Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch

VŠEOBECNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH DERTOUR SK a. s. platné od 01.10.2026. DERTOUR SK a. s. so sídlom Vajnorská 100/B, 831 04, Bratislava zabezpečuje služby stravovacie, ubytovacie a dopravné, vrátane ďalších služieb cestovného ruchu.

1. ÚVODNÉ INFORMÁCIE

1.1 Tieto všeobecné podmienky účasti na zájazdoch pre cestujúcich cestovnej kancelárie DERTOUR SK a. s., so sídlom Vajnorská 100/B, 831 04 Bratislava, IČO: 31 371 205, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd: Sa, vl.č. 3687/B (ďalej len „CK“ alebo „DERTOUR SK“ a „Všeobecné podmienky“) sa riadia zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o zájazdoch“) a tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde uzatvorenej medzi CK a cestujúcim. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, resp. Všeobecných podmienok, je Reklamačný poriadok, Formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazdoch a tiež Prepravné podmienky príslušného leteckého dopravcu. Tieto sú dostupné na webových stránkach CK 1 alebo v určitých prípadoch ich cestujúci dostane na pobočke. Uzavretím zmluvy o zájazde cestujúci vyjadruje bezvýhradný súhlas s vyššie uvedenými dokumentmi a zaväzuje sa ich dodržiavať. Všetky uvedené dokumenty sú pre zmluvné strany záväzné.

1.2 CK sa zaoberá predajom zájazdov a sprostredkúvaním predaja služieb cestovného ruchu, ktoré netvoria spojené služby cestovného ruchu (ďalej len „iné služby cestovného ruchu“). Všeobecnými podmienkami sú upravené práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo zmluvy o zájazde. Nižšie uvedené Všeobecné podmienky sa vzťahujú, ak výslovne nie je stanovené inak, na zmluvy o zájazde uzavreté do destinácií tzv. blízkych morí, medzi ktoré patria destinácie nachádzajúce sa v: Európe, Turecku, Tunisku, Egypte, Maroku, Senegale a na Kapverdských ostrovoch (ďalej len „Blízke moria“), ďalej na zmluvy o zájazde označené ako tzv. poznávacie zájazdy (ďalej len „Poznávacie zájazdy“), ako aj na zmluvy o zájazde do všetkých exotických destinácií, ktorými sú všetky destinácie nepatriace do kategórie Blízke moria a Poznávacie zájazdy (ďalej len „Exotika“).

1.3 Pre potreby týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:
a) cestujúcim fyzická osoba, ktorá uzatvára s CK zmluvu o zájazde alebo fyzická osoba, ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe zmluvy o zájazde uzatvorenej s CK. V prípade, že na strane cestujúceho vystupuje viac osôb, označenie cestujúci sa vzťahuje aj na tieto osoby, pričom všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť si svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne;
b) objednávateľom zájazdu osoba, ktorá uzatvorila s CK zmluvu o zájazde, avšak táto osoba môže ale nemusí byť cestujúcim. Ak objednávateľ nie je cestujúcim, zodpovedá za zaplatenie celej ceny zájazdu spoločne a nerozdielne s cestujúcim;
c) neodvrátiteľnou a mimoriadnou okolnosťou okolnosť, ktorú CK alebo cestujúci nemôže ovplyvniť a ktorej následky nemôže odvrátiť, ani keby prijal všetky primerané opatrenia;
d) predajným miestom prevádzkareň alebo iný priestor, kde CK obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy o zájazde bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán;
e) trvanlivým nosičom prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.
f) webovými stránkami CK internetové stránky www.kartago.sk a www.fischer.sk.

1.4 Pre účely týchto Všeobecných podmienok platí, že zájazdom (či už ide o Blízke moria, Poznávacie zájazdy alebo Exotiku) na letnú sezónu (ďalej len „Letné zájazdy“) sa rozumie:
- zájazd označený výrazom „Letný zájazd“, alebo
- zájazd, ktorý sa začne v období od 1. 5. určitého roka (vrátane) až do 31. 10. daného roka (vrátane).

1.5 Pre cestujúcich platí, že zájazdom (či už ide o Blízke moria, Poznávacie zájazdy alebo Exotiku) na zimnú sezónu (ďalej len „Zimné zájazdy“) sa rozumie:
- zájazd označený výrazom „Zimný zájazd“, alebo
- zájazd, ktorý sa začne v období od 1. 11. určitého roka (vrátane) až do 30. 4. nasledujúceho roka (vrátane).

1.6 Prehliadaním webových stránok CK cestujúci prejavuje súhlas s tým, že niektoré označenia na týchto webových stránkach, reklamné slogany či popisy môžu byť vyjadrené tiež v českom alebo v anglickom jazyku. Uzavretím Zmluvy o zájazde s CK cestujúci prejavuje tiež súhlas s tým, že v cudzom jazyku (najmä v anglickom jazyku alebo v jazyku používanom v mieste konania zájazdu) môžu byť vyjadrené tiež niektoré označenia či upozornenia používané v rámci dopravných prostriedkov, ubytovacích či súvisiacich zariadení. Uzavretím Zmluvy o zájazde s CK cestujúci prejavuje tiež súhlas s tým, že delegát CK, ktorý (ak) je prítomný na mieste konania zájazdu, môže s cestujúcim komunikovať tiež v českom či v anglickom jazyku.

1.7 Na účely vymedzenia termínu zájazdu:
- začiatkom zájazdu sa rozumie okamih začatia poskytovania prvej služby cestovného ruchu tvoriacej zájazd, najmä okamih odbavovania prepravcom alebo okamih začatia poskytovania služieb zo strany CK v prípade, že ide o zájazd s vlastnou dopravou cestujúcim;
- ukončením zájazdu sa rozumie okamih dokončenia poskytovania poslednej služby cestovného ruchu tvoriacej zájazd, najmä ukončenie leteckej prepravy prepravcom (návrat cestujúceho na miesto odchodu (odletu) v zmysle zmluvy o zájazde alebo okamih ukončenia čerpania služieb poskytovaných zo strany CK podľa zmluvy o zájazde v prípade, že ide o zájazd s vlastnou dopravou cestujúc

1.8 Pre účely týchto Všeobecných podmienok sa cestovným poistením rozumie nielen poistenie liečebných nákladov, ale aj prípadné pripoistenie storna zájazdu.

2. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

2.1 Predzmluvná informačná povinnosť
Pred tým, než cestujúci resp. objednávateľ urobí záväznú objednávku, resp. pred uzavretím zmluvy o zájazde (ďalej len „Zmluva“ alebo „Zmluva o zájazde“), CK oboznámi cestujúceho so všetkými podstatnými informáciami o zájazde a súčasne Informačným memorandom o spracovaní osobných údajov. CK zároveň na príslušnom vzorovom formulári poskytne cestujúcemu informácie o tom, či ide o zájazd alebo o spojené služby cestovného ruchu, ako aj informácie o spôsobe právnej ochrany cestujúcich a základných právach cestujúcich podľa Zákona o zájazdoch.

2.2 Zmluvný vzťah vzniká medzi DERTOUR SK na jednej strane a cestujúcim, a riadi sa Zákonom o zájazdoch a týmito Všeobecnými podmienkami.

2.3 Všeobecné podmienky sa stávajú pre cestujúceho záväznými podpísaním Zmluvy alebo uzatvorením Zmluvy inou formou a tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy medzi DERTOUR SK a cestujúcim.
K uzatvoreniu Zmluvy medzi DERTOUR SK a cestujúcim alebo obchodným zástupcom DERTOUR SK a cestujúcim dochádza prijatím podpísanej Zmluvy a jej potvrdením zo strany DERTOUR SK, prípadne jej obchodným zástupcom, ak sa zmluvné strany dohodli na jej písomnej forme. Obsah tejto Zmluvy je určený aj Zákonom o zájazdoch, ponukou na webových stránkach CK, dodatočnými ponukami a informáciami, potvrdením rezervácie a týmito Všeobecnými podmienkami.
V prípade, ak si zmluvné strany nedohodnú alebo nezrealizujú písomnú formu uzavretia Zmluvy, je Zmluva uzatvorená ústne a DERTOUR SK alebo obchodný zástupca DERTOUR SK vydá vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy alebo potvrdenie o uzatvorení Zmluvy vo fyzickej alebo elektronickej forme. 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, pričom každý cestujúci sa zaväzuje dodržať záväzky, ktoré vyplynuli voči DERTOUR SK z uzavretej Zmluvy. Objednávateľ alebo cestujúci, ktorý uzatvoril Zmluvu s CK sa zároveň zaväzuje poskytnúť všetkým cestujúcim uvedeným na Zmluve všetky informácie, ktoré mu DERTOUR 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, vrátane ponuky zájazdu na webových stránkach CK, oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a bezvýhradne súhlasí s obsahom týchto Všeobecných podmienok.

2.4 Zmluva o zájazde

2.4.1 Zmluvný vzťah medzi CK a cestujúcim vzniká na základe Zmluvy o zájazde, a to okamihom:
a. podpisu listinného vyhotovenia Zmluvy o zájazde, alebo elektronického vyhotovenia Zmluvy o zájazde podpisovaného prostredníctvom technického zariadenia (napr. elektronickými podpisovými doštičkami), obidvomi zmluvnými stranami v prípade uzavretia za osobnej prítomnosti cestujúceho alebo objednávateľa uzatvárajúceho Zmluvu o zájazde a príslušného zástupcu CK, alebo okamihom e-mailového odoslania podpísanej Zmluvy;
b. potvrdenia uzavretia Zmluvy o zájazde zo strany CK (ďalej ako „Potvrdenie o zájazde“) v prípade, že sa Zmluva o zájazde uzatvára na diaľku.

2.4.2 CK odovzdá cestujúcemu pri uzavretí Zmluvy o zájazde alebo bezprostredne po jej uzavretí jedno vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo Potvrdenie o zájazde v textovej podobe (napr. vo formáte .pdf) alebo na inom trvanlivom nosiči.

2.4.3 Uzavretie Zmluvy na diaľku – uzavretie zmluvy prostredníctvom internetových stránok CK:
Aj v prípade, že je Zmluva o zájazde uzavretá prostredníctvom webovej lokality CK, platia tieto Všeobecné podmienky. Ponuka zájazdov prezentovaná na webových stránkach CK predstavuje sortiment zájazdov a cestujúci si môže vybrať konkrétny zájazd vrátane dostupných parametrov (ako je termín zájazdu, počet cestujúcich, doprava, strava a iné).
Po tom, ako cestujúci takto špecifikuje vybraný zájazd (a v prípade, že je zájazd dostupný), urobí cestujúci záväznú objednávku u CK prostredníctvom internetového obchodu a potvrdením vytvorenia objednávky odošle CK návrh na uzavretie Zmluvy (§ 43a ods. 1 Občianskeho zákonníka). Zmluva o zájazde vzniká (je uzavretá) až následným potvrdením uzavretia Zmluvy zo strany CK, ku ktorému dochádza automatizovaným spracovávaním a generovaním Potvrdenia o zájazde technickým systémom CK, ktoré sa doručí cestujúcemu. S ohľadom na automatizovaný proces nie je možné vylúčiť, že pri uzatváraní Zmluvy prostredníctvom internetového rezervačného systému na webovom sídle CK môže, z dôvodu technickej poruchy a/alebo vopred nezistiteľnej chyby systému a/alebo databáz, dôjsť k chybnému uzatvoreniu Zmluvy zo strany CK. Takto uzatvorená Zmluva je zmluvou uzatvorenou v dôsledku omylu a CK je oprávnená od takejto Zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po zistení takejto chyby, avšak len pred začatím zájazdu. Pokiaľ je to možné, cestujúcemu ponúkne návrh na uzavretie Zmluvy s obsahom zodpovedajúcim skutočnej ponuke CK a skutočným a dostupným podmienkam zájazdu, ktorý čo najviac zodpovedá pôvodne objednávanému zájazdu.

2.4.4 Uzavretie zmluvy na diaľku – uzavretie prostredníctvom potvrdenia Zmluvy PIN kódom v prípadoch, keď sa neuzatvára Zmluva o zájazde prostredníctvom internetových stránok CK:
V prípade, že sú základné parametre Zmluvy vopred dohodnuté iným spôsobom než prostredníctvom internetového obchodu na webovej lokalite CK, napríklad prostredníctvom telefonátu s kontaktnou linkou CK či fyzickej návštevy pobočky CK, pri ktorej nebude Zmluva uzavretá podľa bodu 2.4.1, je možné Zmluvu uzavrieť na diaľku prostredníctvom e-mailového potvrdenia a potvrdenia Zmluvy PIN kódom zaslaným v SMS správe, kedy cestujúci urobí záväznú objednávku zájazdu stlačením tlačidla „záväzne objednať“. Zmluva o zájazde vzniká (je uzavretá) až následným potvrdením uzavretia Zmluvy zo strany CK.

2.4.5 Obsah Zmluvy o zájazde, podľa ktorej sa CK zaväzuje, že cestujúcemu poskytne zájazd, a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu, sa bližšie určuje podľa uzavretej Zmluvy o zájazde, webovej ponuky či inej dodatočnej ponuky, v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a reklamačným poriadkom. Text Zmluvy o zájazde má prednosť pred týmito Všeobecnými podmienkami i opisom zájazdu v publikovanej ponuke, webovej, inej dodatočnej ponuke alebo inom ponukovom texte, pričom tieto majú zároveň prednosť pred týmito Všeobecnými podmienkami. Cestujúcemu sa odporúča oboznámiť sa s užitočnými informáciami týkajúcimi sa zájazdu zverejnenými na webových stránkach CK 1, ktoré poskytujú bližšie informácie o rôznych aspektoch priebehu zájazdu a zvyklostiach cestovného ruchu, ako aj praktické odporúčania pre cestujúceho, a ktoré môžu byť použité i na výklad a aplikáciu Zmluvy o zájazde.

2.4.6 Cestujúci podpisom Zmluvy o zájazde osvedčuje, že mu spolu s návrhom Zmluvy o zájazde boli poskytnuté najmä nasledovné dokumenty a informácie, ktoré sa stávajú súčasťou Zmluvy, s týmito sa oboznámil a súhlasí s nimi:
a. Všeobecné podmienky, oznámenie o prenose osobných údajov do tretích krajín a potvrdenie v súvislosti so spracovaním osobných údajov;
b. informácie s podrobným vymedzením zájazdu v súlade najmä s ust. § 14 ods. 2 a ust. 16 ods. 4 Zákona o zájazdoch;
c. doklad o poistnej zmluve pre prípad proti úpadku CK2;
d. príslušný Formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazdoch v zmysle zákona o zájazdoch;
e. všeobecné údaje o pasových a vízových požiadavkách (k tomu tiež bod 12.10 Všeobecných podmienok), vstupných formalitách pre cestu vrátane približných lehôt na vybavenie víz, údaje o zdravotných požiadavkách štátu určenia.

2.4.7 Cestujúci podpisom Zmluvy o zájazde vyhlasuje, že je oprávnený Zmluvu o zájazde uzavrieť, a to aj v prospech ďalších cestujúcich, a že títo ďalší cestujúci ho riadne poverili na účely uzatvorenia Zmluvy aj v ich mene. Ak cestujúci uzatvára Zmluvu o zájazde v prospech cestujúceho – osoby mladšej ako 18 rokov, vyhlasuje, že je jej zákonným zástupcom, prípadne že disponuje jej súhlasom (príp. súhlasom príslušného zákonného zástupcu), a že súhlasí (alebo má zaistený súhlas) s účasťou neplnoletého cestujúceho na všetkých častiach zájazdu. Zákazník, ktorý nie je zákonným zástupcom cestujúceho – osoby mladšej ako 18 rokov, sa zaväzuje, že v prípade potreby zabezpečí prítomnosť zákonného zástupcu na vlastné náklady.
Ak je objednávateľ osobou odlišnou od cestujúcich, Zmluvu uzatvára v prospech cestujúcich, ktorí sa zmluvnou stranou stávajú momentom ich prvého prejavenia súhlasu so Zmluvou. Objednávateľ podpisom Zmluvy vyhlasuje a zodpovedá za to, že cestujúci so Zmluvou súhlasia a tento súhlas aj prejavia. Tento súhlas môže byť aj implicitný, a je daný najneskôr momentom začatia čerpania služieb cestovného ruchu podľa Zmluvy. Objednávateľ a cestujúci sú v takom prípade zo Zmluvy zaviazaní spoločne a nerozdielne.

2.4.8 CK doručí cestujúcemu vhodným spôsobom, najneskôr sedem dní pred začiatkom zájazdu, podrobné pokyny na cestu. Ide o údaje, ktoré sú pre cestu dôležité, najmä údaje o plánovaných časoch odjazdu, prípadne o lehotách na odbavenie, plánovaných časoch zastávok, dopravnom spojení a príjazde na cieľové miesto, ktoré neboli cestujúcemu poskytnuté pred uzavretím Zmluvy o zájazde. V rovnakej lehote odovzdá CK cestujúcemu nutné potvrdenia, poukážky a prepravné doklady, najmä letenku, poukaz na ubytovanie alebo stravovanie, doklad nutný na poskytnutie fakultatívnych výletov alebo iný doklad, ktorý je na uskutočnenie zájazdu potrebný. Ak je Zmluva o zájazde uzavretá v čase kratšom než sedem dní pred začiatkom zájazdu, CK splní uvedené povinnosti už pri uzavretí Zmluvy o zájazde. V prípade, že cestujúci tieto pokyny v stanovenej lehote nedostane, bezodkladne kontaktuje CK. CK si splní uvedené povinnosti poskytnutím ktorémukoľvek z cestujúcich uvedených na Zmluve, prípade objednávateľovi.

2.4.9 Cestujúci sa uzatvorením Zmluvy zaväzuje uhradiť cenu zájazdu podľa podmienok a v lehotách stanovených v Zmluve o zájazde.

2.4.10 Prezentované ceny sú platné pre individuálny predaj. V prípade skupinových rezervácií (t. j. 9 a viac izieb, či už v rámci jednej zmluvy o zájazde alebo viacerých zmlúv o zájazde) je potrebné požiadať CK o individuálnu ponuku podmienok zájazdu.

3. CENY ZÁJAZDOV

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

3.2 Pri kalkulovaní cien zájazdov bol použitý komerčný kurz cudzích mien k mene EUR stanovený ku dňu prípravy a kalkulácie produktu.

3.3 Ceny zájazdov môže CK jednostranne zvýšiť v súlade s úst. § 19 ods. 2 Zákona o zájazdoch v prípade, že dôjde k zvýšeniu nákladov:
a. dopravných nákladov vyplývajúcich zo zvýšenia cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie na prepravu cestujúcich; alebo
b. výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtované treťou stranou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd (vrátane miestnej dane za ubytovanie, turistických poplatkov, letiskových poplatkov alebo poplatkov za nástup/nalodenie prípadne výstup/vylodenie v prístavoch a na letiskách).

Prípadné zvýšenie ceny zájazdu bude vykonané o čiastku zodpovedajúcu hodnote, o ktorú došlo k navýšeniu ceny vyššie uvedenej pod písm. a) alebo b) oproti cene zájazdu ku dňu uzavretia Zmluvy o zájazde. Písomné oznámenie o zvýšení ceny zájazdu je DERTOUR SK povinná odoslať cestujúcemu najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, v lehote určenej v písomnom oznámení, inak je CK oprávnená postupovať podľa článku 7. týchto Všeobecných podmienok. Pokiaľ zvýšenie cien podľa tohto odseku prekročí 8 % ceny zájazdu, uplatní sa postup podľa článku 6. týchto Všeobecných podmienok.
Cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v tomto odseku, ku ktorému došlo od uzatvorenia Zmluvy o zájazde do začatia zájazdu, za rovnakých podmienok a rovnakým spôsobom ako je uvedené vyššie, aplikujúc tieto primerane.

3.4 Celková cena zájazdu
Pojem „celková cena zájazdu“ zahŕňa:
a. dopravu, ubytovanie a dohodnuté stravovanie, vrátane zvýhodnených cien podľa bodu 3.5 a nasl.,
b. základný program v priebehu zájazdu, ak nie je v opise zájazdu uvedené inak,
c. ďalšie poplatky uvedené v Zmluve o zájazde, ak sú uvedené ako súčasť zájazdu (napr. môže ísť o bezpečnostné poplatky, transfery v destinácii, služby delegáta),
d. všetky dane a poplatky, ktoré vznikajú priamo CK v súvislosti s uzavretím Zmluvy o zájazde a ktoré sú CK známe v čase prípravy ponuky zájazdu. Nie sú dotknuté ustanovenia Zákona o zájazdoch o zmene záväzkov zo Zmluvy o zájazde. Ak nie je možné primeraným spôsobom vyčísliť náklady pred uzavretím Zmluvy o zájazde, CK uvedie druh ďalších nákladov, ktoré môžu cestujúcemu ešte vzniknúť a ktoré nebudú zahrnuté do celkovej ceny zájazdu.

Pojem celková cena zájazdu nezahŕňa napríklad:
a. cestovné poistenie,
b. prípadne vízum (náklady či administrácia získania),
c. pobytovú taxu,
d. bezpečnostné taxy pre vstup do destinácie,
e. servisné poplatky pri plavbách,
f. voliteľné nepovinné fakultatívne služby (napr. fakultatívne výlety a programy, prenájom auta, obslužné, parkovné, seating v lietadle, catering v lietadle a pod.)

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

3.5 Zvýhodnené ceny; cestovanie s deťmi
V prípade, že medzi cestujúce osoby patria aj osoby mladšie ako 18 rokov, cestujúci je povinný takisto ich uviesť medzi cestujúcimi osobami v Zmluve o zájazde.
Deti do 2 rokov (ďalej ako „infant“): Ak nie je uvedené inak, cestujú bez nároku na samostatné miesto v lietadle, stravu počas letu, samostatné lôžko a stravu počas pobytu, pričom CK účtuje v prípade zájazdov do destinácií Blízkych morí manipulačný poplatok 40 € za každé dieťa do 2 rokov, v prípade zájazdov do destinácií Exotiky manipulačný poplatok podľa podmienok dopravcu (o tom bude cestujúci informovaný pri uzavretí Zmluvy o zájazde), minimálne však 109 € za každé dieťa do 2 rokov. Prípadné náklady na detskú postieľku sa platia priamo v hoteli, takýto poplatok nespadá do celkovej ceny zájazdu hradenej cestujúcim CK (ak nie je v Zmluve o zájazde uvedené inak). Pre potrebu výpočtov prvej zálohy podľa čl. 4 týchto Všeobecných podmienok platí, že sa na účasť infanta neprihliada (za jeho osobu sa prvá záloha nepožaduje). Manipulačný poplatok za infanta v čase 31 a viac dní pred začiatkom zájazdu nepodlieha storno poplatkom. V prípade zrušenia zájazdu v čase do 30 dní pred dátumom začiatku zájazdu alebo menej, manipulačný poplatok za infanta podlieha storno poplatkom podľa článku 7 týchto Všeobecných podmienok.
Deti od 2 rokov: Dieťa od dvoch rokov (horná veková hranica je stanovená podľa ponuky jednotlivých ubytovacích zariadení), ktoré je ubytované minimálne s dvomi dospelými osobami, môže dostať zľavu podľa konkrétnej ponuky daného ubytovacieho zariadenia.
Rozhodný vek dieťaťa sa určuje podľa dátumu okamihu ukončenia zájazdu. Ubytovanie detí sa riadi maximálnou obsadenosťou izby, ktorú stanovuje ubytovateľ. Pri jednotlivých ubytovacích zariadeniach môže byť veková hranica detí stanovená odlišne. Bližšie informácie je možné nájsť v konkrétnej cenovej ponuke.
V prípade, že neplnoleté deti necestujú spoločne so svojimi rodičmi resp. zákonnými zástupcami, je objednávateľ zájazdu povinný zaistiť pre tieto deti písomný súhlas rodičov resp. zákonných zástupcov s vycestovaním, a to v jazyku anglickom. CK odporúča mať tento súhlas s úradne osvedčeným podpisom, a overiť pred cestou či nie je súhlas potrebný aj v inom ako anglickom jazyku. CK a/alebo prepravca a/alebo miestne orgány môžu požadovať aj ďalšie podklady.

3.6 Zájazd na vyžiadanie
V prípade, že je v Zmluve o zájazde uzavretej medzi CK a cestujúcim uvedené, že ide o zájazd „na vyžiadanie“, Zmluva o zájazde sa v takom prípade dojednáva s rozväzovacou podmienkou podľa § 36 ods. 2 druhá veta Občianskeho zákonníka. Rozväzovacia podmienka je splnená v prípade, že dohodnutý zájazd nie je k dispozícii z dôvodu i) nedostatku ubytovacích kapacít, ii) nedostatku prepravných kapacít alebo iii) inej objektívnej príčiny na strane CK alebo tretích osôb či vonkajších okolností, v dôsledku ktorej nie je v možnostiach CK zabezpečiť pre cestujúcich dohodnutý zájazd alebo to nie je rozumne primerané od nej požadovať. V prípade naplnenia rozväzovacej podmienky, t.j. v prípade nedostupnosti určitej služby, CK najneskôr do desiatich pracovných dní od uzavretia Zmluvy o zájazde cestujúcemu oznámi (odošle oznámenie) nemožnosť realizovať zájazd a teda aj zánik zmluvy o zájazde z dôvodu naplnenia rozväzovacej podmienky. V nadväznosti na to CK bezodkladne vráti cestujúcemu uhradené finančné prostriedky v plnej výške. Cestujúci výslovne súhlasí a berie na vedomie, že v takom prípade nemá nad rámec vrátených finančných prostriedkov nárok na žiadnu kompenzáciu, zľavu, náhradu škody či iné plnenia zo strany CK. V prípade potvrdenia vyžiadanej služby sa prípadné ďalšie ukončenie Zmluvy riadi pravidlami odstúpenia od zmluvy podľa článku 7. týchto Všeobecných podmienok, s čím je spojené účtovanie poplatkov za odstúpenie.

3.7 V prípade, že je Zmluva o zájazde uzavretá nie viac než 3 pracovné dni pred dňom začatia zájazdu (deň uzavretia Zmluvy a deň začatia zájazdu sa nezapočítavajú do plynutia lehoty), Zmluva o zájazde sa riadi v súlade s nasledujúcimi ustanoveniami:
i. Všetky povinnosti CK vzťahujúce sa na Zmluvu o zájazde a na samotnú realizáciu zájazdu sa odkladajú do okamihu prijatia platby konečnej ceny zájazdu zo strany cestujúceho s tým, že táto je splatná okamžite. V prípade prijatia neskorej platby sa dohaduje rozväzovacia podmienka Zmluvy o zájazde, ktorá je splnená tým, že CK cestujúcemu oznámi, že z dôvodu neskoršej platby nie je možné zájazd realizovať (napr. z dôvodu medzičasom vyčerpanej prepravnej či ubytovacej kapacity). Pritom s ohľadom na porušenie povinnosti cestujúceho uhradiť zájazd okamžite pri uzavretí Zmluvy o zájazde týmto ustanovením nie je dotknutá možnosť CK v súlade so Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami:
a. od Zmluvy o zájazde odstúpiť, a

b. požadovať od cestujúceho storno poplatky za odstúpenie od Zmluvy v súlade so Zmluvou a o zájazde a týmito Všeobecnými podmienkami; CK je však oprávnená s ohľadom na konkrétnu situáciu požadovať od cestujúceho aj iba časť storno poplatkov za odstúpenie či od ich požiadavky úplne upustiť, uvedené je však na rozhodnutí CK.

4. PLATOBNÉ PODMIENKY

4.1 Ceny zájazdov sú cenami dojednanými dohodou.

4.2 CK má právo na zaplatenie ceny zájazdu pred začatím poskytovania plnenia zo Zmluvy o zájazde a cestujúci, ktorý zmluvu o zájazde uzatvára, je povinný cenu zájazdu pred začatím zájazdu uhradiť. Domáhať sa plnenia môže cestujúci v zmysle § 560 Občianskeho zákonníka, len ak splnil svoj záväzok.

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

4.4 Úplnú úhradu ceny zájazdu resp. zostávajúcej časti z ceny zájazdu je cestujúci povinný poukázať CK najneskôr 30 dní pred nástupom na zájazd.

4.5 V prípade, ak DERTOUR SK umožní úhradu zálohy v nižšej výške ako je uvedené v bode 4.6 týchto Všeobecných podmienok, je táto informácia uvedená v Zmluve alebo v konkrétnej ponuke na webových stránkach CK .

4.6 CK je oprávnená požadovať od cestujúcich zaplatenie preddavkov pri uzatvorení Zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú písomne inak, pričom platenie preddavkov resp. záloh sa riadi nasledovným rozvrhom:

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

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

4.7 Pre zájazdy s vlastnou dopravou a poznávacie zájazdy je cestujúci povinný zaplatiť zálohu vo výške minimálne 30 % z konečnej ceny zájazdu v termíne podľa Zmluvy o zájazde, inak v deň uzatvorenia Zmluvy, s doplatkom najneskôr podľa bodu 4.4. vyššie.

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

4.9 Pre účely úhrad ceny zájazdu platia nasledovné pravidlá:
prvá záloha uvedená v bode 4.6 je splatná najneskôr v deň uzavretia Zmluvy o zájazde; druhá záloha uvedená v bode 4.6 je splatná najneskôr:
a. pre letné zájazdy do 10. 3. nasledujúceho roka (podľa významu uvedeného v bode 4.6 pre tabuľku letné zájazdy) alebo najneskôr 65 dní pred začiatkom zájazdu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr,
b. pre zimné zájazdy do 10. 10. nasledujúceho roka (podľa významu uvedeného v bode 4.6 pre tabuľku zimné zájazdy) alebo najneskôr 65 dní pred začiatkom zájazdu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr;
c. Doplatok ceny zájazdu, ktorým sa rozumie konečná cena zájazdu znížená o zaplatené zálohy, musí by uhradený najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu, v prípade uzavretia Zmluvy o zájazde v období kratšom než 30 dní pred začiatkom zájazdu je konečná cena zájazdu splatná v deň uzavretia Zmluvy o zájazde.

4.10 Úhrada dohodnutého cestovného poistenia je splatná ku dňu zakúpenia poistenia, bez ohľadu na úhradu záloh podľa bodu 4.9 týchto Všeobecných podmienok.

4.11 Poplatky za zmeny podmienok Zmluvy o zájazde sú splatné v termínoch podľa článku 9. týchto Všeobecných podmienok. V prípade jednostrannej zmeny zo strany cestujúceho sú tieto poplatky splatné ku dňu oznámenia jednostrannej zmeny Zmluvy o zájazde. V prípade zmeny, ktorá podlieha súhlasu CK, sú splatné ku dňu udelenia súhlasu CK.

4.12 Odstupné v prípade odstúpenia od Zmluvy o zájazde (poplatky za stornovanie) sú splatné ku dňu odstúpenia od Zmluvy o zájazde.

4.13 Akákoľvek platba podľa Zmluvy o zájazde sa považuje za uhradenú okamihom pripísania príslušnej sumy na účet CK vedený v peňažnom ústave alebo zaplatením v hotovosti na pobočke CK, prípadne u provízneho predajcu CK.

4.14 Pokiaľ ide o úhrady v hotovosti, cestujúci berie na vedomie, že cenu zájazdu je možné uhradiť len u vybraných provízných predajcov CK (táto informácia bude oznámená na požiadanie cestujúceho, prípadne predajcom v priebehu prípravy Zmluvy o zájazde).

4.15 V prípade nedodržania termínu úhrady ceny zájazdu (vrátane stanovených záloh) podľa tohto článku 4 Všeobecných podmienok zo strany cestujúceho, je CK oprávnená od Zmluvy o zájazde kedykoľvek odstúpiť. Neuhradenie ceny zájazdu nenahrádza odstúpenie cestujúceho od Zmluvy o zájazde.

4.16 V prípade nedodržania termínu úhrady ceny zájazdu (vrátane stanovených záloh) podľa tohto článku 4 Všeobecných podmienok zo strany cestujúceho je CK ďalej oprávnená požadovať od cestujúceho zmluvnú pokutu určenú (pre účely týchto podmienok ďalej len „odstupné“) rovnakým spôsobom, akým sa určuje odstupné podľa čl. 7 týchto Všeobecných podmienok. Takto uplatnené odstupné je splatné na základe výzvy CK.

4.17 V prípade zaplatenia ceny zájazdu alebo jej časti formou poukazu CK alebo iným typom poukazu (cenina, benefit, šek) (ďalej len „poukaz“) sa platba riadi podmienkami uplatňovania a prijímania poukazov stanovenými vydavateľom poukazu. V prípade odstúpenia od Zmluvy sa cestujúcemu vracia hodnota poukazu znížená o príslušné poplatky za stornovanie, a to formou novo vystaveného poukazu; vrátením pôvodného poukazu len ak je to bez ťažkostí možné. Takáto úprava sa vzťahuje iba na uplatnenie darčekových poukazov (neplatí na poukazy ako Up, Edenred a Doxx). Pôvodný poukaz sa nevracia. Poukaz je možné uplatniť len v plnej nominálnej hodnote a nie je možné ho vymeniť za peniaze, a to ani v prípade odstúpenia cestujúceho od Zmluvy o zájazde či zrušenia zájazdu zo strany CK. Benefitné poukazy je možné uplatniť iba v papierovej forme (karty nie sú akceptované) maximálne do hodnoty 2/3 z konečnej ceny zájazdu (bez poistenia, víz a doplnkových služieb). Zvýhodnené poukazy, zľavy a bonusy nie je možné kombinovať so žiadnymi inými poukazmi, zľavami (napr. firemná zľava) a bonusmi CK (ak nie je uvedené inak).

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

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

5. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

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

5.2 Cestujúci má právo obvykle najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu na poskytnutie dodatočných informácií o všetkých skutočnostiach známych CK, dôležitých pre cestujúceho, ak už nie sú súčasťou skôr predloženej zmluvnej či inej dokumentácie.

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

5.4 Cestujúci má právo zrušiť svoju účasť na zájazde kedykoľvek pred začatím čerpania služieb odstúpením od Zmluvy za podmienok uvedených v článku 7 (Odstúpenie od Zmluvy, odstupné).

5.5 Cestujúci má právo na reklamáciu nedostatkov vzniknutých pri poskytovaní služieb podľa Zmluvy a porušení právnych povinností CK ako aj vybavenie reklamácie v súlade so Zákonom o zájazdoch ako aj zákonom č 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“).

5.6 Cestujúci má právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže v ťažkostiach počas celého zájazdu obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie. V čase do začatia zájazdu je touto osobou príslušný predajca, s kontaktnými údajmi na Zmluve (alebo Potvrdení o zájazde), na ktorého sa v prípade nedostupnosti delegáta môže obrátiť aj počas zájazdu. Na Zmluve (alebo Potvrdení o zájazde) je uvedený aj kontakt núdzového call centra. Pri začiatku zájazdu, spravidla na letisku, CK poskytne kontakt na aktuálneho zástupcu v mieste pobytu (delegáta), ktorý je primárnym kontaktom na komunikáciu, pomoc a reklamácie počas zájazdu.

5.7 Cestujúci má právo za podmienok upravených v článku 9 postúpiť Zmluvu o zájazde podľa § 18 zákona o zájazdoch.

5.8 Cestujúci má právo na ochranu osobných údajov poskytnutých CK pre účely vyhotovenia Zmluvy pred akýmikoľvek nepovolenými osobami.

5.9 Cestujúci je povinný zaplatiť CK za objednaný zájazd v termínoch a vo výške v súlade so Zmluvou.

5.10 Cestujúci je povinný poskytnúť CK súčinnosť potrebnú pre riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnúť úplné a pravdivé údaje pre účely Zmluvy vrátane všetkých nevyhnutných podkladov a dokladov, pričom v prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nepravdivých alebo neúplných údajov CK vznikla.

5.11 Cestujúci je tiež povinný prevziať od CK všetky doklady potrebné k čerpaniu objednaných a zaplatených služieb v súlade so Zmluvou a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.

5.12 Cestujúci je pri využívaní zaplatených služieb povinný riadiť sa pokynmi a informáciami poskytnutými CK alebo jej zástupcami, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a stanovený program zájazdu, vrátane príslušných právnych predpisov navštevovanej krajiny ako aj miesta pobytu a objektu, pričom v prípade ich porušenia alebo závažného narušovania programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich ďalšie poskytnutie, v dôsledku čoho cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.

5.13 Cestujúci je povinný rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy, pričom pri neplnení týchto povinností je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčasť cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb. Cestujúci je súčasne povinný osobne niesť zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil. Cestujúci je zároveň povinný zdržať sa

správania a konania, ktorým by mohlo dôjsť k ohrozeniu, obmedzeniu alebo poškodeniu ostatných účastníkov zájazdu alebo spôsobiť zhoršenie vlastného zdravotného stavu.

5.14 Cestujúci je povinný zabezpečiť u osôb mladších ako 18 rokov, ak necestujú so svojim zákonným zástupcom, sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka zájazdu a písomný súhlas zákonného zástupcu v anglickom jazyku. CK odporúča mať tento súhlas s úradne osvedčeným podpisom, a overiť pred cestou či nie je súhlas potrebný aj v inom ako anglickom jazyku. CK a/alebo prepravca a/alebo miestne orgány môžu požadovať aj ďalšie podklady.

6. ZMENY DOHODNUTÝCH SLUŽIEB A ICH PRÁVNE DÔSLEDKY, ZRUŠENIE ÚČASTI NA ZÁ JAZDE

6.1 Ak je DERTOUR 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.
DERTOUR SK poskytne cestujúcemu lehotu v trvaní nie menej než 72 hodín, aby oznámil, či zmeny prijíma alebo odstupuje od Zmluvy, bez povinnosti uhrádzať 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. DERTOUR 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, DERTOUR 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.

6.2 Cestujúci je uzrozumený s tým, že DERTOUR SK nevie ovplyvniť prípadné meškanie alebo zrušenie letu leteckým prepravcom a upozorňuje na možnosť ich vzniku najmä 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. CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkej starostlivosti a úsilia alebo v dôsledku nepredvídateľných alebo neobvyklých okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, štrajkom alebo inými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK). V prípade, ak nie je možné zabezpečiť cestu pôvodne dohodnutým dopravným prostriedkom, CK je oprávnená zabezpečiť dopravu iným prostriedkom. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v Zmluve, je DERTOUR SK povinná vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, a rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

6.3 DERTOUR 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 v Zmluve, má DERTOUR SK právo odstúpiť od Zmluvy v lehote určenej v ust. § 21 ods. 3 Zákona o zájazdoch bez povinnosti akejkoľvek náhrady škody voči cestujúcemu (okrem vrátenia už uhradenej časti ceny zájazdu).

6.4 DERTOUR SK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu, ak jej neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia plniť Zmluvu a DERTOUR SK oznámi cestujúcemu odstúpenie od Zmluvy bezodkladne pred začatím zájazdu. DERTOUR SK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy z ďalších dôvodov, ak také v rozhodnom čase vyplývajú z právnych predpisov.

6.5 Cestujúci je oprávnený do 14 dní odstúpiť od Zmluvy, ktorá bola uzavretá mimo predajného miesta (prevádzkových priestorov CK alebo cestovnej agentúry), aj 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. DERTOUR 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). Práva a povinností pri odstúpení od Zmluvy ďalej upravuje článok 7 týchto Všeobecných podmienok, ktorý sa aplikuje primerane.

6.6 DERTOUR SK má právo vykonávať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb cestovného ruchu v priebehu zájazdu, pokiaľ z vážnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné dodržať pôvodne dohodnutý program a zabezpečiť služby. DERTOUR 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 DERTOUR SK povinná:
a. zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb a tieto cestujúcemu primeraným spôsobom oznámiť, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. ubytovanie v inom hoteli rovnakej alebo vyššej triedy), cestujúci nemá ďalšie nároky;
b. v prípade odôvodnených výhrad cestujúceho uplatnených cestujúcim v primeranej lehote, 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 zohľadniť aj reálne možnosti DERTOUR SK túto nápravu vykonať . Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade so Zákonom o zájazdoch odmietne, alebo tieto náhradné služby nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia a DERTOUR SK do 30 dní od oznámenia vráti cestujúcemu časť ceny zodpovedajúcu cene služieb cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne, alebo v celom rozsahu, alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie;
c. ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb cestovného ruchu nižšej kvality, než sú uvedené v Zmluve, je DERTOUR 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, alebo inej časti služby, môže byť vykonaná i na časť pobytu.

6.7 DERTOUR SK si vyhradzuje právo na zmenu vecného aj časového programu z dôvodu nedostupnosti určitých prvkov programu, zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo mimoriadnych okolností (neistá bezpečnostná situácia, dopravné problémy, nešťastia a ďalšie okolnosti, ktoré DERTOUR SK nemohla predvídať ani ovplyvniť). Pri poznávacích zájazdoch CK upozorňuje na možné obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv či iných okolností v mieste pobytu.

6.8 Pri zájazdoch usporiadaných DERTOUR SK je prvý a posledný deň určený na zabezpečenie dopravy. V prípadoch uvedených v bode 6.2., napr. pri neskorom nočnom lete môže byť prílet do cieľovej destinácie alebo návrat do SR posunutý až do ranných hodín nasledujúceho dňa, v závislosti od dĺžky letu. V tomto zmysle nie je možné reklamovať eventuálne „skrátenie pobytu“. Do celkového počtu nocí je započítaná jedna noc v prípade neskorých nočných letov aj vtedy, ak je cestujúci ubytovaný do 12:00 hodiny nasledujúceho dňa.
V prípade cestovania lietadlom si letecké spoločnosti vyhradzujú právo na zmeny časov kedykoľvek aj bezprostredne pred odletom. V prípade núdze alebo iných relevantných dôvodov môže dôjsť k vopred neoznámenému medzipristátiu, zmene typu lietadla, leteckej spoločnosti a linky. Takéto a obdobné zmeny, ako ani meškanie dopravného prostriedku, nezakladá dôvod na odstúpenie od Zmluvy o zájazde.

6.9 V prípade, že sa cestujúci nedostaví alebo zmešká odlet, má DERTOUR SK nárok na úhradu plnej ceny zájazdu. DERTOUR SK môže na požiadanie poskytnúť asistenciu cestujúcemu na alternatívnu dopravu do miesta zájazdu, ak je možné časť služieb čerpať dodatočne (aj s ohľadom na podmienky jednotlivých poskytovateľov v prípade nenastúpenia včas). Náklady s tým spojené znáša cestujúci.

6.10 Ak dôjde k zmene v doprave tvoriacej zložku zájazdu, a doprava je uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v Zmluve, je DERTOUR SK povinná vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady. Ustanovenie čl. 6 bod 6.6. a čl. 10 týchto Všeobecných podmienok platia primerane. Z objektívnych alebo iných vážnych dôvodov môže byť aj pri zachovaní druhu dopravy zmenené miesto odletu resp. príletu lietadla alebo odjazdu resp. príjazdu iného dopravného prostriedku. V takom prípade CK zabezpečí prevoz cestujúceho z resp. na takto zmenené miesto.

7. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY, ODSTUPNÉ

7.1 Cestujúci má právo na odstúpenie od Zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy za zájazd bez akéhokoľvek odstupného v prípade podstatnej zmeny niektorej zo základných znakov poskytovaných služieb zájazdu, nemožnosti splnenia osobitných požiadaviek cestujúceho s ktorými CK súhlasila, alebo zvýšenia ceny zájazdu o viac ako osem percent, alebo v prípade zmluvy uzatvorenej mimo predajného miesta v zmysle bodu 6.5. týchto Všeobecných podmienok.

7.2 Cestujúci je oprávnený kedykoľvek pred uskutočnením zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde. Odstúpenie musí byť písomné a podpísané.
Písomnej forme zodpovedajú tieto spôsoby odstúpenia:
a. oznámenie o odstúpení v listinnej podobe doručené do sídla CK či predajcovi CK;
b. oznámenie o odstúpení v elektronickej podobe, zaslané prostredníctvom e-mailu z e-mailovej adresy uvedenej v zmluve o zájazde, pokiaľ oznámenie o odstúpení bude adresované buď na e-mailovú adresu predajcu CK alebo na e-mailový kontakt uvedený na internetových stránkach CK v časti Kontakty;
c. oznámenie o odstúpení odovzdané predajcovi na pobočke CK, ktorého prijatie bude predajcom CK písomne potvrdené.

7.3 V prípade, že cestujúci odstúpi od zmluvy z iného dôvodu, než s ktorým zákon o zájazdoch alebo tieto Všeobecné podmienky spájajú právo odstúpiť od zmluvy od zájazdu bez povinnosti hradiť odstupné, cestujúci je povinný uhradiť CK odstupné („poplatky za stornovanie“ alebo „odstupné“), kalkulované podľa nižšie uvedených pravidiel. Na určenie účinnosti odstúpenia od zmluvy o zájazde je rozhodujúci deň, kedy bolo odstúpenie od zmluvy skutočne doručené do sídla CK, pobočky CK, či na e-mailovú adresu CK; tento deň sa nezapočítava do počtu dní rozhodných pre výpočet poplatkov za stornovanie. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň začiatku zájazdu.

7.4 Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú okamihom oznámenia odstúpenia DERTOUR 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 bezodkladne, najneskôr však v deň plánovaného odletu.

7.5 V prípade odstúpenia cestujúceho od zmluvy o zájazde je cestujúci povinný uhradiť poplatky za stornovanie vo výške skutočných nákladov spojených so zrušením zájazdu, najmenej však:
Letné zájazdy
a. odstúpenie 60 a viac dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume 50 € za každú cestujúcu osobu,
b. odstúpenie od 59 do 30 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 30 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,

c. odstúpenie od 29 do 21 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 50 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
d. odstúpenie od 20 do 15 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 70 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
e. odstúpenie od 14 do 7 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 80 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
f. odstúpenie od 6 do 3 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 90 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
g. odstúpenie 2 a menej dní pred dňom začiatku zájazdu a ďalej v prípadoch, keď cestujúci nenastúpi na zájazd, zruší zájazd v deň odletu, nedostaví sa k odletu alebo odlet zmešká či ak nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 100 % z konečnej ceny zájazdu.

Zimné zájazdy

a. odstúpenie 60 a viac dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume 50 € za každú cestujúcu osobu,
b. odstúpenie od 59 do 30 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 30 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
c. odstúpenie od 29 do 21 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 50 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
d. odstúpenie od 20 do 15 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 70 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
e. odstúpenie od 14 do 7 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 80 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
f. odstúpenie od 6 do 3 dní pred dňom začiatku zájazdu - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 90 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 8,
g. odstúpenie 2 a menej dní pred dňom začiatku zájazdu a ďalej v prípadoch, keď cestujúci nenastúpi na zájazd, zruší zájazd v deň odletu, nedostaví sa k odletu alebo odlet zmešká či ak nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy - CK má nárok na odstupné v sume zodpovedajúcej 100 % z konečnej ceny zájazdu.

7.6 Na zmluvy o zájazde týkajúce sa zimných zájazdov pre zimnú sezónu 2026/2027 (pre takéto zmluvy o zájazde uzavreté do 31. 10. 2026 vrátane) a letných zájazdov pre letnú sezónu 2027 (pre takéto zmluvy o zájazde uzavreté do 28. 2. 2027 vrátane) a zároveň ide o zájazd na charterových letoch do destinácií Blízkych morí (s výnimkou zájazdov s objednanými transfermi medzi destináciami, službami nad rámec zájazdu, poznávacích zájazdov, okruhov, plavieb a zájazdov, ktoré neorganizuje CK), na charterových letoch do Spojených arabských emirátov (lety do Ras Al Khaimah), Bahrajnu a Ománu (lety do Salalah a Muscat), zákazník je oprávnený:

a) za podmienok podľa tohto odseku odstúpiť od zmluvy o zájazde bez úhrady stornopoplatku (podľa čl. 7 ods. 5), a to výlučne v období od 45 do 30 dní pred plánovaným začiatkom zájazdu, a to písomnou formou doručenou v tomto období. V prípade takéhoto odstúpenia sa stornoplatok neuplatňuje vo vzťahu k zmluve ako celku. Zároveň sa v tomto prípade neúčtujú ani stornopoplatky z fakultatívnych služieb podľa článku 8 týchto Všeobecných podmienok (s výnimkou destinácií Spojené arabské emiráty, Bahrajn a Omán, pri ktorých sa stornopoplatky za fakultatívne služby podľa čl. 8 účtujú v plnej výške). Toto ustanovenie (tento bod o neuplatňovaní storno poplatku) sa nevzťahuje na zájazd, pri ktorom už došlo k zmene termínu zájazdu oproti pôvodne dohodnutému. Ak pri zájazde došlo k akejkoľvek zmene oproti pôvodne dohodnutým podmienkam, stornopoplatky za poistenie sa účtujú vo výške plnej ceny zakúpeného poistenia vrátane ceny pripoistenia storna zájazdu.

Alebo (zákazník je oprávnený využiť iba jednu z možností podľa písm. a) vyššie alebo podľa písm. b) nižšie, a to len raz):

b) za podmienok podľa tohto odseku zmeniť zmluvu o zájazde (napríklad zmeniť destináciu, hotel, odletové letisko alebo termín), a to výlučne v období od 45 do 30 dní pred plánovaným začiatkom zájazdu, a to písomnou formou doručenou v tomto období. Na základe tejto žiadosti je možné zmeniť cestujúcich alebo zrušiť ich účasť na zájazde v rozsahu najviac 49,9 % cestujúcich uvedených v zmluve (zníženie počtu cestujúcich do tohto rozsahu nepodlieha stornopoplatkom, pričom čl. 9 ods. 13 týmto nie je dotknutý). Zájazd je možné zmeniť len na zájazd z aktuálnej ponuky CK; zákazník berie na vedomie, že dostupnosť zájazdu sa posudzuje v čase spracovania žiadosti zo strany CK, pričom aktuálnosť ponuky sa priebežne mení. V prípade zmeny podľa tohto ods. sa neuplatňujú stornopoplatky za fakultatívne služby uvedené v bode 8 týchto podmienok, ak ide o cestovné poistenie, zákazník je povinný uhradiť prípadný doplatok do novo vypočítanej výšky cestovného poistenia. Toto ustanovenie (tento bod o možnosti zmeny) sa nevzťahuje na zájazd, pri ktorom už došlo k zmene zájazdu oproti pôvodne dohodnutému. Zmena nadobúda účinnosť okamihom odoslania nového znenia Potvrdenia o zájazde. Výška novej ceny zájazdu po zmene sa riadi aktuálnou ponukou CK platnou ku dňu vykonania zmeny (t. j. ku dňu vystavenia nového Potvrdenia o zájazde). Ak dôjde k zvýšeniu konečnej ceny zájazdu, doplatok do novej výšky konečnej ceny zájazdu je splatný (ak CK, napríklad v Potvrdení o zájazde, neurčí inak) nasledujúci pracovný deň po odoslaní nového znenia Potvrdenia o zájazde zákazníkovi. V prípade omeškania zákazníka s úhradou je CK oprávnená v súlade s čl. 4 ods. 15 týchto Všeobecných podmienok od zmluvy o zájazde odstúpiť, v takom prípade je zákazník povinný uhradiť stornopoplatky v rovnakej výške a za rovnakých podmienok, ako sú uvedené v čl. 7 a 8 týchto Všeobecných podmienok (výška stornopoplatkov sa pritom vypočítava z novej konečnej ceny zájazdu uvedenej v novom Potvrdení o zájazde).

Splnenie podmienok na využitie tohto ustanovenia sa posudzuje ku dňu doručenia požiadavky zákazníka podľa písm. a) alebo b). Zákazník je oprávnený využiť právo podľa písm. a) alebo podľa písm. b) (teda nie obe tieto práva súčasne), a to len jedenkrát. Všetky ďalšie zmeny alebo storná sa riadia ostatnými ustanoveniami týchto Všeobecných podmienok. Právo podľa tohto ustanovenia nie je možné využiť pri zmluve o zájazde, ak je aspoň jedna osoba uvedená v tejto zmluve zároveň uvedená ako cestujúci v inej zmluve o zájazde uzatvorenej s CK na rovnaký alebo prekrývajúci sa termín čerpania zájazdu. V takom prípade sa právo podľa tohto ustanovenia uplatní výlučne na najskôr platne uzatvorenú zmluvu o zájazde (ak spĺňa aj ostatné podmienky uvedené v tomto odseku); na všetky neskôr uzatvorené zmluvy o zájazde sa toto ustanovenie nevzťahuje. Za najskôr platne uzatvorenú zmluvu o zájazde podľa predchádzajúcej vety sa považuje taká zmluva o zájazde, ktorej uzatvorenie CK potvrdila ako prvé (najskôr).

7.7 Pri stanovení výšky poplatkov za stornovanie sa vychádza z konečnej ceny zájazdu (príp. zníženej o cenu služieb uvedených v čl. 8, pretože pre tieto služby sa uplatnia tam uvedené špecifické podmienky výšky poplatkov za stornovanie), ďalej z počtu dní medzi dňom odstúpenia od zmluvy o zájazde a dňom začiatku zájazdu (tieto dni sa do výpočtu počtu dní nezapočítavajú), týmto nie je dotknuté právo požadovať skutočne vzniknuté náklady CK.

7.8 Skutočne vzniknutými nákladmi sa rozumejú najmä prevádzkové náklady CK na zabezpečenie zájazdu, zmluvne dohodnuté alebo právnym predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb, ku ktorým je CK súvislosti s uzavretou zmluvou o zájazde (a jej zrušením) povinná, ako aj iné poplatky hradené v súvislosti so zájazdom zákazníka či jeho zrušením. Na žiadosť cestujúceho CK odôvodní výšku poplatkov za stornovanie. Ak je súčasťou zájazdu letecká doprava, kde letenky už boli vystavené na meno cestujúceho, cestujúci sa zaväzuje nahradiť CK všetky náklady, ktoré CK vzniknú v súvislosti so zrušením už vystavených leteniek.

7.9 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 najmenej 80 % z celkovej ceny zájazdu. Celkovou cenou zájazdu sa rozumie cena uvedená v bode 3.4 týchto Všeobecných podmienok.

7.10 V prípade odstúpenia cestujúceho od zmluvy o zájazde, pri ktorej sa uskutočnila zmena termínu zájazdu podľa čl. 9 bodu 9.6 a nasl., sa výška poplatkov za stornovanie stanoví ku dňu uskutočnenia zmeny pôvodnej (prvotnej) zmluvy o zájazde (tzn. výpočet prebieha tak, ako keby zákazník od zmluvy odstúpil namiesto zmeny zmluvy), alebo ku dňu odstúpenia zákazníka od zmluvy o zájazde, podľa toho, ktorá konečná suma poplatkov za stornovanie je vyššia (týmto nie je dotknuté právo požadovať poplatky za stornovanie vo výške všetkých skutočných nákladov).

7.11 Cestujúci, ktorý uzavrel s CK Zmluvu o zájazde, je povinný uhradiť tiež poplatky za stornovanie, ktoré vzniknú v súvislosti so stornom ktorejkoľvek jednotlivej osoby zo zmluvy o zájazde. Pri výške poplatkov za stornovanie platia uvedené ustanovenia podobne, a to v časti celkovej ceny zájazdu pripadajúce na dané osoby s tým, že nie je dotknuté právo požadovať poplatky za stornovanie vo výške skutočných nákladov pripadajúcich na storno danej osoby.

7.12 CK má právo započítať príslušnú výšku poplatku za stornovanie oproti zloženej zálohe, resp. zaplatenej cene zájazdu, s čím dáva cestujúci výslovný súhlas. Takto použitú a chýbajúcu časť celkovej ceny zájazdu je cestujúci povinný doplniť bezodkladne po tom, ako mu bude oznámené započítanie. CK je povinná bezodkladne, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy o zájazde, vrátiť cestujúcemu všetky platby uhradené cestujúcim alebo v jeho prospech, znížené o poplatky za stornovanie.

7.13 Ak nie je dohodnuté alebo zákonom o zájazdoch stanovené inak, CK je oprávnená odstúpiť od Zmluvy o zájazde len vtedy, ak bol zájazd zrušený alebo ak cestujúci porušil svoju povinnosť. CK si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy o zájazde v prípade, že si cestujúci vytvoril duplicitnú (identickú) rezerváciu, v takom prípade sa cestujúcemu účtujú poplatky za stornovanie podľa týchto podmienok.

7.14 CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak
a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa Zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v Zmluve o zájazde (vrátane týchto Všeobecných podmienok a tohto ustanovenia), najneskôr však
   1. 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
   2. 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
   3. 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo
b) neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu o zájazde a cestovná kancelária oznámi cestujúcemu odstúpenie od Zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

7.15 Ak sa cestujúci v deň odjazdu nedostaví, odjazd zmešká alebo bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde zájazd nevyčerpá, CK je oprávnená požadovať úhradu konečnej ceny zájazdu, ďalej je prípadne tiež oprávnená odstúpiť od Zmluvy o zájazde a v nadväznosti na to požadovať poplatky za stornovanie vo výške konečnej ceny zájazdu.

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

7.17 DERTOUR SK môže pred nástupom na zájazd alebo počas priebehu zájazdu s okamžitou účinnosťou odstúpiť od Zmluvy v nasledovných prípadoch:
a) z dôvodu zrušenia zájazdu; DERTOUR SK je oprávnená zájazd zrušiť
aa) ak nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov pre zájazd, kde sa minimálny počet účastníkov vyžaduje (bod. 6.3 Všeobecných podmienok),
ab) z dôvodov pôsobenia tzv. vyššej moci, t. j. takých, ktoré DERTOUR 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.
DERTOUR SK má v tomto prípade právo na úhradu doposiaľ poskytnutých služieb. V prípade prerušenia cesty z dôvodu vyššej moci je DERTOUR 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 alebo iné osoby vrátane ich majetku, resp. pokiaľ cestujúci vážnym spôsobom poruší 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 DERTOUR SK náklady spojené so spiatočnou dopravou, ak ju cestujúcemu po odstúpení zabezpečí.

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

8. ĎALŠIE POPLATKY ZA STORNOVANIE

8.1 Storno poplatkami podľa tohto článku sú:
a. Poplatky za stornovanie poistenia: V prípade storna osoby, (alebo storna samotného poistenia), ktorá má zakúpené iba cestovné poistenie bez pripoistenia storna zájazdu, sa stornopoplatky neuplatňujú. V prípade storna osoby, ktorá má zakúpené cestovné poistenie s pripoistením storna zájazdu, zákazník uhradí CK stornopoplatok vo výške plnej ceny zakúpeného poistenia vrátane ceny pripoistenia storna zájazdu (ak nejde o prípad storna celého zájazdu v období od 45 do 30 dní pred dňom začatia zájazdu podľa čl. 7 ods. 7.6). V prípade storna iba cestovného poistenia s pripoistením storna zájazdu v období od 45 do 30 dní pred dňom začatia zájazdu podľa čl. 7 ods. 7.6 sa stornopoplatok uplatní.
b. Poplatky za stornovanie za golfové ihrisko: Ak má zákazník pevnú rezerváciu a zaplatil plnú cenu „green fee“, zákazník uhradí CK poplatok za stornovanie pri zrušení rezervácie ihriska vo výške 100 % zaplatenej ceny. Ďalšie zmeny, ako napr. zmeny časov, podliehajú poplatku vo výške 13 €/hráč.
c. Poplatky za stornovanie za prenájom áut v destinácii: V prípade storna osoby, ktorá má zakúpený prenájom áut v destinácii, zákazník uhradí CK poplatok za stornovanie vo výške plnej ceny zakúpeného prenájmu.
d. Poplatky za stornovanie z vybavených víz, objednaných výletov a ďalších služieb pri zájazdoch do destinácií Exotika a Poznávacie zájazdy alebo iných destinácií s vízovou povinnosťou: cestujúci uhradí CK poplatok za stornovanie vo výške plnej ceny daných poplatkov/cien, a to vrátane prípravných manipulačných poplatkov.
e. Poplatky za stornovanie za objednaný seating pri zájazdoch do destinácií Exotika a Poznávacie zájazdy: Cestujúci uhradí CK poplatok za stornovanie vo výške plnej ceny daných poplatkov/cien.

8.2 Uvedené poplatky za stornovanie sú kalkulované bez ohľadu na okamih odstúpenia od Zmluvy.

8.3 Na ostatné (v tomto článku 8 osobitne neuvedené) fakultatívne služby resp. služby, z ktorých označenia alebo povahy vyplýva, že sú fakultatívne, doplnkové, či ďalšie, sa uplatnia stornopoplatky v nasledujúcej výške:
a. storno 60 a viac dní pred dňom začiatku zájazdu – čiastka 0,- Eur;
b. storno od 59 do 30 dní pred dňom začiatku zájazdu – čiastka zodpovedajúca 30 % z ceny danej služby,
c. storno od 29 do 21 dní pred dňom začiatku zájazdu - čiastka zodpovedajúca 50 % z ceny danej služby,
d. storno od 20 do 15 dní pred dňom začiatku zájazdu - čiastka zodpovedajúca 70 % z ceny danej služby,
e. storno od 14 do 7 dní pred dňom začiatku zájazdu - čiastka zodpovedajúca 80 % z ceny danej služby,
f. storno od 6 do 3 dní pred dňom začiatku zájazdu - čiastka zodpovedajúca 90 % z ceny danej služby,
g. storno 2 a menej dní pred dňom začiatku zájazdu a ďalej v prípadoch, keď cestujúci nenastúpi na zájazd, zruší zájazd v deň odletu, nedostaví sa k odletu alebo odlet zmešká či ak nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy - CK má nárok na čiastku zodpovedajúcu 100 % z ceny danej služby.

8.4 Ak to nie je povahou fakultatívnych služieb alebo týmto článkom 8 vylúčené, ustanovenia článku 7 sa uplatnia na fakultatívne služby primerane.

9. ZMENY PODMIENOK ZMLUVY O ZÁ JAZDE NA ZÁKLADE ŽELANIA CESTUJÚCEHO

9.1 Na žiadosť cestujúceho je možné zmeniť osobu (postúpenie Zmluvy o zájazde). Na základe žiadosti cestujúceho, po ktorej bude nasledovať dohoda strán, je za predpokladu dostupnosti možné zmeniť iné podmienky už uzavretej Zmluvy o zájazde, a to najmä zmeniť termín a/alebo hotel (Zmena zájazdu). Zmena osoby cestujúceho – postúpenie Zmluvy

9.2 Osobu cestujúceho je možné na žiadosť cestujúceho zmeniť, ak tretia osoba spĺňa podmienky účasti na zájazde, t. j. najmä ak je zmena v súlade s podmienkami dopravcu a ďalších poskytovateľov služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu. Zmena v osobe cestujúceho je voči CK účinná, ak jej cestujúceho včas doručí oznámenie o tejto zmene v textovej podobe spolu s vyhlásením nového cestujúceho, že s uzavretou Zmluvou o zájazde súhlasí a že splní podmienky účasti v zájazde. Oznámenie je doručené včas, ak je doručené v primeranej lehote, najneskôr však 7 dní pred začiatkom zájazdu. Dňom doručenia oznámenia spĺňajúceho všetky náležitosti vyžadované Zákonom o zájazdoch sa v ňom uvedená osoba stáva cestujúcim namiesto pôvodného cestujúceho. Ak nie sú splnené podmienky pre postúpenie Zmluvy v zmysle týchto Všeobecných podmienok alebo zákona, postupuje sa pri obdobnej žiadosti cestujúceho podľa ustanovení o zmene zájazdu (body 9.6 a nasl.).

9.3 Nový cestujúci berie na vedomie, že ak dôjde k zmene osoby, ktorá podľa pôvodnej zmluvy využívala špeciálnu ponuku (napr. „dieťa zdarma“) a nový cestujúci nespĺňa podmienky tejto špeciálnej ponuky (napr. z dôvodu nevyhovujúceho veku dieťaťa), táto výhoda zaniká a nepredchádza na nového cestujúceho, resp. nový cestujúci je v prípade záujmu povinný si takúto obsahovo zodpovedajúcu službu objednať a uhradiť samostatne (napr. uhradiť cenu za dieťa presahujúce vek určený pre pôvodnú ponuku „dieťa zdarma“, ak je možné doplniť takéhoto cestujúceho podľa podmienok prepravcu a/alebo ubytovania). Ak mal pôvodný cestujúci zakúpené poistenie sprostredkované cestovnou kanceláriou, toto poistenie nie je možné previesť na nového cestujúceho.

9.4 CK alebo sprostredkovateľ predaja zájazdu oznámia pôvodnému a novému cestujúcemu skutočné náklady spojené s postúpením Zmluvy o zájazde, pričom tieto náklady nesmú byť neprimerané a nesmú prekročiť náklady skutočne vynaložené na postúpenie zmluvy o zájazde; uvedené náklady cestujúcemu doložia. Cestujúci a nový cestujúci sú povinní spoločne a nerozdielne zaplatiť zvyšok ceny zájazdu a uhradiť všetky náklady, ktoré CK v súvislosti so zmenou osoby cestujúceho vzniknú.

9.5 Ďalšie ustanovenia pri postúpení Zmluvy

9.5.1 CK upozorňuje, že v prípade zmeny osoby využívajúcej špeciálnu ponuku „Dieťa zadarmo“, spravidla nemusí byť možné po termíne dokedy bola špeciálna ponuka vyhlásená, zachovať rovnaké podmienky ako boli platné v čase rezervácie zájazdu, v závislosti od podmienok ubytovacieho zariadenia. Cestujúci berie na vedomie, že ubytovacie zariadenie obvykle po tomto termíne neposkytuje novému cestujúcemu bezplatnosť ubytovania; postupník v takom prípade uhradí sumu podľa aktuálnej ponuky platnej v dobe vykonania zmeny. Cestujúcemu sa tak odporúča pred postúpením informovať sa v CK o týchto podmienkach.
CK upozorňuje, že obdobne pri akcii „zľava za skorý nákup“ resp. obdobnej akcii, môžu mať ubytovacie zariadenia podmienky obdobné ako je uvedené v predchádzajúcom odseku pri „dieťa zadarmo“. Cestujúcemu sa tak rovnako odporúča pred postúpením informovať sa v CK o týchto podmienkach.
CK upozorňuje, že najmä v prípade zmeny najmenej 50% cestujúcich v jednej ubytovacej jednotke, takáto zmena môže obvykle vyvolať náklady porovnateľné so stornovaním a novým objednaním ubytovania, v závislosti od podmienok ubytovacieho zariadenia, na náhradu ktorých má CK nárok. Cestujúcemu sa tak rovnako odporúča pred postúpením informovať sa v CK o týchto podmienkach.

9.5.2 Dodatočné zmeny v Zmluve na podnet cestujúceho v prípade letov na pravidelných linkách (okrem garantovaných blokov) nemusia byť možné z dôvodu obsadenosti letu, podmienok leteckého prepravcu, alebo môžu byť spojené s vyššími nákladmi. V takom prípade CK overí, či cestujúci požaduje vykonanie takejto zmeny, zachovanie pôvodného cestujúceho, alebo odstúpenie od Zmluvy podľa bodu 7.5 týchto Všeobecných podmienok.

Zmena zájazdu

9.6 Zmeny zájazdu (napr. zmena hotela, stravovania, výmena celého zájazdu za iný, zmena počtu cestujúcich či zámena cestujúcich apod.) sú možné len na základe dohody oboch strán Zmluvy o zájazde. Zmena termínu a destinácie sa vždy posudzuje ako odstúpenie od Zmluvy cestujúcim a návrh na uzavretie novej zmluvy.

9.7 Zájazdy nie je možné vymeniť za zájazdy z ponuky last minute, na zájazdy eTravel a NEV-DAMA letecky pri mori alebo za iné zvláštne ponuky. Pri vykonaní zmeny sa vždy účtujú aktuálne plné ceny zájazdov bez možnosti uplatnenia zliav last minute alebo iných zliav. Za uvedené zmeny sa účtuje manipulačný poplatok podľa tarif jednotlivých dodávateľov služieb cestovného ruchu, najmenej však poplatok vo výške 50 € za osobu.

Osobitné ustanovenia o jednotlivých zmenách zájazdu

9.8 Žiadosť o skrátenie obdobia pobytu v rámci zájazdu – zo strany CK sa bude štandardne posudzovať ako storno pôvodného zájazdu a nový zájazd, tzn. CK účtuje poplatky za stornovanie podľa článku 7 a 8 týchto podmienok a ďalej dodatočné náklady spojené so zmenou zájazdu, ak nebude na základe dohody oboch strán stanovené inak.

9.9 Žiadosť o predĺženie obdobia pobytu v rámci zájazdu – dodatočná cena (napr. cena predĺženého ubytovania, nová letenka) vr. dodatočných nákladov (napr. poplatok hotelu za predĺženie pobytu) bude určená na základe dohody strán Zmluvy o zájazde.

9.10 Zmena hotela, druhu dopravy, iná zámena cestujúcich než v bode 9.2, zmena odletového letiska alebo destinácie – CK účtuje najmenej náklady vzniknuté v súvislosti so zmenou dohodnutých podmienok Zmluvy o zájazde a dodatočné náklady spojené so zmenou zmluvy o zájazde na strane CK, najmenej však poplatok vo výške 50 € za osobu, ktorá podlieha zmene, ak nebude dohodnuté inak.

9.11 Zmena počtu ubytovaných osôb – v prípade storna jednej osoby v dvojlôžkovej izbe uhradí
a) stornovaná osoba poplatky za stornovanie podľa čl. 7 a 8 kalkulované z ceny za danú osobu;
b) zvyšná osoba príplatok za jednolôžkovú izbu alebo za obsadenie dvojlôžkového apartmánu (bungalovu) jednou osobou, a to za predpokladu, že poplatok za stornovanie druhej stornovanej osoby (podľa predchádzajúceho bodu a)) nepresiahol v súlade s čl. 7 a 8 týchto podmienok výšku 80 % ceny za danú osobu. Ak stornopoplatok druhej stornovanej osoby (podľa predchádzajúceho bodu a.) presiahol v súlade s čl. 5 a 6 týchto podmienok 80 % ceny za túto osobu, príplatok za jednolôžkovú izbu alebo za obsadenie dvojlôžkového apartmánu (bungalovu) jednou osobou sa nevyžaduje. V prípade storna dospelej osoby, keď v ubytovacej jednotke (apartmán, štúdio, rodinná izba…) zostáva po tejto zmene nižší počet osôb, hradia zvyšné cestujúce osoby cenu podľa podmienok dohodnutej obsadenosti daného typu ubytovania; ak v ubytovacej jednotke zostanú po tejto zmene len jedna dospelá osoba a jedno dieťa, hradí dieťa cenu dospelej osoby, ak nie je vo zvláštnej ponuke stanovené inak. Za stornovanú osobu sa musia uhradiť poplatky za stornovanie podľa článkov 7 a 8 týchto podmienok, kalkulované z ceny za danú stornovanú osobu.

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

9.13 Ak sa CK nedohodne s objednávateľom inak, žiadosť objednávateľa o zmenu Zmluvy o zájazde spočívajúcu v zmene cestujúcich alebo ich počtu alebo zrušení ich účasti na zájazde v rozsahu najmenej 50 % cestujúcich na zájazde sa bude považovať za úplné alebo čiastočné odstúpenie od Zmluvy o zájazde; právo CK požadovať storno poplatky tým nie je nijako dotknuté. V prípade zmeny najmenej 50% cestujúcich v jednej ubytovacej jednotke, sa táto zmena považuje za zrušenie zmluvy v rozsahu tejto ubytovacej jednotky a vznik nového záväzku; CK má nárok na storno poplatky podľa článku 7 týchto Všeobecných podmienok. Ak by v dôsledku zmeny mala byť ubytovacia jednotka obsadená len jedným pôvodným cestujúcim, uplatnia sa ustanovenia o obsadení jednolôžkovej izby (bod 7.9). Ak zmenu Zmluvy o zájazde požaduje cestujúci, ktorý nie je súčasne objednávateľom, môže CK požadovať potvrdenie zmeny objednávateľom.

9.14 Cestujúci je povinný si pri uzatvorení Zmluvy dôkladne skontrolovať správnosť všetkých osobných údajov a údajov o dokladoch, pričom berie na vedomie, že neskoršia oprava chybných údajov môže byť spojená s dodatočnými nákladmi alebo nemusí byť možná; prípadne že mu na ich základe môže byť príslušnými prevádzkovateľmi odopretý nástup na dopravu alebo do krajiny. Ak cestujúci po uzatvorení Zmluvy zistí chybu v akýchkoľvek údajoch, alebo sa mu akékoľvek údaje zmenia (týka sa aj zmeny priezviska v prípade sobáša), je povinný o tom ihneď informovať CK a požiadať o opravu resp. zmenu. Náklady tým vyvolané znáša cestujúci. Oprava v dátume narodenia nemusí byť možná, ak by sa v dôsledku zmeny dátumu narodenia menila cena ktorejkoľvek zložky zájazdu a dostupnosť daných služieb.

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

ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU A NÁHRADA ŠKODY

10.1 DERTOUR 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“). Za poskytovanie zájazdu zodpovedá podľa §22 zákona o zájazdoch.

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

10.3 DERTOUR 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 DERTOUR SK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

10.4 Určenie lehoty podľa bodu 10.3 nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

10.5 Ak DERTOUR SK nevykoná nápravu podľa bodu 10.3, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa Zmluvy, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť
a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
b) nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

10.6 Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa bodu 10.5, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v Zmluve alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa bodu 10.2.

10.7 Ak DERTOUR SK nevykoná nápravu podľa bodu 10.3. tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 10.5, cestujúci má právo a) vykonať nápravu sám a požadovať od DERTOUR SK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených, b) odstúpiť od Zmluvy bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy.

10.8 DERTOUR SK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
a. nevykoná nápravu podľa bodu 10.3. a bodu 10.5 písm. a), všetko tohto článku,
b. zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 10.5. písm. b) tohto článku,
c. cestujúci v súlade s bodom 10.6. prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
d. cestujúci podľa bodu 10.7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.

10.9 Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa bodu 10.8. tohto článku.

10.10 Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa bodu 10.5. písm. b), bodu 10.6. alebo bodu 10.7., všetko tohto článku. Ak DERTOUR SK nepreukáže, že porušenie Zmluvy spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

10.11 Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, DERTOUR SK v prípadoch podľa bodu 10.6. a bodu 10.7. písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

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

10.13 Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 10.12 sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola DERTOUR SK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

10.14 CK sa nemôže odvolávať na neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 10.12. tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

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

10.16 DERTOUR SK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach podľa § 25 zákona o zájazdoch, bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona o zájazdoch, najmä poskytnutím
a. vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánov na zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
b. pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, DERTOUR SK je oprávnená požadovať od cestujúceho za po- skytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli DERTOUR SK poskytnutím pomoci cestujúcemu.

10.17 Pri uplatňovaní a riešení nárokov podľa tohto článku je cestujúci povinný postupovať v dobrej viere a poskytovať CK včas všetky informácie a maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom alebo škodám, alebo aby sa ich rozsah znížil.

10.18 Informácia o reklamačných postupoch:
a. cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) DERTOUR SK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu DERTOUR 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 DERTOUR SK a provízneho predajcu DERTOUR SK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
d. DERTOUR 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. DERTOUR SK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

10.19 Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa bodu 10.5. písm. b), bodu 10.6. alebo bodu 10.7. aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá DERTOUR SK; náhradu škody poskytne DERTOUR SK cestujúcemu bezodkladne.

10.20 DERTOUR SK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené:
a. cestujúcim,
b. treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
c. neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

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

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

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

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

10.25 DERTOUR SK nenesie žiadnu zodpovednosť za služby, ktoré nie sú súčasťou zájazdu podľa Zmluvy alebo ktoré si cestujúci počas zájazdu sám objedná nad rámec Zmluvy a ktoré budú poskytnuté zo strany tretích osôb.

10.26 Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi výlučne príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

10.27 Cestujúci je osobne zodpovedný za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny do ktorej cestuje, resp. cez ňu tranzituje. DERTOUR SK nenesenie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víza alebo chybnými úkonmi cestujúceho.

10.28 Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe DERTOUR SK, t. j. okolnosti vzniknuté v dôsledku tzv. vyššej moci alebo okolnosti na strane cestujúceho, na základe ktorých cestujúci úplne alebo čiastočne nevyužije objednané a DERTOUR SK zabezpečené služby, nevzniká cestujúcemu nárok na náhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

11. POISTENIE

11.1 Ochrana pre prípad úpadku DERTOUR SK
DERTOUR 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 DERTOUR 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 DERTOUR SK za službu cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou a táto nebola poskytnutá;
c. nevráti cestujúcemu rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, že sa zájazd uskutočnil len sčasti.

11.2 Cestovné poistenie nie je zahrnuté do základnej ceny zájazdov. CK odporúča všetkým cestujúcim uzatvoriť komplexné cestovné poistenie u ERGO Cestovní Pojišťovna, a. s.. Podrobnosti o poistení nájdete na webovej stránke CK alebo sprievodnom e-maile k zmluve o zájazde. Neuzatvorením poistenia preberá zákazník plnú zodpovednosť za dôsledky škôd vzniknutých v súvislosti s neuzatvorením tohto poistenia. Zákazník berie na vedomie, že cestovné poistenie sa riadi poistnými podmienkami cestovného poistenia a že cestovné poistenie sa vzťahuje iba na služby poskytované CK, pokiaľ nie je v poistných podmienkach cestovného poistenia uvedené inak. Cestovné poistenie vrátane pripoistenia storna zájazdu je možné zakúpiť iba do dátumu úplnej úhrady zájazdu. Poistenie je vždy viazané na konkrétneho zákazníka a nie je prevoditeľné na tretiu osobu.

Poistná zmluva vzniká priamo medzi zákazníkom a poisťovňou; zákazník rieši prípadnú poistnú udalosť priamo s poisťovňou, pričom CK neprislúcha posudzovať existenciu ani prípadnú výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu. Ak dôjde k strate alebo poškodeniu batožiny počas prepravy, zákazník je povinný túto skutočnosť bezodkladne nahlásiť na určenom mieste u leteckého dopravcu a spísať protokol o strate alebo poškodení batožiny (napr. P.I.R), ktorý je nevyhnutný na ďalšie konanie medzi zákazníkom a leteckým dopravcom. Výška náhrady škody za záväzky zo zmluvy o zájazde týkajúce sa leteckej dopravy sa riadi najmä ustanoveniami týchto medzinárodných dohôd uzatvorených vo Varšave, Haagu a Guadalajare, príslušnými právnymi predpismi EÚ a Montrealskou dohodou.

12. ĎALŠIE PODMIENKY

Ďalšie podmienky okrem iného upravujú obsah a rozsah poskytovaných služieb dojednaných Zmluvou a z toho plynúci rozsah či hranice zodpovednosti DERTOUR SK.

12.1 Servis a služby
Úroveň a rýchlosť služieb poskytovaných personálom ubytovacích zariadení či iných poskytovateľov 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 spracovania ponuky zájazdu na webové stránky CK, a rozhodnutím hotela sa môže v priebehu sezóny zmeniť. Tieto informácie DERTOUR SK, ak je s nimi oboznámená, v primeranej lehote priebežne aktualizuje na webových stránkach CK. Pre zmenu podstatných a nepodstatných podmienok Zmluvy platia ustanovenia čl. 6 a 9. týchto Všeobecných podmienok. Úroveň, dostupnosť či rozmanitosť jednotlivých prvkov miestnych služieb môže byť ovplyvnená aj osobitosťami regiónu, vrátane politického zriadenia či medzinárodných vzťahov danej krajiny, a môžu byť s nimi spojené určité obmedzenia či špecifiká, s ktorými je potrebné počítať. O miestnych špecifikách sa cestujúci môže kedykoľvek informovať online, u predajcov CK i zástupcov CK na mieste pobytu.

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

12.3 Doprava
DERTOUR SK zabezpečuje leteckú dopravu prioritne na charterových letoch. Letecká doprava môže byť zabezpečovaná aj prostredníctvom pravidelných liniek. V prípade výskytu nepravidelnosti v leteckej doprave (napr. štrajk, nepriaznivé počasie, alebo iné technické problémy), budú cestujúci informovaní v čo najkratšom možnom čase. Letecká spoločnosť, ako aj DERTOUR SK si vyhradzujú právo na zmenu trasy do cieľovej destinácie. Údaje o leteckej spoločnosti, letových časoch a dĺžke letu majú len informatívny charakter. Catering na letoch nemusí byť súčasťou ceny leteckej dopravy. V prípade, že z ponuky CK výslovne nevyplýva niečo iné, platí, že doprava je zabezpečovaná v ekonomickej triede/2. triede.

12.4 Ubytovanie
Ubytovacie služby poskytované DERTOUR SK zodpovedajú popisu v ponuke zverejnenej na webových stránkach CK. Obdobie pred a po hlavnej sezóne prináša popri výhodných cenách aj skutočnosť, že niektoré zariadenia (bary, diskotéky, vodné atrakcie apod.) nie sú v prevádzke. V ojedinelých prípadoch sa stáva, že ubytovacie zariadenie potvrdí objednávky nad rámec reálnej kapacity. DERTOUR 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 DERTOUR SK môže byť 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, DERTOUR 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, v niektorých prípadoch najskôr po 15.00 hod a v ojedinelých prípadoch po 17.30 hod. Podmienky stanovuje ubytovacie zariadenie. 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 DERTOUR 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. Tieto prípady nie je možné ovplyvniť, a 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. Ponuka zájazdov zverejnená na webových stránkach CK môže obsahovať hodnotenia ubytovacích zariadení preberané z webových stránok 3. osôb, ktoré pochádzajú od používateľov takýchto stránok. CK z tohto dôvodu neoveruje, či hodnotenia ubytovacích zariadení pochádzajú od spotrebiteľov, ktorí si ubytovanie v príslušnom zariadení skutočne kúpili.

12.4.1 Ubytovanie a doprava pre telesne znevýhodnených cestujúcich Objednávateľ zájazdu je povinný informovať CK pred uzatvorením Zmluvy o cestujúcom vyžadujúcom osobitné podmienky vzhľadom na telesné znevýhodnenie (napr. v súvislosti s používaním invalidného vozíka). DERTOUR SK má v ponuke viacero hotelov, ktoré poskytujú ubytovanie v bezbariérových izbách. Počet týchto izieb je obmedzený, a je potrebné tento typ izby osobitne vopred vyžiadať. DERTOUR SK negarantuje bezbariérovosť hotela, aj napriek faktu, že hotel môže disponovať izbami pre hendikepovaných cestujúcich. Pokiaľ si cestujúci zvolí ubytovacie zariadenie, ktoré nie je vhodné pre hendikepovaných cestujúcich, nie je možné z tohoto dôvodu reklamovať nedostatky izby alebo služby hotela s tým súvisiace. Služby pre hendikepovaných hostí v zahraničí sa môžu v jednotlivých destináciách líšiť. Pre cestujúcich s invalidným vozíkom môže byť potrebný špeciálny letiskový transfer, ktorý je potrebné objednať osobitne a ktorý obvykle podlieha poplatku.

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

12.6 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 mini baru nie je zahrnutý do ceny zájazdu. Mini bar je možné naplniť po požiadaní, a konzumácia podlieha priamej platbe na mieste.
Pri každom zájazde je uvedený počet nocí, ktorým zodpovedá i nárok na stravovanie, pričom niektorá strava môže byť nahradená balíčkom alebo neskoršou jednoduchou večerou. Stravovanie začína a končí spoločne s ubytovacími službami, prvú stravu môžete teda obvykle obdržať najskôr po 14:00 hod. a poslednú najneskôr pred 12:00 hod. Upozorňujeme na možnosť zmeškania objednanej stravy z dôvodu neskorého príletu alebo včasného odletu. Zmeškanú stravu nie je možné nahradiť. Cestujúci ubytovaní na jednej izbe musia vždy čerpať rovnaký systém stravovania.
Hotelové zariadenia štandardne nezabezpečujú kojeneckú, diétnu ako aj špeciálne vyžadovanú stravu v súvislosti s výživovými intoleranciami alebo alergiami. Je nevyhnutné informovať sa o možnostiach jej zabezpečenia pred rezerváciou, resp. kúpou zájazdu u predajcu.

12.7 Pláže
Väčšina pláží je verejná a prístupná i miestnemu obyvateľstvu, ktoré býva často hlučnejšie než sme zvyknutí. Ležadlá a slnečníky je možné si prenajať za poplatok (pokiaľ pri popise hotela nie je uvedené inak). Ich počet sa

nezhoduje s ubytovacou kapacitou hotela, je vždy nižší, preto táto služba nie je priamo nárokovateľná. Obzvlášť pri veľkokapacitných hoteloch môže byť počet slnečníkov a ležadiel v značnom nepomere vo vzťahu k počtu lôžok. Plážový servis sa v priebehu sezóny môže zmeniť – na webových stránkach CK sú uvedené informácie známe v čase zaradenia ponuky na webové stránky CK. Zmeny, ak je CK s nimi oboznámená, aktualizuje v primeranej lehote na webových stránkach CK. DERTOUR SK nemá vplyv na čistotu mora a pláží – údržba pláže je výlučne v kompetencii hotela, prípadne miestnych úradov. DERTOUR SK taktiež nezodpovedá za prípadné znečistenie pláže z dôvodu klimatických podmienok, alebo iných nepredvídaných dôvodov. Klimatické podmienky, vietor a morské prúdy môžu spôsobiť nánosy, náplavy napr. vodnej trávy alebo výskyt medúz a podobne. Ďalej to môže viesť k obmedzeniam alebo zmenám pláže, čo je však nevyhnutné a nemožno to zo strany CK ovplyvniť. Je potrebné dodržovať pokyny ohľadom možností kúpania v hoteli, príp. na pláži, a zohľadňovať morské prúdy, počasie aj príliv a odliv. Pláž označená ako piesočná spravidla ako prírodný útvar nemusí byť výhradne piesočná, môžu sa v nej vyskytovať aj kamene alebo štrk. Vzdialenosť od mora je meraná vždy od najbližšieho bodu areálu smerom k pláži vzdušnou čiarou a je len orientačná, pričom cesta peši alebo dopravným prostriedkom môže byť dlhšia.

12.8 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. DERTOUR SK nemá vplyv na čistotu bazéna – údržba bazéna je výlučne v kompetencii hotela. Bazény v nočných hodinách nie sú v prevádzke. Počet slnečníkov a ležadiel pri bazéne nezodpovedá kapacite hotela.

12.9 Voda a elektrické napätie
Vo väčšine cieľových destinácií 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 DERTOUR SK nezodpovedá a nevie ich ovplyvniť. Elektrické napätie a elektrické zásuvky nie vždy zodpovedajú slovenským normám.

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

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

13. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

13.1 Platnosť týchto Všeobecných podmienok sa vzťahuje na služby poskytované DERTOUR SK len vtedy, pokiaľ nie je DERTOUR SK stanovený alebo vopred zjednaný rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou. Cestujúci potvrdzuje podpisom Zmluvy alebo jej uzavretím ústnou formou podľa týchto Všeobecných podmienok, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich akceptuje.

13.2 Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v ponuke CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v čase vyhotovenia alebo v čase uzavretia Zmluvy o zájazde. CK si vyhradzuje právo na opravu chýb publikovaných cien, termínov a ďalších údajov v ponuke a/alebo nezáväznom dopyte. Nezáväzným dopytom sa rozumie dopyt zájazdu, v ktorom nie sú ešte uvedené osobné údaje zákazníka a/alebo spolucestujúcich osôb. Pre zákazníka je záväzná cena a ďalšie podmienky uvedené na platne uzavretej Zmluve o zájazde.

13.3 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť od 01.10.2026.

13.4 V prípade zmien Všeobecných podmienok sa na Zmluvu aplikujú ustanovenia Všeobecných podmienok účinné v čase uzatvorenia Zmluvy. Ak dôjde k zmene Zmluvy dohodou zmluvných strán v čase účinnosti nových Všeobecných podmienok, nahrádzajú sa pôvodné Všeobecné podmienky tými Všeobecnými podmienkami, ktoré sú účinné v čase takejto zmeny.

13.5 Všetky spory vzniknuté zo zmlúv, na ktoré sa vzťahujú tieto podmienky, alebo s týmito zmluvami súvisiace, budú s konečnou platnosťou prejednané a rozhodnuté všeobecnými súdmi Slovenskej republiky.

14. SPRACOVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

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

14.2 Pokiaľ cestujúci poskytne DERTOUR SK informácie týkajúce sa jeho zdravotného stavu, berie na vedomie, že DERTOUR SK bude takéto citlivé osobné údaje spracovávať v súlade s týmto čl. 1 konkrétne k účelom podľa článku 14.6(a) a 14.6(b). Súčasne platí, že ak majú byť cestujúcemu podľa Zmluvy s DERTOUR SK poskytnuté služby, ktorých riadne a včasné plnenie je podmienené tým, že DERTOUR SK pozná citlivé údaje cestujúceho, pričom cestujúci neudelil výslovný súhlas s ich spracovaním, potom DERTOUR SK nemá povinnosť takéto služby poskytnúť do doby poskytnutia výslovného súhlasu cestujúceho.

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

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

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

14.6 Osobné údaje cestujúceho bude DERTOUR 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 DERTOUR SK, najmä určenie, výkon alebo obhajoba právnych nárokov DERTOUR SK na základe čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
c. dodržanie právnych povinností DERTOUR SK stanovené všeobecne záväzným právnym predpisom na základe čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (napr. povinnosť DERTOUR 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 DERTOUR SK.

14.7 Osobné údaje budú spracovávané len po dobu, ktorá je nevyhnutná vzhľadom k účelu ich spracovania. S ohľadom na vyššie uvedené:
a. k účelu podľa článku 14.6
(a) budú osobné údaje cestujúcich spracovávané do zániku záväzku z príslušnej Zmluvy či inej Zmluvy uzavretej medzi cestujúcim a DERTOUR SK;
b. k účelu podľa článku 14.6
(b) budú osobné údaje spracovávané
(i) do konca 5. kalendárneho roku nasledujúceho po zániku záväzkov z príslušnej Zmluvy; a
(ii) pokiaľ cestujúci v uvedenej dobe zaháji proti DERTOUR SK súdne, správne či iné konanie, po dobu trvania takéhoto konania a ďalej po dobu 3 kalendárnych mesiacov od jeho ukončenia;
c. k účelu podľa článku 14.6
(c) budú osobné údaje spracovávané po dobu trvania príslušnej právnej povinnosti DERTOUR SK; a
d. k účelu podľa článku 14.6
(d) budú osobné údaje spracovávané do doby, než cestujúci vyjadrí svoj nesúhlas s takým spracovaním.

14.8 Najneskôr do 3 kalendárnych mesiacov po skončení kalendárneho roku, v ktorom uplynula doba spracovania podľa článku 14.7, budú príslušné osobné údaje, u ktorých pominul účel ich spracovania, zlikvidované či anonymizované. Anonymizovaním osobného údaja sa rozumie odstránenie identifikátorov (všetkých alebo niektorých) cestujúceho v takom rozsahu, že je trvale a nenávratne znemožnená jeho identifikácia. Spracovávané informácie v dôsledku uskutočnenej anonymizácie prestanú mať charakter osobného údaja.

14.9 Za účelom uvedeným v článku 14.6 bude DERTOUR 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 samostatní prevádzkovatelia 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 DERTOUR SK, pokiaľ bola s cestujúcim dohodnutá služba cestovného poistenia;
d. zastupiteľský úrad cudzieho štátu, pokiaľ bola s cestujúcim dohodnutá služba zabezpečenia víz;
e. poskytovateľ ďalších služieb, ktoré si cestujúci objednal (napr. prenájom áut, rezervácia parkovania, apod.).

14.10 Osobné údaje cestujúceho môžu byť ďalej v nevyhnutnom rozsahu poskytované sprostredkovateľovi, s ktorým DERTOUR SK uzavrel zmluvu o spracovaní osobných údajov. Jedná sa najmä o osoby odlišné od zamestnancov DERTOUR SK, ktorí cestujúcim poskytujú delegátsky servis, a obchodní zástupcovia DERTOUR SK. Na základe čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR môžu byť osobné údaje cestujúceho zdieľané v rámci skupiny DERTOUR SK, a to pre vnútorné administratívne účely s odkazom na oprávnený záujem členov takej skupiny podľa recitálu 48 GDPR. Skupinou DERTOUR sa na účely týchto Všeobecných podmienok rozumie spoločnosť DERTOUR Eastern Europe a. s. a jej dcérske spoločnosti v Českej republike aj v zahraničí a ďalej spoločnosť DERTOUR Group GmbH a jej dcérske spoločnosti v rámci Spolkovej republiky Nemecko aj v zahraničí.

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

14.12 Pri spracovaní osobných údajov podľa č. 14.9 a 14.10 bude dochádzať k poskytovaniu osobných údajov do tretích krajín, v ktorých si cestujúci objednal ubytovanie či poskytnutie inej služby. DERTOUR 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 prevádzkovateľovi podľa čl. 14.9 týchto podmienok. Uzatvorením Zmluvy s DERTOUR 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. Podrobnejšie informácie sú uvedené na internetovej adrese www.kartago.sk/uzitocne-informacie/ochrana-osobnych-udajov resp. www.fischer.sk/podmienky/sukromie.

14.13 Cestujúci má v súvislosti so spracovaním osobných údajov celý zoznam práv, vrátane práva požadovať od DERTOUR 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. Otázky a žiadosti týkajúce sa spracovania osobných údajov môžu zákazníci adresovať na emailovou adresu: legal@dertour.sk.

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

14.15 Objednávkou zájazdu a prípadne uzatvorením Zmluvy či inej zmluvy uzatvorenej medzi cestujúcim a DERTOUR SK, ktorá odkazuje na tieto podmienky, cestujúci potvrdzuje, že bol oboznámený s informáciami o spracovaní osobných údajov uvedenými v tomto článku 14. V prípade, že cestujúci uzatvára Zmluvu aj v prospech tretej osoby, potvrdzuje, že je oprávnený poskytnúť DERTOUR SK jej osobné údaje a že táto osoba bola oboznámená s informáciami o spracovaní jej osobných údajoch podľa tohto článku 14.

15. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

15.1 Cestujúci má právo obrátiť sa na DERTOUR SK so žiadosťou o nápravu doporučenou poštou na adresu sídla DERTOUR SK alebo e-mailom na reklamacie@dertour.sk, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým DERTOUR SK vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že DERTOUR SK porušil jeho práva. Ak DERTOUR 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 www.mhsr.sk. Návrh môže objednávateľ resp. cestujúci podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z.

15.2 Cestujúci môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na webgate.ec.europa.eu/odr/

15.3 Alternatívne riešenie sporov môže využiť len cestujúci – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi cestujúcim a DERTOUR 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.

Reklamačný poriadok

DERTOUR GROUP

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

Služby v zmysle zmluvy o zájazde

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

   Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.
16. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa od. 4 písm. b), ods. 5 alebo ods.6 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.
17. Cestovná kancelária sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak sa preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené
   a) cestujúcim,
   b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
   c) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
18. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.
19. Náhrada škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti. 20. Právo na náhradu škody alebo na primeranú zľavu, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.
20. 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.
21. CK nezodpovedá za úroveň týchto služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

Ostatné služby

1. V prípade, že dôjde k chybnému poskytnutiu služby, má objednávateľ právo na uplatnenie nárokov v zmysle príslušnej právnej úpravy a vzájomných zmluvných dojednaní.
2. Pokiaľ sa jedná o následky chybne poskytnutej služby, ktoré sú zistiteľné priamo pri predaji služby (napr. Zle určená platobná povinnosť, zistenie finančných rozdielov, nezhoda medzi požadovanou a skutočne poskytnutou službou), je objednávateľ povinný uplatniť takéto nedostatky ihneď priamo pri predaji služby, keď v prípade nesplnenia uvedenej povinnosti akékoľvek nároky objednávateľa z takéhoto titulu zanikajú. V ostatných prípadoch je objednávateľ povinný uplatniť nároky z chybne poskytnutých služieb v lehote učenej všeobecne záväznou právnou úpravou a vzájomnými dojednaniami.
3. Vybavovanie reklamácií objednávateľa čo do obsahu postupu a lehôt je zabezpečované v súlade s príslušnou právnou úpravou.
4. CK zabezpečuje v mieste zájazdu prítomnosť poverenej osoby, oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.
5. O vybavení reklamácie bude klientovi vydaný písomný doklad.
6. Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.
7. CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
8. CK spracúva osobné údaje Klienta na účel vybavenia reklamácie. CK poskytne osobné údaje Klienta príjemcom, ktorým je povinný poskytnúť osobné údaje na základe zákona ako je napr. Slovenská obchodná inšpekcia. CK postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi Klienta v súlade s ustanoveniami platných predpisov o ochrane osobných údajov. Klient berie na vedomie, že je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o zmene svojich osobných údajov. Právnym základom spracúvania je zákonná povinnosť. Klient je povinný poskytnúť osobné údaje na účely vybavenia reklamácie, ich neposkytnutie môže mať za následok nevybavenie reklamácie. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Objednávateľ potvrdzuje, že poskytnuté osobné údaje sú pravdivé a nesie zodpovednosť za nepravdivosť osobných údajov. Klient má ako dotknutá osoba, ktoré osobné údaje sú pracúvané CK, právo od tejto spoločnosti požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa jej týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Klient ako dotknutá osoba, ktorej osobné údaje sú spracúvané CK, má súčasne právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov. Ak sú žiadosti dotknutej osoby zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu, CK môže požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo odmietnuť konať na základe žiadosti. Ak sa dotknutá osoba domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týka, je v rozpore s platnými predpismi o ochrane osobných údajov, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Námestie 1. mája 18, 811 06 Bratislava. Prípadné otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov adresuje Klient zodpovednej osobe prostredníctvom e-mailovej adresy: reklamacie@dertour.sk.
9. Objednávateľ berie na vedomie, že v prípade ak určitá služba je zabezpečovaná treťou osobou, postup uplatnenia reklamácie ako aj spôsob jej vybavenia je ovplyvnený postupom uplatnenia reklamačných nárokov a spôsobu ich riešenia skutočným poskytovateľom služieb a tento musí byť rešpektovaný.
10. Objednávateľ a CK berú na vedomie, že postup uplatnenia reklamačných nárokov ako aj spôsob a lehoty ich vybavenia môžu byť vzájomne dohodnuté aj odlišne a v takom prípade má vzájomné písomné dojednanie prednosť pred týmto reklamačným poriadkom.

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