 7 a 8 vypočtené z ceny pro tuto osobu;
- b) zbývající osoba platí příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení dvoulůžkového apartmánu (bungalovu) jednou osobou, a to za předpokladu, že storno poplatek za druhou stornovanou osobu (dle předchozího bodu a)) nepřesáhne 80 % ceny pro tuto osobu v souladu s články 7 a 8 těchto Podmínek. V případě zrušení pobytu dospělé osoby, kdy po této změně zůstane v ubytovací jednotce (apartmán, studio, rodinný pokoj...) menší počet osob, hradí zbývající cestující cenu dle podmínek sjednané obsazenosti daného typu ubytování; pokud po této změně zůstane v ubytovací jednotce pouze jedna dospělá osoba a jedno dítě, platí dítě cenu dospělé osoby, pokud není ve speciální nabídce uvedeno jinak. Za stornovanou osobu je nutné uhradit storno poplatky v souladu s čl. 7 a 8 těchto Podmínek, a to na základě ceny za stornovanou osobu.

- 9.12 Veškeré poplatky uvedené v člancích 6, 7 a 8 CK jsou účtovány vždy za každou osobu, právo požadovat úhradu manipulačních poplatků dle tarifů jednotlivých dodavatelů tím není dotčeno. Poplatky za změnu Smlouvy o zájezdu a odstoupení od Smlouvy (storno poplatky) jsou splatné v okamžiku provedení změny nebo odstoupení od Smlouvy. Jakékoli změny Smlouvy podléhají poplatkům stanoveným v člancích 7 až 8, pokud není dohodnuto jinak. Poplatky za změnu smlouvy o zájezdu jsou nevratné.

- 9.13 Pokud není ze strany CK odsouhlaseno jinak, žádost zákazníka o změnu smlouvy o zájezdu spočívající ve změně cestujících osob nebo zrušení jejich účasti na zájezdu v míře alespoň 50 % cestujících na zájezdu, bude ze strany CK posuzována jako úplné či částečné odstoupení od smlouvy o zájezdu; právo CK požadovat storno poplatky není nijak dotčeno. V případě změny alespoň 50 % cestujících v jedné ubytovací jednotce se tato změna považuje za zrušení smlouvy v rozsahu této ubytovací jednotky a vznik nové povinnosti; cestovní kanceláři náleží storno poplatky dle článku 7 těchto Všeobecných podmínek. Pokud by v důsledku změny měla být ubytovací jednotka obsazena pouze jedním původním cestujícím, platí ustanovení o obsazení jednolůžkového pokoje (bod 7.9). V případě, že změnu Smlouvy o zájezdu požaduje cestující, který není zároveň objednatelem, může cestovní kancelář požadovat potvrzení změny ze strany objednatele.

- 9.14 Cestující je povinen při uzavírání Smlouvy pečlivě zkontrolovat správnost všech osobních údajů a údajů v dokumentu, přičemž bere na vědomí, že následná oprava chybných údajů může být spojena s dodatečnými náklady nebo nemusí být možná; nebo že na jejich základě jim může být příslušným provozovatelem odepřen přístup k dopravě nebo do země. Pokud cestující po uzavření Smlouvy zjistí chybu v některém z údajů nebo změnu údajů (včetně změny příjmení v případě uzavření manželství), je povinen neprodleně informovat cestovní kancelář a požadovat opravu nebo změnu. Náklady vzniklé v této souvislosti nese cestující. Oprava data narození nemusí být možná, pokud by se v důsledku změny data narození změnila cena jakékoli součásti zájezdu a dostupnost daných služeb.

- 9.15 V případě, pokud má cestující zájem o parkování na letišti během své dovolené, veškeré informace jsou k dispozici na www.kartago.sk/parkovanie-na-letisku/ a www.fischer.sk/sluzby/na-letisku/parkovanie. Částka za parkování na letišti nebude cestujícímu vrácena, pokud si cestující zakoupil parkování na letišti společně se zájezdem a:
- nedostaví se k odletu; nebo
 - minimálně 24 hodin předem neoznámí zrušení zájezdu v CK a nevyužije služeb parkování na letišti; nebo
 - přijede na odlet, ale nejméně 24 hodin předem písemně neoznámí cestovní kanceláři nevyužití parkovací služby na letišti.

10. ODPOVĚDNOST ZA POSKYTNUTÍ ZÁJEZDU A NÁHRADA ŠKODY

- 10.1 Společnost DER Touristik SK odpovídá za porušení smlouvy, a to i v případě, že jsou povinni jiní poskytovatelé cestovních služeb poskytovaných v rámci zájezdu (dále jen „porušení smlouvy“). Je odpovědná za zajištění zájezdu podle § 22 zákona o zájezdech.

- 10.2 Není-li některá ze služeb cestovního ruchu poskytována v souladu se Smlouvou, zákonem nebo zvláštním předpisem nebo nemá-li vlastnosti, které cestující s ohledem na nabídku a zvyklosti důvodně očekával, je cestující povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit společnosti DER Touristik SK nebo jejímu pověřenému zástupci.

- 10.3 Společnost DER Touristik SK je povinna v přiměřené lhůtě stanovené cestujícím zjednat nápravu tím, že uvede cestovní službu do souladu se smlouvou, tímto zákonem nebo zvláštním předpisem, nebo s rozumným očekáváním cestujícího, pokud je to vzhledem k okolnostem možné nebo pokud to společnost DER Touristik SK nezpůsobí nepřiměřené náklady vzhledem k rozsahu porušení smlouvy a hodnotě dotčených cestovních služeb.

- 10.4 Lhůtu podle bodu 10.3 není nutné stanovit, pokud cestovní kancelář cestujícímu oznámí, že opravu neprovede, nebo pokud opravu nelze odložit z důvodu zvláštního zájmu cestujícího.

- 10.5 Pokud společnost DER Touristik SK nezjedná nápravu v souladu s článkem 10.3, nabídne cestujícímu alternativní služby cestovního ruchu i v případě, že návrat cestujícího do místa odjezdu není zajištěn ze smlouvou, přičemž tyto alternativní služby cestovního ruchu musí být
- ve stejné nebo vyšší kvalitě, než je uvedeno ve Smlouvě, a to bez dodatečných nákladů pro cestujícího, nebo
 - nižší kvality, než je uvedeno ve Smlouvě, s nabídkou přiměřené slevy z ceny těchto služeb cestovního ruchu.

- 10.6 Cestující je oprávněn odmítnout alternativní Služby cestovního ruchu nabízené Cestovní kanceláří podle článku 10.5, pokud nejsou srovnatelné se Službami cestovního ruchu uvedenými ve Smlouvě nebo pokud sleva nabízená z ceny Zájezdu za Služby cestovního ruchu nižší kvality není přiměřená. Pokud cestující odmítne alternativní služby cestovního ruchu podle věty první nebo nemůže tyto alternativní cestovní služby přijmout z objektivních důvodů, je

cestující povinen nadále využívat cestovní služby, které jsou předmětem oznámení podle odstavce 2 tohoto článku, a cestovní kancelář poskytne cestujícímu přiměřenou slevu z ceny zájezdu za cestovní služby, které byly předmětem oznámení podle bodu 10.2.

- 10.7 Pokud CK nezjedná nápravu podle článku 10.3 tohoto článku nebo neposkytne cestujícímu alternativní služby cestovního ruchu podle článku 10.5, má cestující právo a) zjednat nápravu sám a požadovat od společnosti CK náhradu účelné vynaložených nákladů s tím spojených, b) odstoupit od smlouvy bez vyplacení odstupného a požadovat přiměřenou slevu z ceny zájezdu za služby cestovního ruchu, které nebyly řádně a včas poskytnuty v případě závažného porušení Smlouvy.
- 10.8 CK je povinna ve spolupráci s cestujícím vyhotovit písemný záznam a předat cestujícímu kopii tohoto písemného záznamu, pokud:
- nezjedná nápravu v souladu s bodem 10.3 a bodem 10.5 písm. a), celým tímto článkem,
 - poskytnout cestujícímu alternativní služby cestovního ruchu podle bodu 10.5 písm. b) tohoto článku,
 - v souladu s bodem 10.6 první větou cestující odmítne alternativní služby cestovního ruchu nebo je nemůže z objektivních důvodů přijmout,
 - cestující musí provést opravu sám podle bodu 10.7(a) tohoto článku.
- 10.9 Cestující má právo podat reklamaci zájezdu do dvou let od ukončení zájezdu, nebo pokud se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl zájezd podle smlouvy skončit. Pokud je to možné, cestující při podání stížnosti přiloží písemný záznam v souladu s bodem 10.8 tohoto článku.
- 10.10 Cestující má nárok na přiměřenou slevu v souladu s článkem 10.5 (b) a článkem 10.6, nebo bod 10.7., celý tento článek. Pokud CK neprokáže, že porušení smlouvy bylo zaviněno cestujícím, je povinna vrátit cestujícímu část ceny podle věty první do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, a to s přihlédnutím k závažnosti a době trvání porušení smlouvy; tím není dotčeno právo cestujícího požadovat náhradu škody.
- 10.11 Pokud zájezd zahrnuje také přepravu cestujícího, společnost DER Touristik SK zajistí repatriaci srovnatelnou dopravou v případech uvedených v článku 10.6 a 10.7 (b), a to v celém tomto článku, a to neprodleně a bez dalších nákladů pro cestujícího.
- 10.12 V případě, že z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností není možné zajistit návrat cestujícího podle smlouvy, společnost DER Touristik SK uhradí náklady na nezbytné ubytování, pokud možno stejné kategorie a třídy a to maximálně na tři noci na cestujícího. Pokud zvláštní pravidla týkající se práv cestujících vztahující se na dotčený dopravní prostředek stanoví delší lhůty pro návrat cestujícího, použijí se tyto delší lhůty.
- 10.13 Omezení nákladů na ubytování podle bodu 10.12 se nevztahuje na osoby se sníženou pohyblivostí a jejich doprovod, těhotné ženy, nezletilé osoby bez doprovodu nebo osoby, které potřebují zvláštní lékařskou péči, pokud byla CK informována o jejich zvláštních potřebách nejméně 48 hodin před začátkem zájezdu.
- 10.14 Cestovní kancelář nemůže odkazovat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti za účelem omezení povinnosti uhradit náklady na ubytování podle bodu 10.12 tohoto článku, pokud se na tyto okolnosti nemůže odvolávat příslušný poskytovatel dopravy.
- 10.15 Cestující je oprávněn doručit oznámení, žádost, reklamaci nebo stížnost (dále jen „stížnost“) týkající se poskytnutí zájezdu přímo cestovní kanceláři, prostřednictvím které byl zájezd zakoupen. Cestovní kancelář je povinna neprodleně předat obdržanou reklamaci společnosti DER Touristik SK. Za den doručení reklamace cestovní kanceláři se považuje den doručení DER Touristik SK.
- 10.16 Společnost DER Touristik SK je povinna poskytnout cestujícímu v nesnázích podle § 25 zákona o zájezdech bezodkladnou pomoc, a to i za okolností uvedených v § 22 odst. 12 zákona o zájezdech, a to zejména poskytnutím
- příslušné informace o zdravotních službách, místních úřadech na zastupitelském úřadě Slovenské republiky,
 - asistenci cestujícímu při řešení komunikace na dálku a nalezení alternativního řešení problému.
- Pokud se cestující v důsledku svého úmyslného jednání nebo nedbalosti ocitne v nesnázích, je společnost DER Touristik SK oprávněna požadovat od cestujícího náhradu za poskytnutou pomoc. Výše náhrady nesmí přesáhnout výši skutečných nákladů vynaložených CK na poskytnutí pomoci cestujícímu.
- 10.17 Při uplatňování a řešení nároků podle tohoto článku je cestující povinen postupovat v dobré víře a včas poskytnout cestovní kanceláři veškeré informace a maximální součinnost tak, aby bylo možné co nejefektivněji odstranit nedostatky a předejít případným nárokům či škodám, případně omezit jejich rozsah.
- 10.18 Informace o reklamačním řízení:
- Cestující je oprávněn podat stížnost v sídle a v kterékoli pobočce (provozovně) společnosti DER Touristik SK. Reklamaci lze uplatnit také u provizního prodejce DER Touristik SK, u kterého byl reklamovaný zájezd nebo jiná reklamovaná služba zakoupena.
 - Stížnost se podává osobně s vydáním potvrzení o reklamaci, a to prostředky komunikace na dálku nebo poštou. Cestující má právo být poučen o svých právech v souladu s obecně závaznými právními předpisy, včetně podmínek a způsobu reklamace.
 - Osobami oprávněnými přijímat reklamace jsou zaměstnanci společnosti DER Touristik SK a provizní prodejce společnosti DER Touristik SK, od kterého byl reklamovaný zájezd nebo jiná reklamovaná služba zakoupena.
 - DER Touristik SK zajišťuje přítomnost oprávněné osoby oprávněné přijímat a vyřizovat podněty během zájezdu.
 - Cestujícímu bude vydán písemný doklad o vyřízení reklamace.
 - Reklamace jsou vyřizovány v souladu s příslušnými právními předpisy a uzavřenou cestovní smlouvou.
 - Společnost DER Touristik SK vede evidenci stížností, která obsahuje údaje o datu podání stížnosti, datu a způsobu vyřízení stížnosti a pořadové číslo

dokladu o podání stížnosti.

- 10.19 Kromě práva na přiměřenou slevu podle bodu 10.5 písm. b), bodu 10.6 nebo bodu 10.7 má cestující také nárok na přiměřenou náhradu majetkové újmy a také právo na přiměřenou nemajetkovou újmu, která mu vznikla v důsledku podstatného porušení cestovní smlouvy, za které CK odpovídá; Společnost DER Touristik SK poskytne cestujícímu náhradu škody bez zbytečného odkladu.
- 10.20 Společnost DER Touristik SK se může zprostit odpovědnosti za škodu pouze v případě, že prokáže, že porušení cestovní smlouvy bylo způsobeno:
- pasážery,
 - třetí stranou, která není poskytovatelem cestovních služeb poskytovaných v rámci zájezdu, pokud porušení nebylo možné předvídat nebo mu zabránit, nebo
 - z nevyhnutelných a mimořádných okolností.
- 10.21 Pokud mezinárodní smlouva, kterou je Evropská unie vázána, omezuje rozsah náhrady škody nebo podmínky, za kterých má být vyplacena poskytovatelem cestovní služby poskytnuté v rámci zájezdu, platí stejná omezení i pro společnost DER Touristik SK. Pokud mezinárodní smlouva, kterou Evropská unie není vázána, omezuje odškodnění, které má poskytovatel služeb platit, platí stejná omezení i pro společnost DER Touristik SK.
- 10.22 Smluvní strany se dohodly, že výše náhrady dle tohoto článku nesmí přesáhnout trojnásobek celkové ceny zájezdu. Dohoda podle předchozí věty se nevztahuje na zranění, úmyslné poškození nebo poškození způsobené z nedbalosti.
- 10.23 Právním na náhradu škody nebo na přiměřenou slevu nejsou dotčena práva cestujících podle zvláštních předpisů. Náhrada škody nebo přiměřená sleva z ceny podle zákona o zájezdech bude odečtena od náhrady škody nebo snížení ceny na základě zvláštních předpisů. Plnění DER Touristik SK bude sníženo o plnění podle zvláštních předpisů.
- 10.24 Výlet zdarma nebo dárek nelze považovat za předmět stížnosti. Stejně tak není CK povinna nahradit cestujícímu takové škody a majetkové újmy uplatněné cestujícím, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovnou na základě smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a věcné škody, které jsou výslovně vyloučeny z rozsahu pojistného krytí.
- 10.25 CK nenese žádnou odpovědnost za služby, které nejsou součástí zájezdu podle smlouvy nebo které si cestující sám objedná v průběhu zájezdu nad rámec smlouvy a které budou poskytnuty třetími stranami.
- 10.26 Výše náhrady škody, jakož i veškeré další nároky související s leteckou dopravou, která je součástí poskytovaných služeb (ztráta, poškození, pozdní dodání zavazadel, zpoždění letu, změna data letu apod.), se řídí výhradně příslušnými předpisy platnými pro leteckou dopravu.
- 10.27 Cestující je osobně odpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, tranzitních, zdravotních, dopravních a jiných předpisů Slovenské republiky, jakož i předpisů, zákonů a zvyklostí země, do které cestuje nebo přes ni přestupuje. CK nenese odpovědnost za žádné problémy vzniklé v důsledku odmítnutí vydání víza nebo nesprávného jednání cestujícího.
- 10.28 Pokud nastanou okolnosti, jejichž výskyt, průběh a následek nezávisí na činnosti a postupu CK, tj. okolnosti vzniklé v důsledku vyšší moci nebo okolností na straně cestujícího, na jejichž základě cestující zcela nebo částečně nevyužije služby objednané a poskytnuté společností DER Touristik SK, nemá cestující nárok na náhradu škody ani slevu z ceny těchto služeb.

11. POJIŠTĚNÍ

- 11.1 Ochrana před úpadkem společnosti DER Touristik SK
Společnost DER Touristik SK je povinna mít po celou dobu činnosti CK v souladu se Zákonem o zájezdech ochranu pro případ úpadku, na jejímž základě má cestující nárok na náhradu škody v případě úpadku CK, pokud:
- nezajišťuje repatriaci, pokud je součástí zájezdu;
 - nevratí cestujícímu zaplacenou zálohu nebo cenu zaplacenou za zájezd v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo nevratí platby, které obdržela za cestovní službu, která je součástí spojené cestovní služby zprostředkované cestovní kanceláří a která nebyla poskytnuta;
 - nevratí cestujícímu rozdíl mezi cenou zaplacenou za zájezd a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že zájezd byl poskytnut pouze částečně.
- 11.2 Komplexní cestovní pojištění není zahrnuto v základní ceně zájezdů. CK doporučuje všem cestujícím uzavřít komplexní cestovní pojištění. Cestující se může informovat o možnostech sjednání individuálního cestovního a pobytového pojištění, a to i pro případ, že by cestujícímu vznikly náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy, zejména v případě úrazu, nemoci nebo úmrtí. Cestující má možnost uzavřít k cestovnímu pojištění připojištění. Více informací je k dispozici na www.kartago.sk/uzitocne-informacie a <https://www.fischer.sk/sluzby/pred-odjazdom/cestovne-poistenie>. Smlouva o komplexním cestovním pojištění se uzavírá výhradně mezi pojišťovnou a cestujícím, což znamená, že cestující řeší pojistnou událost přímo s pojišťovnou. V případě poškození nebo ztráty zavazadel během letecké přepravy je cestující povinen neprodleně po ukončení přepravy nahlásit tuto skutečnost na letišti na vyhrazeném místě a sepsat protokol o poškození nebo ztrátě zavazadla (P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání mezi cestujícím a dopravcem. Výše odpovědnosti letecké společnosti je omezena ustanoveními Varšavské smlouvy a případnými dodatky. V případě zrušení zájezdu nelze cestujícímu vrátit částku zaplacenou za komplexní cestovní pojištění, neboť toto pojištění zpravidla kryje i náklady spojené se zrušením zájezdu, a proto nabývá účinnosti dnem zakoupení zájezdu.

12. DALŠÍ PODMÍNKY

Další podmínky upravují mimo jiné obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných ve Smlouvě a z toho vyplývající rozsah nebo omezení odpovědnosti společnosti DER Touristik SK.

12.1 Servis a služby

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem ubytovacích zařízení či jinými poskytovateli odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatel. Proto je potřeba počítat s někdy menší zkušeností a určitou ležerností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Vezměte prosím na vědomí, že nabídka aktivit a služeb poskytovaných hotelem zdarma nebo za úplaty je platná v době zpracování nabídky zájezdu na webových stránkách cestovní kanceláře a může se v průběhu sezóny měnit na základě rozhodnutí hotelu. Společnost DER Touristik SK, pokud se s ní seznámí, bude tyto informace na webových stránkách ČR v přiměřené lhůtě průběžně aktualizovat. Ustanovení článků 6 a 9 těchto Všeobecných obchodních podmínek se vztahují na změny podstatných i nepodstatných podmínek Smlouvy. Úroveň, dostupnost či rozmanitost jednotlivých prvků místních služeb může být ovlivněna také specifiky regionu, včetně politického systému či mezinárodních vztahů dané země, a může být spojena s určitými omezeními či specifiky, která je třeba zohlednit. Cestující se může kdykoliv informovat o místních specifikách online, u prodejců cestovních kancelářů a zástupců cestovních kancelářů v místě pobytu.

12.2 Hygiena

Hygienické postupy v cílových zemích jsou mnohem tolerantnější, odlišné od těch domácích. Totéž platí pro předpisy ve vztahu k životnímu prostředí.

12.3 Provoz

Společnost DER Touristik SK zajišťuje leteckou dopravu především na charterových letech. Leteckou dopravu je možné zajistit i prostřednictvím pravidelných linek. V případě nepravdivosti v letecké dopravě (např. stávka, špatné počasí nebo jiné technické problémy) budou cestující informováni co nejdříve. Letecká společnost i společnost DER Touristik SK si vyhrazují právo na změnu trasy do cílové destinace. Údaje letecké společnosti, časy letů a délka letu slouží pouze pro informační účely. Catering na letech nemusí být součástí ceny letecké dopravy.

12.4 Ubytování

Ubytovací služby poskytované společností DER Touristik SK odpovídají popisu v nabídce zveřejněné na webových stránkách CK. Období před a po hlavní sezóně přináší kromě příznivých cen také fakt, že některá zařízení (bary, diskotéky, vodní atrakce apod.) nejsou v provozu. V ojedinělých případech se stává, že ubytovací zařízení potvrdí objednávku nad rámec aktuální kapacity. V takovém případě DER Touristik SK nemá informace o překročení kapacity ubytovacího zařízení a dozvídá se o této skutečnosti většinou od pověřeného zástupce nebo cestujících přímo z místa pobytu. V takovém případě bude cestující ubytován v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší třídy. Kategorizace ubytovacích zařízení spadá do kompetence příslušných středisek v cílových zemích, které přidělují hvězdičky označující třídu ubytovacího zařízení na základě norem a kritérií platných v dané zemi. Tyto normy a kritéria se nemusí shodovat s normami platnými ve Slovenské republice. Vlastní hodnocení DER Touristik SK může být uvedeno v popisu ubytování. Rozdíl mezi kategorií ubytovacích zařízení mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a umístění pokojů (i těch stejné třídy) nejsou vždy stejné. Většina pokojů nemá v koupelnách toaletní potřeby. Rozdělení pokojů probíhá vždy na straně hotelu, DER Touristik SK na to nemá žádný vliv. Jednolůžkové pokoje jsou vždy za příplatek, jsou obvykle velmi malé a často nemají balkon. V ubytovacích zařízeních je dvoulůžkový pokoj s možností přistýlky považován za třílůžkový pokoj. Přistýlku může být pohovka, rozkládací pohovka, palanda nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí je nutné opustit pokoje v den odjezdu do 12:00 hodin. (v některých případech i do 10:00 hod.), možnost nastěhování je možná nejdříve v den příjezdu po 14:00 hod., v některých případech po 15:00 hod. a ve výjimečných případech po 17:30 hod. Podmínky nastavuje ubytovací zařízení. Předčasný příjezd nebo pozdní odjezd neopravňuje k dalšímu využívání pokojů. V případě poznávacích a kombinovaných zájezdů je zajištěno ubytování v rezervované třídě dle aktuální dostupnosti na místě. Dynamicky se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší i stavební aktivity, na které DER Touristik SK nemá žádný vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezónní měsíce, stavenišť vznikají rychle a prakticky ze dne na den, nebo se stavební činnost obnoví po dlouhé přestávce. Na tyto případy nelze mít vliv a při uzavírání Smlouvy není možné mít k dispozici nejaktuálnější informace o stavební činnosti. V turistických letoviscích nenajdete úplný klid. Dovolena zahrnuje také večerní zábavu a bary, restaurace a noční kluby, které mohou způsobovat hluk. Stavební styl také umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi.

12.4.1 Ubytování a doprava pro tělesně postižené cestující

Objednatel zájezdu je povinen informovat CK před uzavřením smlouvy o cestujícím, který vyžaduje zvláštní podmínky z důvodu tělesného postižení (např. v souvislosti s použitím invalidního vozíku). DER Touristik SK nabízí vybrané hotely, které poskytují ubytování v bezbariérových pokojích. Počet těchto pokojů je omezen a je nutné o tento typ pokoje požádat předem zvlášť. DER Touristik SK nezaručuje bezbariérovost hotelu, přestože hotel může mít pokoje pro handicapované cestující. Pokud si cestující zvolí ubytovací zařízení, které není vhodné pro handicapované cestující, není možné z tohoto důvodu reklamovat nedostatky pokojů nebo souvisejících služeb hotelu. Služby pro tělesně postižené hosty v zahraničí se mohou v jednotlivých destinacích lišit. Pro cestující na invalidním vozíku může být vyžadován speciální transfer z letiště, který je nutné rezervovat samostatně a obvykle je zpoplatněn.

12.5 Klimatizace

Klimatizaci najdete v hotelech, kde je přímo uvedena v popisu hotelu v nabídce na stránkách CK. V mnoha případech je klimatizace řízena centrálně a její zapnutí/vypnutí z hlediska času a délky závisí zcela na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze v hlavní sezóně (cca od 15. června do 15. září), v závislosti na destinaci a hotelu, a to pouze několik hodin denně.

12.6 Potraviny a nápoje

Hotely vaří většinou mezinárodní jídla, obohacená o místní prvky. Způsob stravování je uveden v popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně se skládá převážně z pečiva, másla a zavařenin, případně sýrů, kávy nebo čaje. Salámy, vejce jsou vzácné. Snídaně formou bufetu nebo švédských stolů znamená bezplatnou konzumaci z nabídky, která odpovídá hotelové třídě a místním zvyklostem. Většinou obsahují kávu, čaj, džus, pečivo, různé sladké koláče, zavařeniny, sýry, salámy, opět dle třídy hotelu. Večeře jsou buď formou menu s obsluhou, výběrem z několika menu a salátů formou švédských stolů, nebo konzumací zdarma formou bufetu (jednodušší bufety) nebo švédských stolů. Opět platí, že nabídka odpovídá třídě hotelu a i v tříhvězdičkových hotelech můžeme v některých případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. Nápoje nejsou nikdy zahrnuty v ceně (pokud není uvedeno jinak - např. hotely „all inclusive“). Ubytování s vlastním stravováním má kuchyňský kout nebo kuchyňku, obvykle vybavenou dvouplotýnkou a lednicí. Dostupné kuchyňské vybavení je určeno pro nenáročné vaření a skládá se ze základního nádobí. Ve většině hotelů je zakázáno vnášet vlastní jídlo a nápoje. Stravování „all inclusive“ znamená plnou penzi a časově omezené konzumace rozlévaných nealkoholických a (převážně) lokálních alkoholických nápojů dle interních směrnic každého hotelu. Informace o režimu „all inclusive“ - tj. obsah a rozsah, jakož i časový harmonogram - budou klientovi poskytnuty při příjezdu do hotelu. Obsah minibaru není zahrnut v ceně pokoje. Minibar je možné na požádání naplnit a konzumace podléhá přímé platbě na místě. U každého zájezdu je uveden počet nocí, který odpovídá nároku na stravování, přičemž některá jídla lze nahradit balíčkem nebo pozdější jednoduchou večeří. Stravování začíná a končí společně s ubytovacími službami, takže první jídlo můžete obdržet obvykle nejdříve ve 14:00 a poslední jídlo nejpozději ve 12:00. Upozorňujeme na možnost zmeškaných objednaných jídel z důvodu pozdního příjezdu nebo předčasného odjezdu. Zmeškaná jídla nelze nahradit. Cestující ubytovaní ve stejném pokoji musí vždy používat stejný stravovací systém. Hotelová zařízení obvykle neposkytují kojeneckou, dietní nebo speciálně požadovanou stravu v souvislosti s nutričními intolerancemi nebo alergiemi. O možnostech jeho zajištění je nutné se informovat před rezervací nebo zakoupením zájezdu u prodejce.

12.7 Pláže

Většina pláží je veřejná a přístupná místním obyvatelům, kteří jsou často hlučnější, než jsme zvyklí. Lehátka a slunečníky je možné si pronajmout za poplatek (pokud není v popisu hotelu uvedeno jinak). Jejich počet se neshoduje s ubytovací kapacitou hotelu, je vždy nižší, proto tato služba není přímo nárokovatelná. Zejména ve velkokapacitních hotelech může být počet slunečníků a lehátek výrazně neúměrný v poměru k počtu lůžek. Plážový servis se může v průběhu sezóny měnit – webové stránky cestovní kanceláře obsahují informace známé v době zařazení nabídky na webové stránky CK. Změny, pokud se o nich cestovní kancelář dozví, budou v přiměřené lhůtě aktualizovány na webových stránkách cestovní kanceláře. CK nemá žádný vliv na čistotu moře a pláží – za údržbu pláže odpovídá výhradně hotel nebo místní úřady. CK také nenese odpovědnost za případné znečištění pláže v důsledku klimatických podmínek nebo jiných nepředvídaných důvodů. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit usazeniny, naplaveniny, např. vodní řasy nebo výskyt medúz atd. Kromě toho může vést k omezením nebo změnám na pláži, ale to je nevyhnutelné a CK to nemůže ovlivnit. Je nutné dodržovat pokyny týkající se možnosti koupání v hotelu nebo na pláži a brát v úvahu mořské proudy, počasí a příliv a odliv. Pláž označená jako písčná, zpravidla jako přírodní útvar, nemusí být výhradně písčitá, mohou tam být i kameny nebo šterky. Vzdálenost od moře se vždy měří od nejbližšího bodu letoviska směrem k pláži vzdušnou čarou a je pouze orientační, zatímco cesta pěšky nebo dopravními prostředky může být delší.

12.8 Bazény

Pokud má hotelové zařízení také vyhřívaný bazén, je třeba počítat s tím, že ne vždy je bazén skutečně vyhřívaný a tento fakt závisí především na rozhodnutí hotelu. Ne všechny hotely mají bazén s filtračním zařízením, proto je nutné bazény vypouštět a čistit při vyšších teplotách. Je tedy nutné počítat s tím, že bazén může být po určitou dobu mimo provoz, stejně jako tobogány, které jsou otevřeny pouze v časech určených hotelem. CK nemá žádný vliv na čistotu bazénu – údržba bazénu je výhradně v kompetenci hotelu. Bazény nejsou otevřeny v noci. Počet slunečníků a lehátek u bazénu neodpovídá kapacitě hotelu.

12.9 Vodní a elektrické napětí

Ve většině destinací se nedoporučuje používat vodu z kohoutku k pití a vaření. Doporučujeme zakoupit vodu pro tyto účely v místních obchodech nebo hotelech. V hotelech může být nedostatek teplé vody, a z tohoto důvodu někdy teče jen vlažná voda. V některých zemích může také docházet k opakovaným krátkodobým výpadkům dodávek elektriny a vody. S tím samozřejmě souvisí i porucha klimatizace. Společnost DER Touristik SK za tyto skutečnosti nenese odpovědnost a nemůže je ovlivnit. Elektrické napětí a elektrické zásuvky ne vždy odpovídají slovenským normám.

12.10 Hmyz

Realita pobřežní krajiny zahrnuje také hmyz. I přes intenzivní snahu hoteliérů a místních úřadů se může hmyz v určitých obdobích ve zvýšené míře vyskytovat i přímo v prostorách ubytovacích zařízení. Nedoporučujeme nechávat jídlo volně ležet v pokoji.

12.11 Víza a pasy

DER Touristik SK poskytuje, pokud to vyžaduje hostitelská země, víza pouze pro držitele cestovních pasů Slovenské republiky, a to po předložení dokladů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Držitelé cestovních dokladů z jiných států jsou povinni si potřebné doklady a cestovní doklady zajistit sami na příslušném zastupitelském úřadě nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky vzniklé nedodržením tohoto ustanovení nese Klient. Většina států vyžaduje, aby byl cestovní doklad platný dalších 6 měsíců po návratu.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1 Platnost těchto Všeobecných podmínek se vztahuje na služby poskytované společností DER Touristik SK pouze v případě, že rozsah vzájemných práv a povinností není ze strany CK stanoven nebo dohodnut jinak, a to vždy písemně. Podpisem Smlouvy nebo jejím ústním uzavřením v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami cestující potvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami, rozumí jim, souhlasí s nimi a v celém rozsahu je přijímá.
- 13.2 Všechny údaje a pokyny obsažené v nabídce cestovních kancelářů týkající se služeb, cen a cestovních podmínek odpovídají informacím známým v době vypracování nebo v době uzavření Smlouvy o zájezdu. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na opravu chyb ve zveřejněných cenách, termínech a dalších údajích v nabídce a/nebo nezávazné poptávce. Nezávazná poptávka je cestovní poptávka, při které ještě nejsou poskytnuty osobní údaje zákazníka a/nebo spolecestujících. Cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zájezdu jsou pro zákazníka závazné.
- 13.3 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 15. 5. 2025.
- 13.4 V případě změn Všeobecných podmínek se na Smlouvu vztahují ustanovení Všeobecných podmínek účinná v době uzavření Smlouvy. Pokud dojde ke změně Smlouvy dohodou stran v době účinnosti novějších Všeobecných podmínek, budou původní Všeobecné podmínky nahrazeny těmi Všeobecnými podmínkami, které jsou účinné v době takové změny.
- 13.5 Veškeré spory vyplývající ze smluv nebo s nimi souvisejících, na které se vztahují tyto Podmínky, budou s konečnou platností projednány a rozhodnuty obecnými soudy Slovenské republiky.

14. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 14.1 Cestující bere na vědomí, že společnost DER Touristik SK zpracovává osobní údaje, které cestující poskytne CK v souvislosti s jednáním o Smlouvě zájezdu nebo jiné smlouvě mezi cestujícím a společností DER Touristik SK, jejím uzavřením a plněním, jakož i osobní údaje, které CK shromažďuje v souvislosti s poskytováním objednaných služeb cestujícím. Zpracovávání budou zejména identifikační a kontaktní údaje cestujícího a další informace uvedené ve Smlouvě nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním.
- 14.2 V rozsahu, v jakém cestující poskytne společnosti DER Touristik SK informace o svém zdravotním stavu, bere na vědomí a uzavřením Smlouvy se společností DER Touristik SK výslovně souhlasí s tím, že CK bude zpracovávat tyto citlivé osobní údaje v souladu s tímto článkem 1 konkrétně pro účely uvedené v článku 14.6 a) a 14.6 b).
- 14.3 Společnost DER Touristik SK se při zpracování osobních údajů cestujících řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“) a dbá na ochranu soukromého a osobního života cestujících.
- 14.4 Cestující není povinen poskytnout společnosti DER Touristik SK své osobní údaje podle žádného obecně závazného právního předpisu; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nelze Smlouvu o zájezdu ani jinou smlouvu uzavřenou mezi cestujícím a společností DER Touristik SK uzavřít ani ji plnit.
- 14.5 Společnost DER Touristik SK bude zpracovávat osobní údaje cestujících automatizovaně v rámci elektronické databáze a manuálně v listinné podobě.
- 14.6 Osobní údaje cestujícího budou společností DER Touristik SK zpracovávány pouze pro následující účely:
- a. poskytování smluvních služeb a souvisejících služeb na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;
 - b. ochrana práv a právem chráněných zájmů společnosti DER Touristik SK, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků společnosti DER Touristik SK na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
 - c. plnění právních povinností CK stanovených obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost společnosti DER Touristik SK uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty); a
 - d. marketingové a obchodní účely na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu společnosti DER Touristik SK.
- 14.7 Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná s ohledem na účel jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:
- a. pro účely uvedené v článku 14.6 (a) osobní údaje cestujících budou zpracovávány do doby zániku závazku podle příslušné Smlouvy nebo jiné Smlouvy uzavřené mezi cestujícím a společností DER Touristik SK;
 - b. pro účely uvedené v článku 14.6 (b) osobní údaje budou zpracovávány (i) do konce 5. kalendářního roku následujícího po zániku závazků podle příslušné Smlouvy; a
 - (ii) pokud cestující zahájí soudní, správní nebo jiné řízení proti společnosti DER Touristik SK ve stanovené lhůtě, po dobu trvání takového řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho skončení;
 - c. pro účely uvedené v článku 14.6 (b) osobní údaje budou zpracovávány po dobu trvání příslušné právní povinnosti společnosti DER Touristik SK; a
 - d. pro účely uvedené v článku 14.6 (b) Osobní údaje budou zpracovávány do doby, než objednatel vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.
- 14.8 Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po skončení kalendářního roku, ve kterém uplynula doba zpracování dle čl. 14.7, budou příslušné osobní údaje, u kterých pomínul účel jejich zpracování, vymazány nebo anonymizovány. Anonymizací osobních údajů se rozumí odstranění identifikátorů cestujících (všech nebo některých) v takovém rozsahu, že jeho identifikace je trvale a nevratně nemožná. V důsledku anonymizace přestávají mít zpracovávané informace charakter osobních údajů.

- 14.9 Za účelem uvedeným v článku 14.6 poskytne společnost DER Touristik SK osobní údaje cestujícího v nezbytném rozsahu třetím osobám, které poskytnou sjednané služby nebo zprostředkují poskytnutí těchto služeb. Tito příjemci osobních údajů budou zpracovávat osobní údaje cestujícího jako samostatní správci odpovědní za provádění zpracování. Jedná se zejména o tyto kategorie příjemců:
- a. provozovatele zařízení, ve kterém má být cestující ubytován;
 - b. poskytovatel služeb letecké dopravy;
 - c. pojišťovna spolupracující s DER Touristik SK, pokud je s cestujícím sjednáno cestovní pojištění;
 - d. zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla s cestujícím dohodnuta vízová služba;
 - e. poskytovatel dalších služeb objednaných cestujícím (např. pronájem automobilu, rezervace parkovacího místa apod.).
- 14.10 Osobní údaje cestujícího mohou být v nezbytném rozsahu poskytnuty také zpracovateli, se kterým má společnost DER Touristik SK uzavřenou smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby odlišné od zaměstnanců společnosti DER Touristik SK, kteří poskytují delegátské služby cestujícím, a obchodních zástupců CK. Na základě čl. 6 odst. v souladu s čl. 1 písm. f) GDPR mohou být osobní údaje cestujících sdíleny v rámci skupiny DER Touristik SK pro interní administrativní účely s odkazem na oprávněný zájem členů této skupiny podle bodu odůvodnění 48 GDPR. Skupinou DER TOURISTIK se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí společnost DER Touristik Eastern Europe a.s. a její dceřiné společnosti v České republice i v zahraničí, jakož i společnost DERTOOUR Group GmbH a její dceřiné společnosti ve Spolkové republice Německo a v zahraničí.
- 14.11 Cestující bere na vědomí, že společnost DER Touristik SK může poskytnout jeho osobní údaje dožadujícímu orgánu veřejné moci (např. soudu nebo policii) v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.
- 14.12 Při zpracování osobních údajů dle čl. 14.9 a 14.10 budou osobní údaje předávány do třetích zemí, ve kterých si cestující objednal ubytování nebo jiné služby. Společnost DER Touristik SK vynaloží veškeré úsilí, aby zajistila bezpečné poskytování osobních údajů a jejich důvěrnost při jejich předávání do třetí země. Cestující bere na vědomí, že pokud si objedná zájezd, pobyt nebo jinou službu cestovního ruchu v zemi mimo Evropskou unii nebo Evropský hospodářský prostor, ve vztahu ke které neexistuje rozhodnutí Evropské komise podle čl. 45 odst. 3 GDPR, budou jeho osobní údaje poskytnuty do příslušné třetí země příslušnému provozovateli podle článku 14.9 těchto Všeobecných podmínek. Uzavřením smlouvy se společností DER Touristik SK cestující výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje budou předány do dané třetí země i v případě, že nebudou poskytnuty vhodné záruky podle článku 46 GDPR, a proto nelze zaručit řádnou a adekvátní ochranu poskytnutých osobních údajů. Podrobnější informace naleznete na internetové adrese www.kartago.sk/uzitocne-informacie/ochrana-osobnych-udajov resp. na <https://gdpr.dertouristik.cz/sk>.
- 14.13 Cestující má úplný seznam práv v souvislosti se zpracováním osobních údajů, včetně práva požadovat od společnosti DER Touristik SK přístup ke svým osobním údajům (za podmínek čl. 15 GDPR), jejich opravu nebo výmaz (za podmínek čl. 16 nebo čl. 17 GDPR) nebo omezení zpracování (za podmínek čl. 18). Za podmínek stanovených v článku 20 GDPR může cestující uplatnit právo na přenositelnost údajů. Za podmínek stanovených v článku 21 GDPR má cestující právo vznést námitku proti provedenému zpracování. Dotazy a žádosti týkající se zpracování osobních údajů lze směřovat na e-mailovou adresu: legal@dertouristik.sk nebo je zadat na adrese <https://gdpr.dertouristik.cz/sk>.
- 14.14 Pokud se cestující domnívá, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány v rozporu s právními předpisy, má právo obrátit se na společnost DER Touristik SK s žádostí o odstranění závady. Pokud bude žádost cestujícího uznána jako oprávněná, společnost DER Touristik SK neprodleně odstraní závadný stav. Tím není dotčena možnost cestujícího podat stížnost přímo u Úřadu pro ochranu osobních údajů.
- 14.15 Objednáním zájezdu a případně uzavřením Smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi cestujícím a společností DER Touristik SK, která odkazuje na tyto podmínky, cestující potvrzuje, že se seznámil s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku 14. V případě, že cestující uzavírá smlouvu i ve prospěch třetí osoby, potvrzuje, že je oprávněn poskytnout společnosti DER Touristik SK své osobní údaje, a že tato osoba byla seznámena s informacemi o zpracování svých osobních údajů podle tohoto článku 14.

15. ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

- 15.1 Cestující má právo obrátit se na CK s žádostí o zjednání nápravy doporučené poštou na adresu sídla společnosti DER Touristik SK nebo e-mailem na reklamacie@dertouristik.sk, pokud není spokojen se způsobem, jakým CK vyřídila jeho stížnost, nebo pokud se domnívá, že CK porušila jeho práva. Pokud CK na tuto výzvu odpoví záporně nebo na ni neodpoví do 30 dnů od jejího odeslání, má cestující právo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu subjektu alternativního řešení sporů (dále jen „subjekt alternativního řešení sporů“) v souladu se zákonem č. 391/2015 Sb. Seznam subjektů alternativního řešení sporů naleznete na webových stránkách Ministerstva hospodářství Slovenské republiky www.mhshr.sk. Žádost může být cestujícím podána způsobem uvedeným v § 12 zákona č. 391/2015 Sb.
- 15.2 Cestující mohou také podat stížnost prostřednictvím platformy pro alternativní řešení sporů ODR, která je k dispozici online na adrese webgate.ec.europa.eu/odr/
- 15.3 Mimosoudní řešení sporů může využít pouze cestující – fyzická osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání. Alternativní řešení sporů se vztahuje pouze na spor mezi cestujícím a společností DER Touristik SK, který vznikl ze Smlouvy nebo s ní souvisel. Subjekt alternativního řešení sporů může od cestujícího požadovat zaplacení poplatku za zahájení alternativního řešení sporu, a to až do maximální výše 5 EUR včetně DPH.

Za účelem zajištění správného postupu při uplatňování a řešení práv zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných nebo obstarávaných cestovní kanceláří vydává společnost DER Touristik SK a.s. (dále jen „cestovní agentura“ nebo „CK“) tento reklamační řád.

Služby ve smyslu cestovní smlouvy

- Není-li některá ze služeb cestovního ruchu poskytována v souladu s cestovní smlouvou, zákonem č. 170/2018 Sb., nebo zvláštním předpisem, nebo nemá-li vlastnosti, které cestující s ohledem na nabídku a zvyklosti důvodně očekával, je cestující povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit cestovní kanceláři nebo jejím pověřenému zástupci.
- Cestovní kancelář je povinna zjednat nápravu v přiměřené lhůtě stanovené cestujícím tak, aby byla služba cestovního ruchu uvedena do souladu s cestovní smlouvou, zák. 170/2018 Sb., nebo zvláštním předpisem nebo s důvodným očekáváním cestujícího, je-li to vzhledem k okolnostem možné nebo nezpůsobuje-li to cestovní kanceláři nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah porušení cestovní smlouvy a hodnotu předmětných cestovních služeb.
- Stanovení lhůty podle odstavce 2 není nutné, pokud cestovní kancelář oznámí cestujícímu, že nápravu neprovede, nebo pokud nápravu nelze odložit z důvodu zvláštního zájmu cestujícího.
- Pokud cestovní kancelář nezjedná nápravu v souladu s odstavcem 2, nabídne cestujícímu alternativní služby cestovního ruchu i v případě, že návrat cestujícího do místa odletu není v cestovní smlouvě stanoven, a tyto služby alternativního cestovního ruchu musí být
 - ve stejné nebo vyšší kvalitě, než je uvedeno v cestovní smlouvě, a to bez dodatečných nákladů pro cestujícího, nebo
 - v nižší kvalitě, než je uvedeno v cestovní smlouvě, a nabízí přiměřenou slevu z ceny těchto cestovních služeb.
- Cestující může odmítnout náhradní služby cestovního ruchu nabízené cestovní kanceláří podle odstavce 4, pokud alternativní služby cestovního ruchu nejsou srovnatelné se službami cestovního ruchu uvedenými v cestovní smlouvě nebo pokud sleva nabízená z ceny zájezdu za služby cestovního ruchu nižší kvality není přiměřená. Pokud cestující odmítne poskytnout alternativní služby cestovního ruchu podle věty první nebo nemůže tyto alternativní cestovní služby z objektivních důvodů přijmout, je cestující povinen nadále využívat cestovní služby, které jsou předmětem oznámení podle odstavce 1, a cestovní kancelář poskytne cestujícímu přiměřenou slevu z ceny zájezdu za služby cestovního ruchu, které byly předmětem oznámení podle odstavce 1.
- Pokud cestovní kancelář nenapraví situaci podle odstavce 2 nebo neposkytne cestujícímu alternativní služby cestovního ruchu podle odstavce 4, má cestující právo:
 - provést nápravu sám a požadovat po cestovní kanceláři náhradu účelně vynaložených nákladů v této souvislosti,
 - odstoupit od cestovní smlouvy bez vyplacení odstupného a požadovat přiměřenou slevu z ceny zájezdu za služby cestovního ruchu, které nebyly poskytnuty řádně a včas, pokud dojde k podstatnému porušení cestovní smlouvy.
- Cestovní kancelář je povinna ve spolupráci s cestujícím vyhotovit písemný záznam a kopii tohoto písemného záznamu předat cestujícímu v případě, že:
 - nezjedná nápravu v souladu s odstavcem 2 a odstavcem 4 písm. a);
 - poskytnout cestujícímu alternativní služby cestovního ruchu podle odst. 4 písm. b)
 - v souladu s odst. 5 větou první cestovatel odmítne alternativní služby cestovního ruchu nebo je nemůže přijmout z objektivních důvodů,
 - cestující provede opravu podle odstavce 6 písm. a) sám.
- Cestující má právo podat reklamaci zájezdu do dvou let od ukončení zájezdu, nebo pokud se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl zájezd podle cestovní smlouvy skončit. Je-li to možné, přiloží cestující při uplatnění reklamace písemný záznam podle odstavce 7.
- Cestující má nárok na přiměřenou slevu podle odstavce 4(b), odstavce 5 nebo odstavce 6. Pokud cestovní kancelář neprokáže, že porušení smlouvy o zájezdu bylo zaviněno cestujícím, je povinna vrátit cestujícímu část ceny podle věty první do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, a to s přihlédnutím k závažnosti a době trvání porušení cestovní smlouvy, tím není dotčeno právo cestujícího požadovat náhradu škody.
- Pokud zájezd zahrnuje také přepravu cestujícího, v případech uvedených v odstavci 5 a odstavci 6 písm. b) zajistí cestovní kancelář repatriaci srovnatelnou dopravou, a to bez prodlížení a bez dodatečných nákladů pro cestujícího.
- V případě, že z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností není možné zajistit návrat cestujícího v souladu s cestovní smlouvou, cestovní kancelář proplatí náklady na nezbytné ubytování, pokud možno stejné kategorie a třídy, a to maximálně na tři noci na cestujícího. Pokud zvláštní pravidla týkající se práv cestujících vztahující se na dotčený dopravní prostředek stanoví delší lhůty pro návrat cestujícího, použijí se tyto delší lhůty.
- Omezení nákladů na ubytování podle odstavce 11 se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu a orientace a osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy, nezletilé osoby bez doprovodu nebo osoby, které potřebují zvláštní lékařskou péči, pokud byla cestovní kancelář informována o jejich zvláštních potřebách nejméně 48 hodin před zahájením zájezdu.
- Cestovní kancelář se nemůže dovolávat nevyhnutelných a mimořádných okolností za účelem omezení odpovědnosti za úhradu nákladů na ubytování podle odstavce 11, pokud se těchto okolností nemůže dovolávat příslušný poskytovatel dopravy.
- Cestující je oprávněn doručit oznámení, žádost, stížnost nebo stížnost (dále jen „stížnost“) týkající se poskytnutí zájezdu přímo cestovní kanceláři, prostřednictvím které byl zájezd zakoupen. Cestovní kancelář je povinna neprodleně postoupit přijatou reklamaci cestovní kanceláři. Za den doručení reklamace cestovní kanceláři se považuje den doručení cestovní kanceláře.
- Cestovní kancelář je povinna neprodleně poskytnout cestujícímu v nesnázích přiměřenou pomoc, a to i za okolností uvedených v § 22 odst. 12 zákona č. 170/2018 Sb., a to zejména poskytnutím
 - příslušné informace o zdravotnických službách, místních úřadech a velvyslanectví Slovenské republiky,
 - asistenci cestujícímu při řešení komunikace na dálku a nalezení alternativního řešení problému.Pokud se cestující v důsledku svého úmyslného jednání nebo nedbalosti ocitne v nesnázích, je cestovní kancelář oprávněna požadovat od cestujícího platbu

- za poskytnutou pomoc. Výše náhrady nesmí přesáhnout výši skutečných nákladů, které cestovní kanceláři vzniknou poskytnutím pomoci cestujícímu.
- Kromě práva na přiměřenou slevu dle od. 4 písm. b), odstavec 5 nebo odstavce 6 dále právo na přiměřenou náhradu majetkové újmy a dále právo na přiměřenou nemajetkovou újmu vzniklou v důsledku podstatného porušení cestovní smlouvy, za které cestovní kancelář odpovídá; Cestovní kancelář poskytne cestujícímu náhradu škody bez zbytečného odkladu.
 - Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu zbavit pouze v případě, že se prokáže, že porušení cestovní smlouvy bylo způsobeno
 - pasážery,
 - třetí stranou, která není poskytovatelem cestovních služeb poskytovaných v rámci zájezdu, pokud porušení nebylo možné předvídat nebo mu zabránit, nebo
 - nevyhnutelných a mimořádných okolností.
 - Pokud mezinárodní smlouva, kterou je Evropská unie vázána, omezuje rozsah náhrady škody nebo podmínky, za kterých má být vyplacena poskytovatelem cestovní služby poskytnuté v rámci zájezdu, platí stejná omezení i pro cestovní kanceláře. Pokud mezinárodní smlouva, kterou Evropská unie není vázána, omezuje náhradu, kterou má poskytovatel služeb platit, platí stejná omezení pro cestovní kancelář.
 - Náhrada dle tohoto článku nesmí přesáhnout trojnásobek celkové ceny zájezdu. Dohoda podle předchozí věty se nevztahuje na zranění, úmyslné poškození nebo poškození způsobené z nedbalosti. 20. Prámem na náhradu škody nebo na přiměřenou slevu nejsou dotčena práva cestujících podle zvláštních předpisů. Náhrada škody nebo přiměřená sleva podle tohoto zákona se odečítá od náhrady škody nebo slevy z ceny na základě zvláštních předpisů. Plnění cestovní kanceláře bude sníženo o plnění dle zvláštních předpisů.
 - Při řešení reklamací podle tohoto článku je cestující povinen poskytnout cestovní kanceláři maximální součinnost tak, aby nedostatky mohly být odstraněny co nejefektivněji a aby se předešlo vzniku jakýchkoliv reklamací či škod nebo aby se omezil jejich rozsah.
 - Cestovní kancelář neodpovídá za úroveň těchto služeb, které si cestující objednáva od třetích osob. Výše náhrady škody, jakož i veškeré další nároky související s leteckou dopravou, která je součástí poskytovaných služeb (ztráta, poškození, pozdní dodání zavazadel, zpoždění letu, změna data letu apod.), se řídí příslušnými předpisy platnými pro leteckou dopravu.

Další služby

- V případě nesprávného poskytnutí služby má Klient právo uplatnit své nároky v souladu s příslušnými právními předpisy a vzájemnými smluvními ujednáními.
- Pokud jde o následky chybně poskytnuté služby, které jsou zjistitelné přímo v okamžiku prodeje služby (např. chybně stanovená platební povinnost, zjištění finančních rozdílů, nesoulad mezi požadovanou a skutečně poskytnutou službou), je Klient povinen tyto nedostatky uplatnit neprodleně při prodeji služby, kdy v případě nesplnění uvedené povinnosti zanikají jakékoliv nároky Zákazníka z tohoto důvodu. V ostatních případech je Klient povinen uplatnit nároky z chybně poskytnutých služeb ve lhůtě stanovené obecně závaznými právními předpisy a vzájemnými dohodami.
- Vyřizování stížností klienta týkajících se obsahu řízení a lhůt je zajištěno v souladu s příslušnými právními předpisy.
- Cestovní kancelář zajišťuje přítomnost pověřené osoby v místě zájezdu, která je oprávněna přijímat a vyřizovat podněty po celou dobu zájezdu.
- Klientovi bude vydán písemný doklad o vyřízení reklamace.
- Reklamace jsou vyřizovány v souladu s příslušnými právními předpisy a uzavřenou cestovní smlouvou.
- Cestovní kancelář vede evidenci stížností, která obsahuje údaje o datu uplatnění reklamace, datu a způsobu vyřízení reklamace a pořadové číslo dokladu o podání reklamace.
- Cestovní kancelář zpracovává osobní údaje klienta za účelem vyřízení reklamace. Cestovní kancelář poskytne údaje klienta příjemcům, kterým je povinna osobní údaje poskytnout na základě zákona, jako je např. Slovenské obchodní inspekce. Cestovní kancelář postupuje při nakládání s osobními údaji klienta v souladu s ustanoveními platných předpisů o ochraně osobních údajů. Klient bere na vědomí, že je povinen uvádět své osobní údaje správně a pravdivě a o změně svých osobních údajů bez zbytečného odkladu informovat cestovní kancelář. Právním základem pro zpracování je zákonná povinnost. Klient je povinen poskytnout osobní údaje za účelem vyřízení reklamace, jejich poskytnutí může mít za následek nevyřízení reklamace. Osobní údaje budou cestovní kanceláři zpracovávány a archivovány v souladu se zvláštními předpisy po dobu 10 let ode dne ukončení smluvního vztahu. Klient potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou pravdivé a nese odpovědnost za nepravdivost osobních údajů. Klient má jako subjekt údajů právo požadovat od této společnosti přístup k osobním údajům, které se ho týkají, jakož i právo na opravu, výmaz nebo omezení zpracování těchto údajů. Klient, jako subjekt údajů, jehož osobní údaje jsou cestovní kanceláři zpracovávány, má právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se ho týkají, a právo na přenositelnost těchto údajů. Pokud jsou žádosti subjektu údajů zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené, zejména z důvodu jejich opakování se povahy, může cestovní kancelář požadovat přiměřený poplatek zohledňující administrativní náklady na poskytnutí informace nebo odmítnout žádosti vyhovět. Pokud se subjekt údajů domnívá, že zpracování osobních údajů, které se ho týkají, je v rozporu s platnými předpisy o ochraně osobních údajů, má právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým se rozumí Úřad pro ochranu osobních údajů Slovenské republiky, Námestie 1. mája 18, 811 06 Bratislava. Veškeré dotazy týkající se ochrany osobních údajů adresuje Klient odpovědné osobě prostřednictvím e-mailové adresy: reklamacie@dertouristik.sk.
- Klient bere na vědomí, že pokud je určitá služba poskytována třetí stranou, postup při podání reklamace a způsob jejího vyřízení je ovlivněn postupem při uplatnění reklamace a způsobem jejího vyřízení samotným poskytovatelem služeb a toto je třeba respektovat.
- Klient i cestovní kancelář berou na vědomí, že postup při uplatňování reklamací, jakož i způsob a lhůty pro jejich vyřízení mohou být vzájemně dohodnuty odlišně a že v takovém případě má vzájemná písemná dohoda přednost před tímto reklamačním řízením.

Tento reklamační řád je platný od 1. 8. 2023. Toto ustanovení nelze uplatnit na jiné zájezdy než ty, které organizuje cestovní kancelář.