KARTAGO tours
cestovná kancelária

**DER Touristik SK a.s.**
Vajnorská 100/B, Bratislava 831 04 • Slovakia
• tel.: +421-2-5720 5720
• www.kartago.sk

Member of DER Touristik

# VŠEOBECNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH DER Touristik SK a.s. platné od 01.6. 2022

DER Touristik SK a.s. so sídlom Vajnorská 100/B, 831 04, Bratislava zabezpečuje služby stravovacie, ubytovacie a dopravné, vrátane ďalších služieb cestovného ruchu. Organizuje zájazdy štandardné.

## 1. PREDZMLUVNÉ INFORMÁCIE A VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

1.1. Cestujúcemu sú pred uzatvorením Zmluvy o zájazde (ďalej len „Zmluva") alebo pred zaslaním inej ponuky, ktorej prijatie môže viesť k uzatvoreniu Zmluvy poskytnuté všetky potrebné informácie bez ohľadu nato, či sa predaj uskutočňuje prostredníctvom komunikácie na diaľku, v kancelárii alebo iným spôsobom. Cestovná kancelária DER Touristik SK a.s (ďalej len „DER Touristik SK") pri poskytovaní predzmluvných informácií berie do úvahy osobitné potreby cestujúcich, ak ich mohla opodstatnene predvídať. Predzmluvné informácie sú poskytované písomnou formou, a to prostredníctvom aktuálneho katalógu, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy a ktorý je prístupný na webovom sídle DER Touristik SK www.kartago.sk, 24 hodín/7 dní v týždni a zároveň sú poskytované zamestnancami DER Touristik SK pred zakúpením zájazdu v zákonom požadovanej podobe. Kľúčové informácie, ako napríklad o hlavných znakoch služieb cestovného ruchu alebo o cenách, ktoré DER Touristik SK poskytuje v reklamách, na webovom sídle, v dodatočne vypísaných ponukách, katalógoch atď. si DER Touristik SK vyhradzuje právo tieto skutočnosti jednostranne meniť, keď tieto zmeny jasne, zrozumiteľne a zreteľne oznámi cestujúcemu pred uzatvorením Zmluvy.

1.2. Zmluvný vzťah vzniká medzi DER Touristik SK a.s., so sídlom Vajnorská 100/B, 831 04 Bratislava na jednej strane a cestujúcim, ktorým je fyzická osoba spôsobilá k právnym úkonom na strane druhej, a riadi sa zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o zájazdoch") je upravený v týchto Všeobecných podmienkach účasti na zájazdoch (ďalej len „Všeobecné podmienky") DER Touristik SK.

1.2. Všeobecné podmienky sa stávajú pre cestujúceho záväznými podpísaním Zmluvy alebo uzatvorením Zmluvy inou formou a tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy medzi DER Touristik SK a cestujúcim.

1.3. K uzatvoreniu Zmluvy medzi DER Touristik SK a cestujúcim alebo obchodným zástupcom DER Touristik SK a cestujúcim dochádza prijatím podpísanej Zmluvy a jej potvrdením zo strany DER Touristik SK, prípadne jej obchodným zástupcom, ak sa zmluvné strany dohodli na jej písomnej forme. Obsah tejto Zmluvy sa určuje podľa zákona o zájazdoch, katalógu, dodatočných ponúk a informácií, potvrdenej rezervácie a týchto Všeobecných podmienok. V prípade, ak si zmluvné strany nedohodnú písomnú formu uzavretia Zmluvy, je Zmluva uzatvorená ústne a výlučne na požiadanie cestujúceho vydá DER Touristik SK alebo obchodný zástupca DER Touristik SK vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy alebo potvrdenie o uzatvorení Zmluvy, ak bola Zmluva uzavretá za fyzickej prítomnosti oboch zmluvných strán. Za riadne uzavretú Zmluvu sa považuje aj riadne uzavretá Zmluva podpísaná splnomocneným zástupcom alebo zákonným zástupcom. Cestujúcim je aj každá fyzická osoba, v prospech ktorej bola Zmluva uzavretá sa zaväzuje dodržať záväzky, ktoré vyplynuli voči DER Touristik SK z uzavretej Zmluvy a zároveň sa zaväzuje poskytnúť všetkým cestujúcim uvedeným na Zmluve všetky informácie, ktoré mu DER Touristik SK poskytla pred uzavretím Zmluvy, ak neboli osobne pri podpise Zmluvy prítomní. Podpisom Zmluvy cestujúci potvrdzuje, že predtým než uzatvoril Zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami (čl. 10. posledná veta) oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a bezvýhradne súhlasí s obsahom týchto Všeobecných podmienok.

## 2. CENY ZÁJAZDOV

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

2.1. Ceny zájazdov zahŕňajú v rozsahu Zmluvy dopravu, na mieste pobytu transfer z letiska do hotela a späť, ubytovanie, resp. stravovanie, prípadne program počas zájazdu, služby delegáta, pokiaľ v popise zájazdu nie je uvedené inak alebo aj ďalšie služby uvedené v Zmluve a v popise konkrétnej ubytovacej kapacity.

2.2. Cenová garancia DER Touristik SK

Pri kalkulovaní cien zájazdov bol použitý komerčný kurz cudzích mien k mene EUR stanovený ku dňu 01.6.2022. DER Touristik SK disponuje mechanizmami, ktoré tlmia dopad výkyvov kurzov jednotlivých mien na cenu zájazdov, a je schopná z vlastných zdrojov a na základe vysokých akontácií v zahraničí absorbovať až ich 5% –tný nárast oproti stavu zo dňa 01.6.2022 bez zmeny cien zájazdov, ktoré je schopná hradiť z vlastných zdrojov. V prípade poklesu kurzu EUR oproti cudzím menám o viac ako 5 %, bude DER Touristik SK nútená pristúpiť k ukončeniu platnosti cenníkov, ktoré sú uverejnené aj na webovej stránke www.kartago.sk a zverejneniu nových cenníkov, kalkulovaných na základe nových kurzov. Nové ceny by sa v tomto prípade týkali všetkých nových objednávok / zmlúv.

2.3. V prípade, že dôjde k zvýšeniu v bodoch a/b/c a) dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie na prepravu cestujúcich alebo b) výšky daní alebo poplatkov zavedených treťou stranou, ktorá nie je priamo zapojená do výkonu služieb cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu (vrátane miestnej dane za ubytovanie, turistických poplatkov, letiskových poplatkov alebo poplatkov za nástup/nalodenie prípadne výstup/vylodenie v prístavoch a na letiskách)alebo c) kurzov cudzích mien oproti EUR uvedeného v bode 2.2 použitého pre stanovenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %, je DER Touristik SK oprávnená zvýšiť cenu zájazdu. Prípadné zvýšenie ceny zájazdu bude prevedené o čiastku zodpovedajúcu hodnote, o ktorú došlo k navýšeniu ceny vyššie uvedenej pod písm. a) b) c). Písomné oznámenie o zvýšení ceny zájazdu je DER Touristik SK povinná odoslať cestujúcemu najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu. Za obdobných podmienok môže dôjsť aj k zníženiu ceny zájazdu.

## 3. PLATOBNÉ PODMIENKY

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

3.2. DER Touristik SK je oprávnená požadovať zálohu vo výške 30% z celkovej ceny zájazdu. Táto záloha je splatná ihneď pri podpísaní Zmluvy alebo pri uzatvorení Zmluvy ústnou formou.

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

3.4. V prípade, že DER Touristik SK umožní úhradu zálohy nižšiu ako je uvedené v bode 3.2., je táto informácia uvedená v katalógu zájazdov DER Touristik SK vydaného pre aktuálne obdobie.

3.5. Pokiaľ cestujúci neuhradí doplatok ceny do 30 dní pred odletom, zaniká jeho právo účasti na zájazde a je povinný uhradiť príslušnú zmluvnú pokutu (storno poplatok).

3.6. Pri objednaní zájazdu menej ako 30 dní pred odletom je cestujúci povinný uhradiť plnú cenu zájazdu ihneď pri podpísaní Zmluvy alebo pri uzatvorení Zmluvy ústnou formou.

3.7. Poplatky za zmeny na žiadosť cestujúceho a odstupné za odstúpenie od Zmluvy sú splatné ihneď.

3.8. Cestujúci má nárok na poskytnutie služieb iba pri zaplatení ceny zájazdu v plnej výške. Záväznou a dohodnutou cenou zájazdu je cena, ktorá je uvedená na Zmluve potvrdenej DER Touristik SK a podpísanou cestujúcim, resp. jeho splnomocneným zástupcom alebo zákonným zástupcom alebo Zmluve uzavretej ústnou formou.

3.9. V prípade nákupu zájazdu na pravidelných linkách je vždy požadovaná záloha min. 50% z celkovej ceny zájazdu. Celková cena zájazdu musí byť uhradená do 35 dní pred odletom.

## 4. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

4.1. Cestujúci má právo na riadne a včasné poskytovanie len zaplatených služieb. Pokiaľ bez zavinenia DER Touristik SK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na ich náhradu.

4.2. Cestujúci má právo na dodatočné informácie, pokiaľ neboli uvedené v katalógu.

4.3. Cestujúci má právo byť oboznámený so zmenami zájazdu, rozsahu služieb a ceny.

4.4. Cestujúci má právo zrušiť svoju účasť na zájazde kedykoľvek pred zahájením čerpania služieb odstúpením od Zmluvy za podmienok uvedených v článku 6 (Odstúpenie od Zmluvy, odstupné).

4.5. Cestujúci má právo na reklamáciu v súlade s článkom 7 (Reklamácia poskytnu-

tých služieb). 4.6. Cestujúci má právo na ochranu osobných údajov, ktoré uvádza na Zmluve, pred nepovolanými osobami.
4.6. Cestujúci je povinný poskytnúť DER Touristik SK súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, úplne a pravdivo uvádzať predzmluvné informácie a údaje na Zmluve a predložiť DER Touristik SK doklady požadované pre zabezpečenie zájazdu. V prípade, ak tuzemský cestujúci objednáva zájazd alebo uzatvára Zmluvu pre štátneho príslušníka iného štátu, je povinný túto skutočnosť písomne oznámiť DER Touristik SK alebo jej obchodnému zástupcovi bezodkladne už pri objednávaní zájazdu a služieb alebo pred podpisom Zmluvy alebo pred ústnou dohodou Zmluvy.
4.7. Cestujúci je povinný zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom 2 a 3 týchto Všeobecných podmienok a zaplatenie preukázať dokladom.
4.8. Cestujúci sa zaväzuje prevziať od DER Touristik SK doklady potrebné pre čerpanie služieb (letenky, ubytovacie poukazy, cestovné pokyny), riadne si ich prekontrolovať a riadiť sa nimi.
4.9. Cestujúci je povinný dostaviť sa v stanovenom čase na stanovené miesto odchodu so všetkými dokladmi požadovanými podľa cestovných pokynov a mať pri sebe všetky doklady požadované pre vstup do príslušných krajín pobytu i tranzit (platný cestovný doklad, víza, doklad o zdravotnom poistení a pod., pokiaľ je vyžadované)
4.10. Cestujúci je povinný dodržiavať pasové, colné, zdravotné a ďalšie predpisy krajiny, do ktorej cestuje. Cudzí štátni príslušníci sú povinní sa informovať ohľadne vízovej povinnosti na zastupiteľstve krajiny, kam cestujú. Náklady, ktoré vzniknú nedodržaním tohto ustanovenia, znáša cestujúci. Cestujúci je ďalej povinný byť informovaný o zmenách v legislatíve, týkajúcich sa cestovných dokladov a ďalších súvisiacich skutočností.
4.11. Cestujúci je povinný akékoľvek chyby a odchýlky od objednaných služieb bezodkladne ihneď po ich zistení na mieste oznámiť zástupcovi DER Touristik SK a poskytnúť súčinnosť k ich odstráneniu.
4.12. Cestujúci je povinný zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť alebo obmedzovať ostatných účastníkov zájazdu.
4.13. Cestujúci je povinný uhradiť eventuálnu škodu, ktorú spôsobil v dopravnom prostriedku alebo ubytovacom a inom zariadení, kde čerpal služby zabezpečené DER Touristik SK.
4.14. Cestujúci je povinný zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka v priebehu zájazdu, a tak isto zabezpečiť sprievod a dohľad osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje.

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

5.1. Ak je DER Touristik SK nútená pred začatím zájazdu podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu definovaný v § 14 ods. 2 písm. a) zákona o zájazdoch alebo nemôže splniť osobitné požiadavky definované v § 16 ods. 4, alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent podľa § 19 ods. 4, navrhne cestujúcemu zmenu Zmluvy. DER Touristik SK poskytne cestujúcemu lehotu v trvaní 24 hodín, aby oznámil, že zmeny prijíma alebo odstupuje od Zmluvy, bez povinnosti uhrádzať zmluvnú pokutu (storno poplatok) za odstúpenie od Zmluvy. Ak sa cestujúci nevyjadrí v stanovenej lehote k zmene podmienok v Zmluve má sa zato, že navrhované zmeny neprijíma a Zmluva uplynutím tejto lehoty zaniká. DER Touristik SK môže cestujúcemu, ktorý takto odstúpil od Zmluvy ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodne zakúpený zájazd. Ak cestujúci neprijme ponuku náhradného zájazdu, DER Touristik SK je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Ak cestujúci súhlasí so zmenou Zmluvy alebo s poskytnutím náhradného zájazdu s tým, že sa mu poskytne zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi, má cestujúci právo na primerané zníženie ceny zájazdu.
5.2. Cestujúci je uzrozumený s tým, že DER Touristik SK nevie ovplyvniť prípadné meškanie alebo zrušenie letu leteckým prepravcom a upozorňuje na možnosť ich vzniku z technických a prevádzkových dôvodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, poprípade z dôvodu preplnenia vzdušných koridorov. Cestujúci berie na vedomie, že pri plánovaní prípojov, dovolenky, obchodných termínov a pod. bude brať do úvahy aj možnosť výrazného omeškania.
5.3. DER Touristik SK je povinná informovať cestujúceho o tom, či sa pre daný zájazd požaduje minimálny počet účastníkov zájazdu. Cestujúci berie na vedomie, že v prípade, ak sa pre daný zájazd nedosiahol minimálny počet účastníkov, ktorý je uvedený na Zmluve má DER Touristik SK právo odstúpiť od Zmluvy v lehote určenej v zákone o zájazdoch bez povinnosti akejkoľvek náhrady škody voči cestujúcemu (okrem vrátenia už uhradenej časti ceny zájazdu). DER Touristik SK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu, ak neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti jej bránia plniť Zmluvu a DER Touristik SK oznámi cestujúcemu odstúpenie od Zmluvy bezodkladne pred začatím zájazdu. Cestujúci je oprávnený do 14 dní odstúpiť od Zmluvy, ktorá bola uzavretá mimo predajného miesta bez uvedenia dôvodu a povinnosti zaplatiť odstupné. Oprávnenie cestujúceho podľa vyššie uvedeného sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení Zmluvy a vylúčenia práva cestujúceho podľa predchádzajúcej vety. DER Touristik SK upozorňuje cestujúcich, že táto možnosť odstúpenia od Zmluvy sa nevzťahuje na Zmluvy uzatvorené na diaľku (pre vylúčenie pochybností sa uvedená možnosť odstúpenia nevzťahuje na Zmluvy uzatvorené prostredníctvom mobilných aplikácií, internetu alebo call centier).
5.4. DER Touristik SK má právo vykonávať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb cestovného ruchu v priebehu zájazdu, pokiaľ z vážnych dôvodov nie je možné dodržať pôvodne dohodnutý program a zabezpečiť služby. DER Touristik SK je povinná o tom cestujúceho informovať bezodkladne na mieste pobytu prostredníctvom svojho povereného zástupcu a bezodkladne urobiť také opatrenia, aby zájazd mohol pokračovať. V takomto prípade je DER Touristik SK povinná: a) v primeranej lehote stanovenej cestujúcim vykonať nápravu služieb cestovného ruchu a v prípade, ak na základe zákonom stanovených podmienok túto nápravu nevykoná, musí cestujúcemu ponúknuť vhodné náhradné služby cestovného ruchu v zmysle zákona o zájazdoch. Cestujúci pri stanovení primeranej lehoty na vykonanie nápravy musí brať na vedomie aj reálne možnosti DER Touristik SK túto nápravu vykonať a nedostávať ju do časovej tiesne. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade so zákonom o zájazde odmietne, alebo tieto náhradné služby nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia a DER Touristik SK do 30 dní od oznámenia vráti cestujúcemu časť ceny zodpovedajúcu cene služieb cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas. b) ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb cestovného ruchu nižšej kvality, než sú uvedené v Zmluve, je DER Touristik SK povinná vrátiť cestujúcemu rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami cestovného ruchu. V prípade, že bude na základe zmeny hotela alebo inej závažnej okolnosti nutné ubytovať cestujúceho v inom hoteli, bude cestujúci ubytovaný v hoteli rovnakej alebo vyššej kategórie. Zmena ubytovania môže byť i na časť pobytu. V prípade, že DER Touristik SK zabezpečí ako náhradné plnenie služby v rovnakom rozsahu (napr. ubytovanie v inom hoteli rovnakej alebo vyššej triedy), sú ďalšie nároky cestujúceho voči DER Touristik SK vylúčené.
5.5. DER Touristik SK si vyhradzuje právo na zmenu vecného aj časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo mimoriadnych okolností (neistá bezpečnostná situácia, dopravné problémy, nešťastia a ďalšie okolnosti, ktoré DER Touristik SK nemohla predvídať ani ovplyvniť). Pri poznávacích zájazdoch upozorňujeme na určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv na mieste pobytu.
5.6. Pri zájazdoch usporiadaných DER Touristik SK je prvý a posledný deň určený na zabezpečenie dopravy. V prípadoch uvedených v bode 5.2., napr. pri neskorom nočnom lete môže byť prílet do cieľovej destinácie alebo návrat do SR posunutý až do ranných hodín nasledujúceho dňa, v závislosti od dĺžky letu. V tomto zmysle nie je možné reklamovať eventuálne „skrátenie pobytu". Do celkového počtu nocí je započítaná jedna noc v prípade neskorých nočných letov aj vtedy, ak je cestujúci ubytovaný do 12:00 hodiny nasledujúceho dňa.
5.7. V prípade, že sa cestujúci nedostaví alebo zmešká odlet, má DER Touristik SK nárok na úhradu plnej ceny zájazdu. DER Touristik SK je oprávnená uskutočňovať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb počas zájazdu, pokiaľ nie je možné z mimoriadnych dôvodov zabezpečiť pôvodne dohodnutý program a služby, a to v súlade s bodom 5.4 (zabezpečenie náhradného programu a služieb v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb). V prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni a v podobnej oblasti sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v Zmluve, je DER Touristik SK povinná a) vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, b) rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady. Ustanovenia čl. 5 ods. 5.4. a čl. 7 týchto Všeobecných podmienok platia primerane. DER Touristik

SK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu spôsobenú odstúpením od Zmluvy alebo porušením povinností, ak preukáže, že škoda bola spôsobená a) cestujúcim, b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo c) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

## 6. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY, ODSTUPNÉ

6.1. Cestujúci má právo na odstúpenie od Zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy za zájazd bez akéhokoľvek odstupného v prípade postupu v zmysle ustanovenia § 20 a násl. zákona o zájazdoch

6.2. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú okamihom oznámenia odstúpenia DER Touristik SK Pre účely plnenia poistnej udalosti vyplývajúcej z poistenia nákladov súvisiacich so zrušením cesty je cestujúci povinný oznámenie o odstúpení od Zmluvy realizovať aj v prípade, že sa nedostaví na letisko, a to najneskôr v deň plánovaného odletu.

6.3. Pri odstúpení od Zmluvy je každý cestujúci povinný zaplatiť odstupné: minimálne odstupné 50 € za osobu od uzatvorenia Zmluvy do 60. dňa pred odletom

• 20% z celkovej ceny zájazdu od 59. dňa do 30. dňa pred odletom
• 50% z celkovej ceny zájazdu od 29. dňa do 21. dňa pred odletom
• 70% z celkovej ceny zájazdu od 20. dňa do 15. dňa pred odletom
• 80% z celkovej ceny zájazdu od 14. dňa do 07. dňa pred odletom
• 90% z celkovej ceny zájazdu od 06. dňa do 03. dňa pred odletom
• 100% z celkovej ceny zájazdu od 02. dňa pred odletom a v prípade, ak cestujúci, nenastúpi na zájazd, zruší zájazd v deň odletu, nedostaví sa k odletu alebo odlet zmešká, alebo nevyčerpá zaplatené služby bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy alebo z dôvodu, že nesplnil povinnosť podľa bodov 4.7., 4.8., 4.9. a 4.10

V prípade, ak pri odstúpení od Zmluvy zostane na Zmluve uvedený jeden cestujúci, ten je povinný doplatiť príplatok za jednolôžkovú izbu. Zaplatenie príplatku za jednolôžkovú izbu sa nevyžaduje v prípade, ak odstupujúci cestujúci uhradil odstupné vo výške 100% z celkovej ceny zájazdu. Celkovou cenou zájazdu sa rozumie cena uvedená v bode 3.8. týchto Všeobecných podmienok. Pri výpočte dní za účelom vypočítania odstupného sa do stanoveného počtu dní započítava aj deň, ktorým nastali účinky odstúpenia od Zmluvy. Do počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, odletu alebo nástupu na príslušný zájazd, pobyt a pod. V prípade odstúpenia od Zmluvy sa nevracia poplatok za komplexné cestovné poistenie. Pri zájazdoch s letom na pravidelných linkách (okrem garantovaných blokov) je každý cestujúci povinný zaplatiť nasledujúce odstupné od okamihu uzatvorenia Zmluvy:

• do 21. dňa pred odletom skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50% z celkovej ceny zájazdu
• od 20. dňa do 15. dňa pred odletom skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 70% z celkovej ceny zájazdu
• od 14. dňa do 7. dňa pred odletom skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80% z celkovej ceny zájazdu
• od 6. dňa do 3. dňa pred odletom skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90% z celkovej ceny zájazdu
• od 2 dňa pred odletom a ďalej v prípadoch, kedy cestujúci nenastúpi na zájazd, zruší zájazd v deň odletu, nedostaví sa k odletu, alebo odlet zmešká, alebo nevyčerpá zaplatené služby bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy alebo z dôvodu, že nesplnil povinnosť podľa bodov 4.9. a 4.10. skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 100% z celkovej ceny zájazdu

6.4. DER Touristik SK má právo odpočítať odstupné od zloženej zálohy alebo zaplatenej ceny a vráti cestujúcemu zostatok uhradenej ceny.

6.5. DER Touristik SK môže pred nástupom na zájazd alebo počas priebehu zájazdu s okamžitou platnosťou odstúpiť od Zmluvy v nasledovných prípadoch:

a) z dôvodu zrušenia zájazdu; DER Touristik SK je oprávnená zájazd zrušiť

aa) ak nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov pre zájazd, kde sa minimálny počet účastníkov vyžaduje ( čl. 5.3 Všeobecných podmienok ),

ab) z dôvodov pôsobenia tzv. vyššej moci, t. j. takých, ktoré DER Touristik SK nemohla žiadnym spôsobom ovplyvniť ani pri vynaložení všetkého úsilia, najmä z dôvodov živelných pohrôm, nepriaznivej politickej situácie alebo teroristických útokov v oblasti konania zájazdu. DER Touristik SK má v tomto prípade právo na úhradu doposiaľ poskytnutých služieb. V prípade prerušenia cesty z dôvodu vyššej moci je DER Touristik SK povinná urobiť opatrenia na zabezpečenie dopravy cestujúcich naspäť. Dodatočné náklady s tým spojené potom nesú obe strany rovnakým dielom. b) z dôvodu porušenia povinností cestujúcim, ktoré boli zmluvne dohodnuté; za porušenie povinností cestujúceho sa považuje aj také jeho konanie, ktorým vážne narúša priebeh zájazdu alebo ohrozuje alebo poškodzuje ostatných účastníkov zájazdu, resp. pokiaľ cestujúci vážnym spôsobom naruší právne predpisy SR alebo právne predpisy hostiteľskej krajiny. Cestujúcemu v takom prípade nevzniká nárok na vrátenie alikvotnej čiastky z ceny služieb, ktoré neboli čerpané, a ďalej je cestujúci povinný uhradiť DER Touristik SK náklady spojené so spiatočnou dopravou.

6.6. Skutočne vzniknutými nákladmi sa rozumejú prevádzkové náklady DER Touristik SK a zmluvne dohodnuté alebo právnym predpisom stanovené náhrady tuzemským alebo zahraničným dodávateľom služieb.

6.7. Dodatočné zmeny v Zmluve na podnet cestujúceho

Cestujúci môže písomne oznámiť, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Cestujúci tak môže urobiť len v určenej lehote a oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového cestujúceho, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny a úhradu nákladov, ktoré DER Touristik SK v súvislosti so zmenou cestujúceho vzniknú.

V prípade zmeny mena cestujúceho pri zachovaní všetkých ostatných atribútov pôvodne objednaného zájazdu (termín, doprava ubytovacie zariadenie), účtuje DER Touristik SK poplatok:

• od uzavretia zmluvy do 5. dňa pred odletom 50 € /osoba
• od 04. dňa pred odletom sa takáto zmena posudzuje ako odstúpenie od Zmluvy cestujúcim a postupuje sa podľa bodu 6.3. týchto podmienok.

Zmena termínu a destinácie a ubytovacieho zariadenia sa vždy posudzuje ako odstúpenie od Zmluvy cestujúcim a návrh na uzavretie novej zmluvy.

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

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

## 7. ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU A NÁHRADA ŠKODY

7.1. DER Touristik SK zodpovedá za porušenie Zmluvy, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie Zmluvy ").

7.2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť DER Touristik SK alebo jej poverenému zástupcovi.

7.3. DER Touristik SK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí DER Touristik SK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

7.4. Určenie lehoty podľa bodu 7.3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

7.5. Ak DER Touristik SK nevykoná nápravu podľa bodu 7.3. tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa Zmluvy, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo

b) nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

7.6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté ces-

tovnou kanceláriou podľa bodu 7.5. tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v Zmluve alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa bodu 7.2. tohto článku.

7.7. Ak DER Touristik SK nevykoná nápravu podľa bodu 7.3. tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 7.5. tohto článku, cestujúci má právo

a) vykonať nápravu sám a požadovať od DER Touristik SK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,

b) odstúpiť od Zmluvy bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy.

7.8. DER Touristik SK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak

a) nevykoná nápravu podľa bodu 7.3. a bodu 7.5. písm. a), všetko tohto článku,

b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 7.5. písm. b) tohto článku,

c) cestujúci v súlade s bodom 7.6. prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,

d) cestujúci podľa bodu 7.7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.

7.9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa bodu 7.8. tohto článku.

7.10.Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa bodu 7.5 písm. b), bodu 7.6. alebo bodu 7.7., všetko tohto článku. Ak DER Touristik SK nepreukáže, že porušenie Zmluvy spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

7.11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, DER Touristik SK v prípadoch podľa bodu 7.6. a bodu 7.7. písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

7.12. Ak v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa Zmluvy, DER Touristik SK uhrádza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

7.13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 7.12. tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola DER Touristik SK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

7.14. CK sa nemôže odvolávať na neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 7.12. tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

7.15. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet DER Touristik SK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia DER Touristik SK.

7.16. DER Touristik SK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím

a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,

b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, DER Touristik SK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli DER Touristik SK poskytnutím pomoci cestujúcemu.

7.17. Pri riešení nárokov podľa tohto článku je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

7.18. Informácia o reklamačných postupoch:

a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) DER Touristik SK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu DER Touristik SK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Cestujúci má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.

c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci DER Touristik SK a provízneho predajcu DER Touristik SK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

d) DER Touristik SK zabezpečuje prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety počas zájazdu.

e) O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.

f) Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.

g) DER Touristik SK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

7.19. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa bodu 7.5. písm. b), bodu 7.6. alebo bodu 7.7. aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá DER Touristik SK; náhradu škody poskytne DER Touristik SK cestujúcemu bezodkladne.

7.20. DER Touristik SK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené

a) cestujúcim,

b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo

c) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

7.21. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na DER Touristik SK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na DER Touristik SK.

7.22. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.

7.23. Právo na náhradu škody, alebo na primeranú zľavu, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie DER Touristik SK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

7.24. Za predmet reklamácie nemôže byť považovaný výlet zadarmo či darček zadarmo. DER Touristik SK rovnako nie je povinná uhradiť cestujúcemu také ním uplatňované škody a majetkové ujmy, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovňou na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, a ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia vyslovene vyňaté.

7.25. DER Touristik SK nenesie žiadnu zodpovednosť za služby, ktoré nie sú súčasťou zájazdu podľa Zmluvy alebo ktoré si cestujúci počas zájazdu sám objedná nad rámec Zmluvy a ktoré budú poskytnuté zo strany tretích osôb. 7.26. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi výlučne príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

7.27. Cestujúci je osobne zodpovedný za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj

**DER Touristik SK a.s.**
Vajnorská 100/B, Bratislava 831 04 • Slovakia
• tel.: +421-2-5720 5720
• www.kartago.sk



predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny do ktorej cestuje, resp. cez ňu tranzituje. DER Touristik SK nenesenie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víza alebo chybnými úkonmi cestujúceho.
7.28. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe DER Touristik SK, t. j. okolnosti vzniknuté v dôsledku tzv. vyššej moci alebo okolnosti na strane cestujúceho, na základe ktorých cestujúci úplne alebo čiastočne nevyužije objednané, zaplatené a DER Touristik SK zabezpečené služby, nevzniká cestujúcemu nárok na náhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

## 8. POISTENIE

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

## 9. ĎALŠIE PODMIENKY

Ďalšie podmienky okrem iného upravujú obsah a rozsah poskytovaných služieb dojednaných Zmluvou a z toho plynúci rozsah či obmedzenia zodpovednosti DER Touristik SK.
9.1. Servis a služby
Úroveň a rýchlosť služieb poskytovaných personálom ubytovacích zariadení zodpovedá miestnym zvyklostiam a mentalite obyvateľstva. Preto je nutné počítať niekedy s menšou skúsenosťou a určitou ležérnosťou, ale na druhej strane často s veľmi priateľským a milým prístupom. Upozorňujeme na skutočnosť, že ponuka aktivít a služieb poskytovaných hotelom zadarmo alebo za poplatok platí v čase vydania katalógu, a rozhodnutím hotela sa môže v priebehu sezóny zmeniť. Aktuálne informácie DER Touristik SK (ak je s nimi oboznámená) uvádza na www. kartago.sk. Pre zmenu podstatných a nepodstatných podmienok Zmluvy platia ustanovenia čl. 5. ods. 5.8 týchto Všeobecných podmienok.
9.2. Hygiena
Hygienické zvyklosti sú v cieľových krajinách omnoho tolerantnejšie, odlišné od tuzemských. To isté sa týka aj predpisov vo vzťahu k životnému prostrediu.
9.3. Ubytovanie
Ubytovacie služby poskytované DER Touristik SK zodpovedajú popisu v tomto katalógu. Obdobie pred a po hlavnej sezóne prináša popri výhodných cenách aj skutočnosť, že niektoré zariadenia (bary, diskotéky, a pod.) nie sú v prevádzke. V ojedinelých prípadoch sa stáva, že ubytovacie zariadenie potvrdí objednávky nad rámec reálnej kapacity. DER Touristik SK v takýchto prípadoch nemá informáciu o prekročení kapacity ubytovacieho zariadenia a o tejto skutočnosti sa dozvedá zväčša od povereného zástupcu alebo cestujúcich priamo z miesta pobytu. V takomto prípade bude cestujúci ubytovaný v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej triedy. Kategorizácia ubytovacích zariadení spadá do kompetencie príslušných rezortov v cieľových krajinách, ktoré hviezdičky označujúce triedu ubytovacieho zariadenia prideľujú na základe noriem a kritérií platných v príslušnej krajine. Tieto normy a kritériá sa nemusia zhodovať s normami platnými v SR. Vlastné hodnotenie DER Touristik SK je vždy uvedené pri popise ubytovacieho zariadenia. Rozdiely v kategorizácii ubytovacích zariadení sú aj medzi jednotlivými destináciami. Aj v komfortných hoteloch sú izby väčšinou jednoducho zariadené. Vybavenie, veľkosť a poloha izieb (aj rovnakej triedy) nie sú vždy rovnaké. Vo väčšine ubytovacích zariadení nie sú v kúpeľniach hygienické potreby. Rozdeľovanie izieb vždy prebieha zásadne zo strany hotela, DER Touristik SK na to nemá vplyv. Jednolôžkové izby sú vždy s príplatkom, sú väčšinou veľmi malé a často nemajú balkón. V ubytovacích zariadeniach je za trojlôžkovú izbu považovaná dvojlôžková izba s prístelkou. Prístelka môže byť pohovka, rozkladací gauč, poschodová posteľ alebo ležadlo. Podľa medzinárodných zvyklostí je nutné izby opustiť v deň odletu do 12.00 hod. (v niektorých prípadoch dokonca do 10.00 hod.), možnosť nasťahovania je v deň príletu najskôr po 14.00 hod. Včasný príchod alebo neskorý odchod neoprávňujú k ďalšiemu používaniu izieb. V prípade poznávacích a kombinovaných zájazdov je ubytovanie poskytnuté v objednanej triede, podľa momentálnej disponibility priamo na mieste. Dynamicky sa rozvíjajúci cestovný ruch so sebou prináša aj stavebnú činnosť, na ktorú DER Touristik SK nemá vplyv. Stavebná činnosť sa neobmedzuje iba na mimo sezónne mesiace, staveniská vznikajú rýchlo a prakticky zo dňa na deň, alebo je stavebná činnosť po dlhšej prestávke obnovená. V týchto prípadoch nie je možné pri uzatváraní Zmluvy mať najaktuálnejšie informácie o stavebnej činnosti. Úplný pokoj v strediskách cestovného ruchu nenájdete. K dovolenke patrí aj večerná zábava a bary, reštaurácie a nočné kluby, ktoré môžu spôsobovať hluk. Tiež stavebný štýl umožňuje zvukovú priepustnosť medzi jednotlivými miestnosťami.
9.4. Klimatizácia
Klimatizáciu nájdete v hoteloch, kde je to priamo uvedené v popise hotela v katalógu. V mnohých prípadoch je klimatizácia ovládaná centrálne a jej zapínanie/vypínanie z hľadiska času a dĺžky závisí úplne od rozhodnutia hotela. Často je klimatizácia v prevádzke iba v hlavnej sezóne(cca od 15.júna do 15.septembra) v závislosti od destinácie a hotela, a to iba niekoľko hodín denne.
9.5. Stravovanie a nápoje V hoteloch sa varí väčšinou medzinárodné jedlo, obohatené miestnymi prvkami. Spôsob stravovania je uvedený v popise každého hotela. Kontinentálne (európske) raňajky sa skladajú väčšinou z pečiva, masla a zaváraniny alebo syra, kávy alebo čaju. Saláma, vajíčka sú zriedkavosťou. Raňajky podávané formou bufetu alebo švédskych stolov znamenajú voľnú konzumáciu z ponuky, ktorá zodpovedá triede hotela a miestnym zvyklostiam. Väčšinou obsahujú kávu, čaj, džús, pečivo, rôzne sladké koláče, zaváraniny, syr, salámu, opäť podľa triedy hotela. Večera je buď menu s obsluhou, výber z niekoľkých menu a šalátov formou bufetu, alebo voľná konzumácia formou bufetu (jednoduchších švédskych stolov) alebo švédskych stolov. Ponuka opäť zodpovedá triede hotela, pričom aj v trojhviezdičkových hoteloch môžeme v niektorých prípadoch očakávať iba jedno teplé hlavné jedlo. Nápoje nikdy nie sú zahrnuté v cene (pokiaľ to nie je uvedené inak - napr. hotely „all inclusive"). Pri ubytovaní s možnosťou vlastného varenia sú k dispozícii kuchynky alebo kuchynské kúty, väčšinou vybavené dvojplatničkou a chladničkou. Kuchynské zariadenie, ktoré je k dispozícii, je určené pre nenáročné varenie a skladá sa zo základného riadu. Vo väčšine hotelov platí zákaz donášania vlastných jedál a nápojov. Stravovací režim „all inclusive" znamená plnú penziu a časovo obmedzenú konzumáciu rozlievaných nealkoholických a (prevažne) miestnych alkoholických nápojov podľa vnútorných smerníc každého hotela. Informácie o režime „all inclusive" - t.j. obsah a rozsah, ako aj časový harmonogram, sa objednávateľ dozvie po príchode do hotela. Obsah minibaru nie je zahrnutý do ceny zájazdu – minibar je možné naplniť po požiadaní, a konzumácia podlieha priamej platbe na mieste. Pri každom zájazde je uvedený počet nocí, ktorým zodpovedá i nárok na stravovanie, pričom niektorá strava môže byť nahradená balíčkom alebo neskoršou jednoduchou večerou. Stravovanie začína a končí spoločne s ubytovacími službami, prvú stravu môžete teda obdržať najskôr po 14:00 hod. a poslednú najneskôr o 12:00 hod. Upozorňujeme na možnosť zmeškania objednanej stravy z dôvodu neskorého príletu alebo včasného odletu. Zmeškanú stravu nie je možné nahradiť. Súčasne upozorňujeme na skutočnosť, že cestujúci ubytovaní na jednej izbe musia vždy čerpať rovnaký systém stravovania.
9.6. Pláže
Väčšina pláží je prístupná i miestnemu obyvateľstvu, ktoré býva často trošku hlučnejšie než sme zvyknutí. Ležadlá a slnečníky je možné si prenajať za poplatok (pokiaľ pri popise hotela nie je uvedené inak). Ich počet sa nezhoduje s ubytovacou kapacitou hotela, je vždy nižší, preto táto služba nie je priamo nárokovateľná. Obzvlášť pri veľ-

kokapacitných hoteloch môže byť počet slnečníkov a ležadiel v značnom nepomere vo vzťahu k počtu lôžok. Plážový servis sa v priebehu sezóny môže zmeniť – v katalógu sú uvedené informácie známe v čase tlače katalógu. DER Touristik SK nemá vplyv na čistotu mora a pláží – údržba pláže je výlučne v kompetencii hotela. DER Touristik SK taktiež nezodpovedá za prípadné znečistenie pláže z dôvodu klimatických podmienok, alebo iných nepredvídaných dôvodov. Vzdialenosť od mora je meraná vždy od najbližšieho bodu areálu smerom k pláži a je len orientačná.

9.7. Bazény

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

9.8. Voda a elektrické napätie

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

9.9. Hmyz

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

9.10. Víza a pasy

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

## 10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

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

## 11. SPRACOVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

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

11.2 Pokiaľ cestujúci poskytne DER Touristik SK informácie týkajúce sa jeho zdravotného stavu, berie na vedomie a uzatvorením Zmluvy s DER Touristik SK výslovne súhlasí s tým, že DER Touristik SK bude takéto citlivé osobné údaje spracovávať v súlade s týmto čl. 11, konkrétne k účelom podľa článku 11.6(a) a 11.6(b).

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

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

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

11.6. Osobné údaje cestujúceho bude DER Touristik SK spracovávať len k nasledujúcim účelom: a) poskytovanie zjednaných služieb a služieb s tým súvisiacich na základe čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR; b) ochrana práv a právom chránených záujmov DER Touristik SK, najmä určenie, výkon alebo obhajoba právnych nárokov DER Touristik SK na základe čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR; c) dodržanie právnych povinností DER Touristik SK stanovené všeobecne záväzným právnym predpisom na základe čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (napr. povinnosť DER Touristik SK uchovávať daňové doklady podľa zákona o dani z pridanej hodnoty); a d) marketingové a obchodné účely na základe čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z dôvodu existencie oprávneného záujmu DER Touristik SK.

11.7. Osobné údaje budú spracovávané len po dobu, ktorá je nevyhnutná vzhľadom k účelu ich spracovania. S ohľadom na vyššie uvedené: a) k účelu podľa článku 11.6(a) budú osobné údaje cestujúcich spracovávané do zániku záväzku z príslušnej Zmluvy či inej Zmluvy uzavretej medzi cestujúcim a DER Touristik SK; b) k účelu podľa článku 11.6(b) budú osobné údaje spracovávané (i) do konca 5. kalendárneho roku nasledujúceho po zániku záväzkov z príslušnej Zmluvy; a (ii) pokiaľ cestujúci v uvedenej dobe zahájí proti DER Touristik SK súdne, správne či iné konanie, po dobu trvania takéhoto konania a ďalej po dobu 3 kalendárnych mesiacov od jeho ukončenia; c) k účelu podľa článku 11.6(c) budú osobné údaje spracovávané po dobu trvania príslušnej právnej povinnosti DER Touristik SK; a d) k účelu podľa článku 11.6(d) budú osobné údaje spracovávané do doby, než cestujúci vyjadrí svoj nesúhlas s takým spracovaním.

11.8. Najneskôr do 3 kalendárnych mesiacov po skončení kalendárneho roku, v ktorom uplynula doba spracovania podľa článku 11.7, budú príslušné osobné údaje, u ktorých pominul účel ich spracovania, zlikvidované či anonymizované. Anonymizovaním osobného údaja sa rozumie odstránenie identifikátorov (všetkých alebo niektorých) cestujúceho v takom rozsahu, že je trvale a nenávratne znemožnená jeho identifikácia. Spracovávané informácie v dôsledku uskutočnenej anonymizácie prestanú mať charakter osobného údaja.

11.9. Za účelom uvedeným v článku 11.6(a) bude DER Touristik SK v nevyhnutnom rozsahu poskytovať osobné údaje cestujúceho tretím osobám, ktoré budú cestujúcemu poskytovať dohodnuté služby alebo budú poskytnutie takých služieb sprostredkovávať. Títo príjemcovia osobných údajov budú osobné údaje cestujúceho spracovávať ako správcovia zodpovedajúci za vykonané spracovanie. Najmä sa jedná o nasledujúce kategórie príjemcov: a) prevádzkovateľ zariadenia, v ktorom má byť cestujúci ubytovaný; b) poskytovateľ služieb leteckej prepravy; c) poisťovňa spolupracujúca s DER Touristik SK, pokiaľ bola s cestujúcim dohodnutá služba cestovného poistenia; d) zastupiteľský úrad cudzieho štátu, pokiaľ bola s cestujúcim dohodnutá služba zabezpečenia víz; e) poskytovateľ ďalších služieb, ktoré si cestujúci objednal (napr. prenájom áut, rezervácia parkovania, apod.).

11.10. Osobné údaje cestujúceho môžu byť ďalej v nevyhnutnom rozsahu poskytované spracovateľovi, s ktorým DER Touristik SK uzavrel zmluvu o spracovaní osobných údajov. Jedná sa najmä o osoby odlišné od zamestnancov DER Touristik SK, ktorí cestujúcim poskytujú delegátsky servis, a obchodní zástupcovia DER Touristik SK. Na základe čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR môžu byť osobné údaje cestujúceho zdieľané v rámci skupiny DER Touristik SK, a to pre vnútorné administratívne účely s odkazom na oprávnený záujem členov takej skupiny podľa recitálu 48 GDPR. Zoznam členov skupiny DER Touristik SK je dostupný na webovom sídle www.kartago.sk. Cestujúci berie na vedomie, že zoznam členov skupiny DER Touristik SK sa môže v čase meniť a dopĺňať.

11.11. Cestujúci berie na vedomie, že DER Touristik SK môže jeho osobné údaje poskytnúť dožadujúcemu orgánu verejnej moci (napr. súdu či polícii SR), a to v rozsahu a za podmienok stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi.

11.12. Pri spracovaní osobných údajov podľa č. 11.9 a 11.10 bude dochádzať k po-

**DER Touristik SK a.s.**
Vajnorská 100/B, Bratislava 831 04 • Slovakia
• tel.: +421-2-5720 5720
• www.kartago.sk



skytovaniu osobných údajov do tretích krajín, v ktorých si cestujúci objednal ubytovanie či poskytnutie inej služby. DER Touristik SK vyvinie maximálne úsilie, aby bolo zaistené bezpečné poskytnutie osobných údajov a ich dôvernosť pri poskytnutí do tretej krajiny. Cestujúci berie na vedomie, že pokiaľ si objedná zájazd, pobyt či iné služby cestovného ruchu v krajine mimo Európskej únie či Európskeho hospodárskeho priestoru, vo vzťahu ku ktorej neexistuje rozhodnutie Európskej komisie podľa čl. 45 odst. 3 GDPR, budú jeho osobné údaje poskytnuté do danej tretej krajine príslušnému správcovi podľa čl. 11.9 týchto podmienok. Uzatvorením Zmluvy s DER Touristik SK cestujúci výslovne súhlasí s tým, že osobné údaje budú do danej tretej krajiny poskytnuté aj v prípade, že nie sú poskytnuté vhodné záruky podľa čl. 46 GDPR, a nemožno teda zaručiť riadnu a zodpovedajúcu ochranu poskytovaných osobných údajov. Zoznam tretích krajín, v ktorých správca podľa čl. 11.9 týchto podmienok neposkytujú vhodné záruky podľa čl. 46 GDPR, je uvedená na internetovej adrese https://www.kartago.sk/ochrana-osobnych-udajov

11.13. Cestujúci má v súvislosti so spracovaním osobných údajov celý zoznam práv, vrátane práva požadovať od DER Touristik SK prístup k svojím osobným údajom (za podmienok čl. 15 GDPR), ich opravu alebo výmaz (za podmienok čl. 16 nebo čl. 17 GDPR), prípadne obmedzenie spracovania (za podmienok čl. 18). Za podmienok uvedených v čl. 20 GDPR môže cestujúci uplatniť právo na prenositeľnosť údajov. Za podmienok uvedených v čl. 21 GDPR má cestujúci právo vzniesť námietku proti uskutočňovanému spracovaniu. Dotazy a žiadosti týkajúce sa spracovania osobných údajov môžu zákazníci adresovať na emailovou adresu: legal@kartago.sk.

11.14. Pokiaľ sa cestujúci domnieva, že sú jeho osobné údaje spracovávané v rozpore s právnymi predpismi, má právo obrátiť sa na DER Touristik SK so žiadosťou o vykonanie nápravy. Ak bude žiadosť cestujúceho uznaná oprávnenou osobou, DER Touristik SK neodkladne odstráni závadný stav. Tým nie je dotknutá možnosť cestujúceho podať sťažnosť priamo na Úrad na ochranu osobných údajov.

11.15. Objednávkou zájazdu a prípadne uzatvorením Zmluvy či inej Zmluvy uzatvorenej medzi cestujúcim a DER Touristik SK, ktorá odkazuje na tieto podmienky, cestujúci potvrdzuje, že bol oboznámený s informáciami o spracovaní osobných údajov uvedenými v tomto článku 11. V prípade, že cestujúci uzatvára Zmluvu aj v prospech tretej osoby, potvrdzuje, že je oprávnený poskytnúť DER Touristik SK jej osobné údaje a že táto osoba bola oboznámená s informáciami o spracovaní jej osobných údajoch podľa tohto článku 11.

## 12. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

12.1 Cestujúci“) má právo obrátiť sa na DER Touristik SK so žiadosťou o nápravu doporučenou poštou na adresu sídla DER Touristik SK alebo e-mailom na reklamacie@kartago.sk, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým DER Touristik SK vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že DER Touristik SK porušil jeho práva. Ak DER Touristik SK odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, cestujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ subjekt ARS“ ) v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR http://www. mhsr.sk/ Návrh môže objednávateľ podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z.

12.2 Cestujúci môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online nahttp://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

12.3 Alternatívne riešenie sporov môže využiť len cestujúci – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi cestujúcim a DER Touristik SK, vyplývajúceho zo Zmluvy alebo súvisiaceho so Zmluvou. Subjekt ARS môže od cestujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

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