

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH DER Touristik SK a.s. platné od 01. 06. 2024 DER Touristik SK a.s. sídlem Vajnorská 100/B, 831 04 Bratislava, Slovenská republika zajišťuje služby stravovací, ubytovací a dopravní, včetně dalších služeb cestovního ruchu. Pořádá zájezdy standardní.

1. PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE

- 1.1 Tyto všeobecné podmínky účasti na zájezdech pro cestující cestovní kanceláře **DER Touristik SK a.s. sídlem Vajnorská 100/B, 831 04 Bratislava, Slovenská republika** (dále jen „CK“ nebo „DER Touristik SK“) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, resp. Všeobecných podmínek, jsou také Přepravní podmínky příslušné letecké společnosti, které naleznete na internetových stránkách CK nebo v určitých případech je cestující obdrží na pobočce, a dále Reklamační řád. Všechny uvedené dokumenty jsou dostupné na internetových stránkách www.kartago.sk, www.fischer.sk. Uzavřením smlouvy o zájezdu cestující vyjadřuje bezvýhradný souhlas s výše uvedenými dokumenty a zavazuje se je dodržovat. Všechny uvedené dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.
- 1.2 CK se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které netvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“). Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu. Následující podmínky pro cestující se vztahují, není-li výslovně stanoveno jinak, na smlouvy o zájezdu uzavřené do destinací tzv. blízkých moří, mezi které jsou zahrnuty destinace nacházející se v: Evropě, Turecku, Tunisku, Egyptě, Maroku, Senegal a na Kapverdských ostrovech (dále jen „Blízká moře“), dále na smlouvy o zájezdu označené jako tzv. poznávací zájezdy (dále jen „Poznávací zájezdy“) a dále na smlouvy o zájezdu do veškerých exotických destinací, kterými jsou veškeré destinace, které nespadají pod Blízká moře ani pod Poznávací zájezdy (dále jen „Exotika“).
- 1.3 Cestujícím se rozumí: osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CK smlouvu o zájezdu, nebo kterým je fyzická osoba způsobila k právním úkonům na straně druhé, a řídí se zákonem č.j. 170/2018 Sb. Slovenské republiky o zájezdech, spojených službách cestovního ruchu, některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu a o změně a doplnění některých zákonů (dále jen „zákon o zájezdech“) je upraven v těchto Všeobecných podmínkách účasti na zájezdech DER Touristik SK (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.4 Pro účely těchto Všeobecných podmínek platí, že zájezdem (ať již jde o Blízká moře, Poznávací zájezdy či Exotiku) pro letní sezonu („letní zájezdy“) se rozumí:
- zájezd označený výrazem „Letní zájezd“,
 - zájezd, u něhož okamžik zahájení zájezdu nastane v období 1. 5. určitého roku (včetně) až 31. 10. daného roku (včetně).
- 1.5 Pro účely těchto Všeobecných podmínek platí, že zájezdem (ať již jde o Blízká moře, Poznávací zájezdy či Exotiku) pro zimní sezonu („zimní zájezdy“) se rozumí:
- zájezd označený výrazem „Zimní zájezd“,
 - zájezd, u něhož okamžik zahájení zájezdu nastane v období 1. 11. určitého roku (včetně) až 30. 4. následujícího roku (včetně).
- 1.6 Pro účely vymezení termínu zájezdu se:
- zahájením zájezdu rozumí okamžik započítání odbavování přepravcem, nebo okamžik započítání poskytování služeb ze strany CK v případě, že se jedná o zájezd s vlastní dopravou cestujícího;
 - ukončením zájezdu rozumí okamžik dokončení letecké přepravy přepravcem, nebo okamžik ukončení čerpání služeb poskytovaných ze strany CK dle smlouvy o zájezdu v případě, že se jedná o zájezd s vlastní dopravou cestujícího.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- 2.1 Předsmluvní informační povinnost
Před tím, než cestující učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu (dále jen „smlouva“), obeznámí CK cestujícího s Informačním memorandumem o zpracování osobních údajů a sdělí cestujícímu na příslušném memorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany cestujícího.
- 2.2 Smluvní vztah vzniká mezi CK na jedné straně a cestujícím, kterým je fyzická osoba způsobilá k právním úkonům na straně druhé, a řídí se zákonem o zájezdech a je upraven i v těchto Všeobecných podmínkách účasti na zájezdech DER Touristik SK.
- 2.3 Všeobecné podmínky se stávají pro cestujícího závaznými podepsáním Smlouvy nebo uzavřením Smlouvy jinou formou a tvoří nedílnou součást Smlouvy mezi DER Touristik SK a cestujícím.
- 2.4 K uzavření Smlouvy mezi DER Touristik a cestujícím nebo obchodním zástupcem DER Touristik a cestujícím dochází přijetím podepsané Smlouvy a jejím potvrzením ze strany DER Touristik, případně jejím obchodním zástupcem, pokud se smluvní strany dohodly na její písemné formě. Obsah této Smlouvy se určuje podle zákona o zájezdech, katalogu, dodatečných nabídek a informací, potvrzené rezervace a těchto Všeobecných podmínek. V případě, že si smluvní strany nedohodnou písemnou formu uzavření Smlouvy, je Smlouva uzavřena ústně a výlučně na požádání cestujícího vydá DER Touristik SK nebo obchodní zástupce DER Touristik SK vyhotovení uzavřené Smlouvy nebo potvrzení o uzavření Smlouvy, byla-li Smlouva uzavřena za fyzické přítomnosti stran. Za řádně uzavřenou Smlouvu se považuje i řádně uzavřená Smlouva podepsaná zmocněným zástupcem nebo zákonným zástupcem. Cestujícím je i každá fyzická osoba, v jejíž prospěch byla Smlouva uzavřena se zavazuje dodržet závazky, které vyplývají vůči CK z uzavřené Smlouvy a zároveň se zavazuje poskytnout všem cestujícím uvedeným na Smlouvě veškeré informace, které mu CK poskytl před uzavřením Smlouvy, nebyli-li

osobně při podpisu Smlouvy přítomni. Podpisem Smlouvy cestující potvrzuje, že předtím, než uzavřel Smlouvu, se s jejím obsahem i se všemi jejími součástmi seznámil a bezvýhradně s ní souhlasí. Zároveň potvrzuje, že se seznámil a bezvýhradně souhlasí s obsahem těchto Všeobecných podmínek.

2.5 Smlouva o zájezdu

- 2.5.1 Smluvní vztah mezi CK a cestujícím vzniká na základě smlouvy o zájezdu, a to k okamžiku:
- podpisu listinného vyhotovení smlouvy o zájezdu oběma smluvními stranami v případě uzavření za osobní přítomnosti cestujícího uzavírajícího smlouvu o zájezdu a příslušného zástupce CK nebo skrze emailové odeslání podepsané smlouvy,
 - potvrzení uzavření smlouvy o zájezdu ze strany CK v případě, že je Smlouva o zájezdu uzavřena dálkovým způsobem.
 - v případě, že je tak občanským zákoníkem Slovenské republiky (dále jen „občanský zákoník“) vyžadováno, CK vydá cestujícímu při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v .pdf).
- 2.5.2 Cestující je povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže.
- 2.5.3 Uzavření smlouvy dálkovým způsobem – uzavření smlouvy prostřednictvím webových stránek CK:
V případě, že je Smlouva o zájezdu uzavřena prostřednictvím webových stránek CK, platí tyto Všeobecné podmínky. Nabídka zájezdů prezentovaná na webových stránkách CK představuje sortiment zájezdů a cestující si může vybrat konkrétní zájezd včetně dostupných parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.). Poté, co si takto cestující specifikuje vybraný zájezd (a v případě, že je zájezd dostupný), učiní cestující vůči CK prostřednictvím internetového obchodu závaznou objednávku. Smlouva o zájezdu vzniká (je uzavřena) až následným potvrzením uzavření smlouvy o zájezdu ze strany CK. Smluvní strany tímto s ohledem na uvedená pravidla vylučují aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.
- 2.5.4 Uzavření smlouvy dálkovým způsobem – uzavření prostřednictvím potvrzení smlouvy PIN kódem v případech, kdy se neuzavírá Smlouva o zájezdu prostřednictvím webových stránek CK.
V případě, že jsou základní parametry smlouvy o zájezdu předjednány jiným způsobem, než prostřednictvím internetového obchodu na webových stránkách CK, například prostřednictvím telefonátu s kontaktní linkou CK či fyzické návštěvy pobočky CK, při které nebude Smlouva o zájezdu uzavřena dle bodu 2.5.1, je možné smlouvu uzavřít dálkovým způsobem prostřednictvím e-mailového potvrzení a potvrzení smlouvy PIN kódem zasláným v SMS zprávě, kdy cestující činí nabídku zájezdu stisknutím tlačítka „závazně objednat“. Smlouva o zájezdu je pak v takovém případě uzavřena takéž potvrzením uzavření smlouvy o zájezdu ze strany CK.
- 2.5.5 Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CK zavazuje, že cestujícímu poskytne zájezd, a cestující se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle uzavřené smlouvy o zájezdu, webové nabídky či jiné dodatečné nabídky, v souladu s těmito podmínkami, reklamačním řádem a důležitými informacemi. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito Podmínkami i popisem zájezdu v publikované nabídce, webové, jiné dodatečné nabídky nebo jiném nabídkovém textu, tyto mají zároveň přednost před těmito Podmínkami.
- Cestující podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje, že mu spolu s návrhem smlouvy o zájezdu:
- byly poskytnuty Všeobecné podmínky, formulář standardních informací pro smlouvy o zájezdech, oznámení o přenosu osobních údajů do třetích zemí a potvrzení v souvislosti se zpracováním osobních údajů, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že se s těmito podmínkami seznámil a s jejich zněním souhlasí,
 - byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
 - byl předán doklad o bankovní záruce vystavené pro případ úpadku CK,
 - byl předán příslušný Formulář standardních informací pro smlouvy o zájezdech ve smyslu zákona o zájezdech,
 - byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích, vstupních formalitách pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
 - je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících, a že tyto další cestující jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu rádně pověřili. Pokud cestující uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch cestujícího – osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem (příp. souhlasem příslušného zákonného zástupce), a dále že souhlasí (nebo má zajištěný souhlas) s účastí nezletilého cestujícího na všech částech zájezdu.
- 2.5.6 CK doručí cestujícímu vhodným způsobem nejpozději sedm dní před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly cestujícímu předány před uzavřením smlouvy o zájezdu. Ve stejné lhůtě předá CK cestujícímu nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li Smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dní před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že cestující tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, kontaktuje cestující CK.

3. CENY ZÁJEZDŮ

3.1 V ceně zájezdů je kalkulována DPH ve smyslu příslušné právní úpravy.

3.2 Cenová garance DER Touristik SK
Při kalkulování cen zájezdů byl použit komerční kurz cizích měn k měně EUR stanovený ke dni přípravy a kalkulace produktu. DER Touristik SK disponuje mechanismy, které tlumí dopad výkyvů kurzů jednotlivých měn na cenu zájezdů, a je schopna z vlastních zdrojů a na základě vysokých akontací v zahraničí absorbovat až jejich 5% nárůst oproti stavu ze dne 1. 6. 2022 bez změny cen zájezdů, které je schopna hradit z vlastních zdrojů. V případě poklesu kurzu EUR oproti cizím měnám o více než 5 %, bude DER Touristik SK nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků, které jsou zveřejněny i na webové stránce www.kartago.sk, www.fischer.sk a zveřejnění nových ceníků, kalkulovaných na základě nových kurzů. Nové ceny by se v tomto případě týkaly všech nových objednávek / smluv o zájezdech.

3.3 Ceny zájezdů se mohou zvýšit v případě, že dojde ke zvýšení nákladů:

- dopravních nákladů včetně cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie pro přepravu cestujících nebo
- výše daní nebo poplatků zavedených třetí stranou, která není přímo zapojena do výkonu služeb cestovního ruchu, které jsou součástí zájezdu (včetně místní daně za ubytování, turistických poplatků, letištních poplatků nebo poplatků za nástup/nalodění případně výstup/vylození v přístavech a na letištích) nebo
- kurzů cizích měn oproti EUR uvedeného v bodě 3.2, použitého pro stanovení ceny zájezdu, v průměru o více než 5 %, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu. Případně zvýšení ceny zájezdu bude převedeno o částku odpovídající hodnotě, o kterou došlo k navýšení ceny výše uvedené pod písm. a) b) c). Písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu je CK povinná odeslat cestujícímu nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Za obdobných podmínek může dojít také ke snížení ceny zájezdu.

3.4 Celková cena zájezdu

Pojem „celková cena zájezdu“ zahrnuje:

- dopravu, ubytování a sjednané stravování, včetně zvýhodněných cen dle odst. 5 a násl.,
 - program během zájezdu, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak,
 - další ve smlouvě o zájezdu uvedené poplatky, jsou-li uvedeny jako součást zájezdu (např. to mohou být bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta),
 - veškeré daně a poplatky, které přímo CK v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu vznikají a které jsou CK známé v čase přípravy nabídky zájezdu. Ustanovení občanského zákoníku o změně závazku ze smlouvy o zájezdu nejsou dotčena. Nelze-li další náklady příměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou cestujícímu ještě vzniknout a které nebudou zahrnuty v celkové ceně zájezdu.
- Pojem celková cena zájezdu nezahrnuje například:
- cestovní pojištění,
 - případně vízum (ať již náklady či administrace získání),
 - pobytovou taxu,
 - bezpečnostní taxy pro vstup do destinace,
 - servisní poplatky u plaveb,
 - volitelné nepovinné fakultativní služby (např. fakultativní lety, pronájem auta, spropitné, parkovné, seating v letadle, catering v letadle apod.).

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

Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb, jakými jsou např. pobytové taxy. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude provedena cestujícím v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, která taktéž není zahrnuta do celkové ceny zájezdu. Zcela aktuální informace obdrží cestující v pokynech před odletem.

3.5 Zvýhodněné ceny

V případě, že mezi cestující osoby spadají také osoby mladší 18 let, je cestující povinen je uvést mezi cestující osoby na smlouvu o zájezdu také.

Děti do 2 let (dále jako „infant“): Pokud není uvedeno jinak, cestují bez nároku na samostatné místo v letadle, stravu během letu, samostatné lůžko a stravu během pobytu, přičemž CK účtuje v případě zájezdů do destinací Blízkých moří manipulační poplatek 1 000 Kč za každé dítě do 2 let, v případě zájezdů do destinací Exotiky manipulační poplatek dle podmínek dopravce (o tom bude cestující informován při uzavření smlouvy o zájezdu), minimálně však 2 725 Kč za každé dítě do 2 let. Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v hotelu, takový poplatek nespadá do celkové ceny zájezdu hrazené cestujícím CK (pokud není na smlouvě o zájezdu uvedeno jinak). Pro účely výpočtu první zálohy dle čl. 4 platí, že se k účasti infanta nepřihlíží (za jeho osobu se první záloha nepožaduje). Manipulační poplatek za infanta do 31 dní předem zahájením zájezdu včetně nepodléhá stornopoplatkům. V případě odstoupení od smlouvy ve lhůtě 30 dní předem dnem zahájení zájezdu a méně jsou z manipulačního poplatku za infanta účtovány stornopoplatky dle bodu 5 těchto podmínek.

Děti od 2 let: Dítě od dvou let (horní věková hranice je stanovena dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení), které je ubytováno minimálně se dvěma dospělými osobami, může obdržet slevu dle konkrétní nabídky daného ubytovacího zařízení.

Rozhodný věk dítěte se určuje dle data okamžiku ukončení zájezdu. Ubytovaní děti se řídí maximální obsazeností pokoje, kterou stanovuje ubytovatel. U jednotlivých ubytovacích zařízení může být věková hranice dětí stanovena odlišně. Blížší informace je možné nalézt v konkrétní cenové nabídce.

V případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém.

3.6 Zájezd na vyžádání

V případě, že je ve smlouvě o zájezdu uzavřené mezi CK a cestujícím uvedeno, že jde o zájezd „na vyžádání“, Smlouva o zájezdu se v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou podle § 36 odst. 2 druhá věta občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, že dohodnutý zájezd není k dispozici z důvodu i) ubytovacích kapacit, ii) přepravních kapacit nebo iii) jiné objektivní příčiny na straně CK.

V případě naplnění rozvazovací podmínky, tzn. v případě nedostupnosti určité služby, CK nejpozději do deseti pracovních dnů od uzavření smlouvy o zájezdu cestujícímu sdělí (odešle oznámení) nemožnost realizovat zájezd, a tedy i zánik smlouvy o zájezdu z důvodu naplnění rozvazovací podmínky, v návaznosti na to cestující neprodlené vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Cestující výslovně souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na žádnou kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiná plnění ze strany CK. V případě potvrzení vyžádané služby se další ukončení smlouvy o zájezdu řídí pravidly odstoupení od smlouvy podle všeobecných podmínek, s čímž je spojeno účtování poplatků za stornování.

3.7 V případě, že je Smlouva o zájezdu uzavřena ne více než 3 pracovní dny přede dnem zahájením zájezdu (den uzavření smlouvy a den zahájení zájezdu se nezapočítávají do běhu lhůty), uzavírá se Smlouva o zájezdu s následujícími ujednáními:

Veškeré povinnosti CK vztahující se ke smlouvě o zájezdu a k samotné realizaci zájezdu se odkládají do okamžiku přijetí platby konečné ceny zájezdu ze strany cestujícího s tím, že v případě přijetí pozdní platby se sjednává rozvazovací podmínka uzavřené smlouvy o zájezdu, která je splněna tím, že CK cestujícímu oznámí, že z důvodu prodlevy cestujícího s platbou není možné zájezd realizovat (např. z důvodu mezitímního vyčerpání přepravních či ubytovacích kapacit), s ohledem na porušení povinnosti cestujícího uhradit zájezd okamžitě při sjednání smlouvy o zájezdu tímto ujednáním není dotčena možnost CK:

- od smlouvy o zájezdu odstoupit, a
- požadovat po cestujícím stornopoplatky v souladu se smlouvou o zájezdu a těmito Všeobecnými podmínkami, CK je však oprávněna s ohledem na konkrétní situaci požadovat po cestujícím pouze část stornopoplatků či od jejich požadavku úplně upustit, záleží však na rozhodnutí CK.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1 Ceny zájezdů pořádaných DER Touristik SK jsou cenami dohodou. DER Touristik SK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím.

4.2 CK má právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím plnění ze smlouvy o zájezdu a cestující, který smlouvu o zájezdu uzavírá, je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit.

4.3 U leteckých zájezdů je cestující povinen zaplatit zálohu (kterou se rozumí první splátka konečné ceny zájezdu) ve výši stanovené podle níže uvedeného klíče.

4.4 Úhradu zbývající části z ceny zájezdu je cestující povinen poukázat DER Touristik SK nejpozději 30 dní před nástupem na zájezd.

4.5 V případě, že CK umožní úhradu zálohy nižší, než je uvedeno v tomto bodě 4., je tato informace uvedena v katalogu zájezdů CK vydaného pro aktuální období.

4.6 Placení záloh:

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

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

7. Odstoupení od smlouvy – stornopoplatky

- 7.1 Cestující má právo na odstoupení od Smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez jakéhokoliv odstoupení v případě postupu ve smyslu ustanovení § 20 a násl. zákona o zájezdech.
- 7.2 Cestující je oprávněn kdykoli před uskutečněním zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu. Odstoupení musí být písemné a podepsané osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu, tedy cestujícím.
- Písemné formě odpovídají tyto způsoby odstoupení:
- oznámení o odstoupení v listinné podobě doručené do sídla CK či prodejci CK;
 - oznámení o odstoupení v elektronické podobě, zasláné prostřednictvím e-mailu z e-mailové adresy uvedené ve smlouvě o zájezdu, pokud oznámení o odstoupení bude adresováno buď na e-mailovou adresu prodejce CK nebo na e-mailový kontakt uvedený na internetových stránkách CK v části Kontakty;
 - oznámení o odstoupení předané prodejci na pobočce CK, jehož přijetí bude prodejcem CK písemně potvrzeno.
- 7.3 V případě, že cestující odstoupí od smlouvy z důvodu jiného, než se kterým občanský zákoník spojuje právo odstoupit od smlouvy od zájezdu bez povinnosti hradit odpustné, je cestující povinen CK uhradit odpustné („stornopoplatky“), kalkulované dle níže uvedených pravidel. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy skutečně doručeno do sídla CK, pobočky CK, či na emailovou adresu CK; tento den se nezapočítává do počtu dní rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dní se nezapočítává den zahájení zájezdu.
- 7.4 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem oznámení odstoupení DER Touristik SK. Pro účely plnění pojistné události vyplývající z pojištění nákladů souvisejících se zrušením cesty je cestující povinen oznámení o odstoupení od Smlouvy realizovat i v případě, že se nedostaví na letiště, a to nejpozději v den plánovaného odletu.
- 7.5 V případě odstoupení cestujícího od smlouvy o zájezdu je cestující povinen uhradit stornopoplatky ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:

Letní zájezdy

- odstoupení do 60 dní přede dnem zahájení zájezdu ... CK náleží částka 1 250 Kč za každou cestující osobu,
- odstoupení od 59 do 30 dní přede dnem zahájení zájezdu ... CK náleží částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 8,
- odstoupení od 29 do 21 dní přede dnem zahájení zájezdu ... CK náleží částka odpovídající 50 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 8,
- odstoupení od 20 do 15 dní přede dnem zahájení zájezdu ... CK náleží částka odpovídající 70 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 8,
- odstoupení od 14 do 7 dní přede dnem zahájení zájezdu ... CK náleží částka odpovídající 80 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 8,
- odstoupení od 6 do 3 dní přede dnem zahájení zájezdu ... CK náleží částka odpovídající 90 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 8,
- odstoupení od 2 dní přede dnem zahájení zájezdu a dále v případech, kdy cestující nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy ... CK náleží částka odpovídající 100 % z konečné ceny zájezdu.

Zimní zájezdy

- odstoupení do 60 dní přede dnem zahájení zájezdu ... CK náleží částka 1 250 Kč za každou cestující osobu,
- odstoupení od 59 do 30 dní přede dnem zahájení zájezdu ... CK náleží částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 8,
- odstoupení od 29 do 21 dní přede dnem zahájení zájezdu ... CK náleží částka odpovídající 50 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 8,
- odstoupení od 20 do 15 dní přede dnem zahájení zájezdu ... CK náleží částka odpovídající 70 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 8,
- odstoupení od 14 do 7 dní přede dnem zahájení zájezdu ... CK náleží částka odpovídající 80 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 8,
- odstoupení od 6 do 3 dní přede dnem zahájení zájezdu ... CK náleží částka odpovídající 90 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 8,
- odstoupení od 2 dní přede dnem zahájení zájezdu a dále v případech, kdy cestující nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy ... CK náleží částka odpovídající 100 % z konečné ceny zájezdu.

- 7.6 Pro smlouvy o zájezdu vztahující se k zimním zájezdům pro zimní sezonu 2024/2025 (pro takové smlouvy o zájezdu uzavřené do 30. 9. 2024 včetně) a letním zájezdům pro letní sezonu 2025 (pro takové smlouvy o zájezdu uzavřené do 28. 2. 2025 včetně) se neaplikuje stornoplatek ve vztahu

k zájezdu v případě odstoupení zákazníka od takové smlouvy jako celku v období od 45 do 30 dní před dnem zahájení zájezdu. Toto se vztahuje pouze na zájezdy na charterových letech do destinací Blízkých moří (vyjma zájezdů s objednanými transfery mezi destinacemi, službami nad rámec zájezdu, poznávacích zájezdů, okruhů, plaveb a zájezdů, které nepořídá CK), do Spojených arabských emirátů (lety do Ras Al Khaimah a Abú Dhabí) a do Ománu (lety do Salalah). Zákazník může za podmínek dle tohoto odstavce odstoupit od smlouvy o zájezdu bez uhrazení stornopoplatku pouze ve lhůtě v rozmezí 45 až 30 dní před plánovaným zahájením zájezdu, a to písemnou formou doručenu v tomto období. V tomto případě nejsou účtovány stornopoplatky z fakultativních služeb stanovené v bodě 8 těchto podmínek, s výjimkou cestovního pojištění (bod 8a). V případě zakoupení cestovního pojištění je účtován storno poplatek ve výši 100 % ceny pojištění. Toto ujednání (tento odstavec o neaplikaci stornopoplatku) se neuplatní na zájezd, u něhož došlo ke změně termínu zájezdu oproti původně sjednanému.

- 7.7 Pro stanovení výše stornopoplatků se vychází z konečné ceny zájezdu (ev. ponižené o cenu služeb uvedených v čl. 8, neboť pro tyto služby se uplatní tam uvedené specifické podmínky výše stornopoplatků), dále z počtu dní mezi dnem odstoupením od smlouvy o zájezdu a dnem zahájení zájezdu (tyto dny se do výpočtu počtu dní nezapočítávají), právo požadovat skutečné náklady CK tímto není dotčeno. Skutečně vzniklé náklady se rozumí zejména provozní náklady CK na zajištění zájezdu, smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb, ke kterým je CK v souvislosti s uzavřenou smlouvou o zájezdu (a jejím zrušením) povinna, jakož i jiné poplatky hrazené v souvislosti se zájezdem cestujícího či jeho zrušením. Na žádost cestujícího CK výši stornopoplatků odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno cestujícího, zavazuje se cestující nahradit CK veškeré náklady, které CK vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.
- 7.8 V případě, že při odstoupení od Smlouvy zůstane na Smlouvě uveden jeden cestující, ten je povinen doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj. Zaplacení příplatku za jednolůžkový pokoj se nevyžaduje v případě, že odstupující cestující uhradil odpustné ve výši 100 % z celkové ceny zájezdu. Celkovou cenou zájezdu se rozumí cena uvedená v bodě 3.4 těchto Všeobecných podmínek.
- 7.9 V případě odstoupení cestujícího od smlouvy o zájezdu, u které byla provedena změna termínu zájezdu dle bod 9 bodu 9.6 a násl., se výše stornopoplatků stanoví ke dni provedení změny původní (prvotní) smlouvy o zájezdu (tzn. výpočet probíhá tak, jako by bylo ze strany cestujícího od smlouvy odstoupeno namísto změněno), nebo ke dni odstoupení cestujícího od smlouvy o zájezdu, podle toho, která konečná částka stornopoplatků je vyšší (právo požadovat stornopoplatky ve výši všech skutečných nákladů tímto není dotčeno).
- 7.10 Cestující, který uzavřel s CK smlouvu o zájezdu, je povinen uhradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv jednotlivé osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši stornopoplatků platí shora uvedené obdobně, a to v části celkové ceny zájezdu připadající na dané osoby s tím, že právo požadovat stornopoplatky ve výši skutečných nákladů připadajících na storno dané osoby není dotčeno.
- 7.11 CK má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává cestující výslovný souhlas. Takto užitou a chybějící část celkové ceny zájezdu je cestující povinen doplnit bezodkladně poté, co mu bude započteno oznámeno. CK je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dní od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit cestujícímu veškeré platby uhrazené cestujícími nebo v jeho prospěch, snížené o stornopoplatky.
- 7.12 Není-li sjednáno či občanským zákoníkem stanoveno jinak, je CK oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li cestující svou povinnost. CK si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si cestující vytvořil duplicitní (identickou) rezervaci, v takovém případě jsou cestujícímu účtovány stornopoplatky dle těchto podmínek.
- 7.13 Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu bez povinnosti nahradit škodu cestujícímu způsobenou tímto odstoupením, pouze pokud
- počet účastníků zájezdu je nižší než minimální počet účastníků požadovaný podle smlouvy o zájezdu a cestovní kancelář odstoupí od smlouvy o zájezdu ve lhůtě stanovené ve smlouvě o zájezdu, nejpozději však
 - 20 dní před zahájením zájezdu, jde-li o cestu, která trvá déle než 6 dní,
 - 7 dní před zahájením zájezdu, jde-li o cestu, která trvá od 2 dnů do 6 dnů,
 - 48 hodin před zahájením zájezdu, jde-li o cesty, které trvají méně než 2 dny, nebo
 - neodvratitelné a mimořádné okolnosti brání cestovní kanceláři plnit smlouvu o zájezdu a cestovní kancelář oznámí cestujícímu odstoupení od smlouvy o zájezdu bezodkladně před zahájením zájezdu.
- 7.14 Pokud se cestující v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, je CK oprávněna požadovat úhradu konečné ceny zájezdu, dále je případně též oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu a v návaznosti na to požadovat stornopoplatky ve výši konečné ceny zájezdu.
- 7.15 V případě, že je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit, je k tomu oprávněna kdykoliv a bez splnění jakéhokoliv lhůty.
- 7.16 CK může před nástupem na zájezd nebo během zájezdu s okamžitou účinností odstoupit od Smlouvy v následujících případech:
- z důvodu zrušení zájezdu; CK je oprávněna zájezd zrušit
 - a) pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků pro zájezd, kde se minimální počet účastníků vyžaduje (čl. 6.3 Všeobecných podmínek),
 - b) z důvodů působení tzv. vyšší moci, tj. takových, které CK nemohla žádným způsobem ovlivnit ani při vynaložení veškerého úsilí, zejména z důvodů

žívelních pohrom, nepříznivé politické situace nebo teroristických útoků v oblasti konání zájezdu.

DER Touristik SK má v tomto případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je CK povinna učinit opatření k zajištění dopravy cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany stejným dílem.

- b) z důvodu porušení povinností cestujícím, které byly smluvně dohodnuty; za porušení povinností cestujících se považuje i takové jeho jednání, kterým vážně narušuje průběh zájezdu nebo ohrožuje nebo poškozuje ostatní účastníky zájezdu, resp. pokud cestující vážným způsobem naruší právní předpisy České republiky a Slovenské republiky nebo právní předpisy hostitelské země. Cestujícím v takovém případě nevzniká nárok na vrácení uhrazené částky z ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je cestující povinen uhradit CK náklady spojené se zpáteční dopravou.

- 7.17 Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně dohodnuté nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským nebo zahraničním dodavatelům služeb. Dodatečné změny ve Smlouvě na podnět cestujícího. Cestující může písemně oznámit, že zájezdu se místo něho zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. Cestující tak může učinit jen ve stanovené lhůtě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového cestujícího, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou a splňuje všechny dohodnuté podmínky účasti na zájezdu. Dnem doručení oznámení se v něm uvedená osoba stává cestujícím. Původní cestující a nový cestující společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny a úhradu nákladů, které CK v souvislosti se změnou cestujícího vzniknou.

8. STORNOPOPLATKY ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

- a. Stornopoplatky za pojištění: V případě storna osoby, která má zakoupené pojištění, cestující uhradí CK stornoplatek ve výši plné ceny zakoupeného pojištění. V případě storna pouze pojištění platí, že s ohledem na pojistné podmínky pojištění náleží jistotní jednorázové pojistné vždy celé bez ohledu na způsob či důvod ukončení pojištění.
- b. Stornopoplatky za golfová hřiště: Jestliže má cestující již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu „green fee“, cestující uhradí CK stornoplatek při zrušení rezervace hřiště ve výši 100 % zaplacené ceny. Další změny, jako např. změny času, podléhají poplatku ve výši 325 Kč/hráč.
- c. Stornopoplatky za pronájem aut v destinaci: V případě storna osoby, která má zakoupený pronájem aut v destinaci, cestující uhradí CK stornoplatek ve výši plné ceny zakoupeného pronájmu.
- d. Stornopoplatky z vyřízených víz, objednaných výletů a dalších služeb u zájezdů do destinací Exotiky a Poznávacích zájezdů: Cestující uhradí CK stornoplatek ve výši plné ceny daných poplatků/cen, a to včetně přípravných manipulačních poplatků.
- e. Stornopoplatky za objednaný seating u leteckých zájezdů na pravidelné lince do destinací Exotiky a Poznávacích zájezdů: Zákazník uhradí CK stornoplatek ve výši plné ceny daných poplatků/cen. Uvedené stornopoplatky jsou kalkulovány neohledně na okamžik odstoupení od smlouvy. Pokud není povahou jednotlivých ustanovení č. 6 vyloučeno, užívá se tato ustanovení na stornopoplatky za fakultativní služby obdobně.

9. ZMĚNY PODMÍNEK SMLOUVY O ZÁJEZDU NA ZÁKLADĚ PŘÁNÍ CESTUJÍCÍHO

- 9.1 Na žádost cestujícího lze provést změnu v osobě (postoupení smlouvy o zájezdu). Na základě žádosti cestujícího, které bude následovat dohoda stran, je možné změnit podmínky již uzavřené smlouvy o zájezdu spočívající ve změně termínu a hotelu.

Změna v osobě cestujícího

- 9.2 Změnu v osobě cestujícího lze na žádost cestujícího provést, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, tj. zejména je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu. Změna v osobě cestujícího je vůči CK účinná, doručí-li jí cestující o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového cestujícího, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dní před zahájením zájezdu.
- 9.3 Nový cestující bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní smlouvy využívala speciální nabídku (např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“), kdy nový cestující nesplňuje podmínky této speciální nabídky (např. z důvodu nevyhovujícího věku dítěte), dochází k zániku této výhody, která tak na nového cestujícího nepřechází, resp. nový cestující je v případě zájmu povinen si takovou obsahově odpovídající službu objednat a uhradit samostatně. Měl-li původní cestující zakoupeno pojištění zprostředkované cestovní kanceláří CK, nelze toto pojištění převést na nového cestujícího.
- 9.4 CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí původnímu cestujícímu skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady cestujícímu doloží. Cestující a nový cestující jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě cestujícího vzniknou.
- 9.5 V případě změny jména cestujícího při zachování všech ostatních atributů původně objednaného zájezdu (termín, doprava ubytovací zařízení), účtuje DER Touristik SK poplatek:

- a. od uzavření smlouvy do 5. dne před odletem 1250 Kč/osoba
- b. od 04. dne před odletem se taková změna posuzuje jako odstoupení od Smlouvy cestujícím a postupuje se podle bodu 7.5 těchto podmínek.

Změna zájezdu

- 9.6 Změny zájezdu (např. změny hotelu, stravování, výměny celého zájezdu za jiný, změna počtu cestujících či záměna cestujících apod.) jsou možné pouze na základě dohody obou stran smlouvy o zájezdu. Změna termínu a destinace a ubytovacího zařízení se vždy posuzuje jako odstoupení od Smlouvy cestujícím a návrh na uzavření nové smlouvy.
- 9.7 Zájezdy není možné vyměnit za zájezdy z last minutové nabídky, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře nebo na ostatní zvláštní nabídky. Při provedení změny jsou vždy účtované aktuální plné ceny zájezdů bez možnosti uplatnění slev last minute nebo jiných slev. Za uvedené změny je účtován manipulační poplatek dle tarifů jednotlivých dodavatelů služeb cestovního ruchu, nejméně však poplatek ve výši 1 250 Kč za osobu.

Zvláštní ujednání o jednotlivých změnách zájezdu

- 9.8 Žádost o zkrácení doby pobytu v rámci zájezdu – ze strany CK bude standardně posuzována jako storno původního zájezdu a nový zájezd, tzn. CK účtuje stornopoplatek dle bodu 7 a 8 těchto podmínek a dále dodatečné náklady spojené se změnou zájezdu, pokud nebude na základě dohody obou stran dohodnuto jinak.
- 9.9 Žádost o prodloužení doby pobytu v rámci zájezdu – dodatečná cena (např. cena prodlouženého ubytování, nová letenka) vč. dodatečných nákladů (např. poplatek hotelu za prodloužení pobytu) bude určena na základě dohody stran smlouvy o zájezdu.
- 9.10 Změna hotelu, druhu dopravy, záměna cestujících, odletového letiště nebo destinace – CK účtuje nejméně náklady vzniklé se změnou sjednaných podmínek smlouvy o zájezdu a dodatečné náklady spojené se změnou smlouvy o zájezdu na straně CK, nejméně však poplatek výši 1 250 Kč za osobu, jež podléhá změně, pokud nebude dohodnuto jinak.
- 9.11 Změna počtu osob v ubytování – v případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji uhradí:
- a. stornovaná osoba stornoplatky dle čl. 7, 8 kalkulované z ceny za danou osobu,
- b. zůstávající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení dvoulůžkového apartmánu (bungalovu) jednou osobou, a to za předpokladu, že stornoplatek druhé stornované osoby (dle předchozího bodu a.) nepřesáhne v souladu s čl. 7, 8 těchto podmínek výši 80 % ceny za danou osobu. V případě storna dospělé osoby, kdy v ubytovací jednotce (apartmán, studio, rodinný pokoj...) zůstává po této změně nižší počet osob, hradí zbývající cestující osoby cenu dle podmínek sjednané obsazenosti daného typu ubytování, pokud v ubytovací jednotce zůstávají po této změně pouze jedna dospělá osoba a jedno dítě, hradí dítě cenu dospělé osoby, pokud není ve zvláštní nabídce stanoveno jinak. Za stornovanou osobu musí být uhrazeny stornopoplatky dle bodů 7 a 8 těchto podmínek, kalkulované z ceny za danou stornovanou osobu.
- 9.12 Veškeré poplatky uvedené v bodech 6, 7 a 8 CK účtuje vždy za každou osobu, právo požadovat úhradu manipulačních poplatků dle tarifů jednotlivých dodavatelů tímto není dotčeno. Poplatky za změnu smlouvy o zájezdu a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné k okamžiku provedení změny či odstoupení od smlouvy. Veškeré změny v smlouvě o zájezdu podléhají poplatkům uvedeným v bodech 7 až 8, pokud nebude dohodnuto jinak.
- 9.13 Pokud není ze strany CK odsouhlaseno jinak, žádost zákazníka o změnu smlouvy o zájezdu spočívající ve změně cestujících osob nebo zrušení jejich účasti na zájezdu v míře alespoň 50 % cestujících na zájezdu bude ze strany CK posuzována jako úplné či částečné odstoupení od smlouvy o zájezdu, právo CK požadovat stornopoplatky není nijak dotčeno. V případě změn všech cestujících na jedné ubytovací jednotce je tato změna posuzována jako storno a nový závazek, tzn. CK náleží stornopoplatky dle čl. 5 těchto podmínek.
- 9.14 Žádost cestujícího o změnu smlouvy o zájezdu spočívající ve změně cestujících osob nebo zrušení jejich účasti na zájezdu ze strany CK bude posuzována jako úplné či částečné odstoupení od smlouvy o zájezdu, právo CK požadovat stornopoplatky není nijak dotčeno.
- 9.15 V případě, že má cestující zájem o parkování na letišti během dovolené, všechny informace jsou dostupné na www.kartago.sk/parkovani-na-letišti, www.fischer.sk/sluzby/na-letišti/parkovani. Částka za parkování na letišti nebude cestujícímu vrácena v případě, že má cestující zakoupené spolu se zájezdem i parkování na letišti a:
- a) nedostaví se k odletu,
- b) minimálně 24 hodin předem písemně neoznámí zrušení zájezdu v CK a nevyužití služeb parkování na letišti, k odletu se dostaví, ale písemně neoznámí předem CK nevyužití služby parkování na letišti.

10. ODPOVĚDNOST ZA POSKYTOVÁNÍ ZÁJEZDU A NÁHRADA ŠKODY

- 10.1 CK odpovídá za porušení Smlouvy, a to i tehdy, pokud mají povinnosti jiní poskytovatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu (dále jen „porušení Smlouvy“).
- 10.2 Pokud některá ze služeb cestovního ruchu není poskytnuta v souladu se Smlouvou, zákonem nebo zvláštním předpisem nebo nemá-li vlastnosti, které cestující s ohledem na nabídku a zvyklosti důvodně očekával, cestující je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit CK nebo jejímu pověřenému zástupci.
- 10.3 DER Touristik SK je povinna v přiměřené lhůtě určené cestujícím provést nápravu uvedením služby cestovního ruchu do souladu se Smlouvou, tímto zákonem nebo zvláštním předpisem nebo s důvodným očekáváním cestujícího, pokud je to vzhledem k okolnostem možné nebo nezpůsobí-li to

- DER Touristik SK nepřiměřené náklady vzhledem k rozsah porušení Smlouvy a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.
- 10.4 Určení lhůty podle bodu 10.3 není nutné, pokud cestovní kancelář oznámí cestujícímu, že nápravu neprovede, nebo pokud náprava nesnese odklad vzhledem ke zvláštnímu zájmu cestujícího.
- 10.5 Pokud DER Touristik SK neprovede nápravu podle bodu 10.3, nabídne cestujícímu náhradní služby cestovního ruchu i tehdy, není-li návrat cestujícího na místo odjezdu zajištěn podle Smlouvy, přičemž tyto náhradní služby cestovního ruchu musí být
- stejně kvality nebo vyšší kvality, která je uvedena ve Smlouvě, bez dodatečných nákladů pro cestujícího, nebo
 - nižší kvality, než je uvedena ve Smlouvě, s nabídkou přiměřené slevy z ceny těchto služeb cestovního ruchu.
- 10.6 Cestující může odmítnout náhradní služby cestovního ruchu nabídnuté cestovní kancelář podle bodu 10.5, pokud náhradní služby cestovního ruchu nejsou srovnatelné se službami cestovního ruchu uvedenými ve Smlouvě nebo nabídnutá sleva z ceny zájezdu za služby cestovního ruchu nižší kvality není přiměřená. Pokud poskytnutí náhradních služeb cestovního ruchu cestující v souladu s první větou odmítne nebo tyto náhradní služby cestovního ruchu nemůže z objektivních důvodů přijmout, cestující pokračuje v užívání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem oznámení podle odstavce 2, a CK poskytne cestujícímu přiměřenou slevu z ceny zájezdu za služby cestovního ruchu, které byly předmětem oznámení podle bodu 10.2.
- 10.7 Pokud CK neprovede nápravu podle bodu 10.3 ani nezajistí cestujícímu náhradní služby cestovního ruchu podle bodu 10.5, cestující a) má právo provést nápravu sám a požadovat od CK náhradu účelně vynaložených nákladů s tím spojených, b) odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného a požadovat přiměřenou slevu z ceny zájezdu za služby cestovního ruchu, které nebyly poskytnuty řádně a včas, jde-li o podstatné porušení Smlouvy.
- 10.8 CK je povinna vyhotovit ve spolupráci s cestujícím písemný záznam a předat cestujícímu kopii tohoto písemného záznamu, pokud
- neprovede nápravu podle bodu 10.3 a bodu 10.5 písm. a),
 - zajistí cestujícímu náhradní služby cestovního ruchu podle bodu 10.5 písm. b),
 - cestující v souladu s bodem 10.6 první větou náhradní služby cestovního ruchu odmítne nebo je nemůže z objektivních příčin přijmout,
 - cestující podle bodu 10.7 písm. a) provede nápravu sám.
- 10.9 Cestující má právo uplatnit reklamaci zájezdu od dvou let od skončení zájezdu, nebo pokud zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl zájezd skončit podle Smlouvy. Pokud je to možné, cestující při uplatnění reklamace přiloží písemný záznam dle bodu 10.8.
- 10.10 Cestující má právo na přiměřenou slevu podle bodu 10.5 písm. b), bodu 10.6 nebo bodu 10.7. Pokud CK neprokáže, že porušení Smlouvy způsobil cestující, je povinna cestujícímu do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace vrátit část ceny podle první větý s přihlednutím k závažnosti a době trvání porušení Smlouvy; tím není dotčeno právo cestujícího požadovat náhradu škody.
- 10.11 Pokud je součástí zájezdu i přeprava cestujícího, CK v případech podle bodu 10.6 a bodu 10.7 písm. b), zajistí repatriaci srovnatelnou přepravou, a to neprodleně a bez dodatečných nákladů pro cestujícího.
- 10.12 Pokud v důsledku neodvratitelných a mimořádných okolností není možné zajistit návrat cestujícího podle Smlouvy, CK hraří náklady na potřebné ubytování, pokud je to možné stejné kategorie a třídy, v trvání nejvýše tři noci na jednoho cestujícího. Jsou-li ve zvláštních předpisech o právech cestující platné pro příslušné dopravní prostředky pro návrat cestujícího stanovené delší lhůty, použijí se tyto delší lhůty.
- 10.13 Omezení nákladů na ubytování podle bodu 10.12 se nevztahuje na osoby se sníženou pohyblivostí a osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy, nezletilé osoby bez doprovodu nebo osoby, které potřebují zvláštní lékařskou péči, pokud byla CK o jejich zvláštních potřebách informována nejméně 48 hodin před zahájením zájezdu.
- 10.14 CK se nemůže odvolávat na neodvratitelné a mimořádné okolnosti za účelem omezení odpovědnosti uhradit náklady na ubytování podle bodu 10.12, pokud se na tyto okolnosti nemůže odvolávat příslušný poskytovatel přepravy.
- 10.15 Cestující je oprávněn oznámení, žádost, reklamaci nebo stížnost (dále jen „podnět“), které se týkají poskytování zájezdu, doručovat přímo cestovní agentuře, jejímž prostřednictvím si zájezd zakoupil. Cestovní agentura je povinna postoupit doručený podnět DER Touristik SK neprodleně. Den doručení podnětu cestovní agentuře se považuje za den doručení DER Touristik SK.
- 10.16 CK je povinna poskytnout přiměřenou pomoc cestujícímu v těžkostech bezodkladně, a to i za okolností uvedených v § 22 odst. 1 písm. 12 zákona o zájezdech, zejména poskytnutím
- vhodných informací o službách zdravotní péče, místních orgánů na zastupitelském úřadě Slovenské republiky,
 - pomocí cestujícímu s komunikací na dálku a s nalezením náhradního řešení problému. Pokud se cestující ocitne v nesnázích v důsledku svého úmyslného jednání nebo své nedbalosti, CK je oprávněna požadovat od cestujícího za poskytnutou pomoc úhradu. Výše úhrady nesmí přesáhnout výši skutečných nákladů, které vznikly CK poskytnutím pomoci cestujícímu.
- 10.17 Při řešení nároků podle tohoto článku je cestující povinen poskytovat CK maximální součinnost, aby bylo možné nedostatky co nejdříve odstranit a zabránilo se vzniku jakýmkoli nárokům nebo škodám nebo aby se jejich rozsah snížil.
- 10.18 Informace o reklamačních postupech:
- cestující je oprávněn uplatnit reklamaci v sídle a v kterékoli pobočce (provozu) CK. Reklamaci lze uplatnit i u provizního prodejce CK u kterého došlo k zakoupení reklamovaného zájezdu, nebo jiné reklamované služby.
 - Reklamacie se uplatňuje osobně s vydáním potvrzení o uplatnění reklamace, prostředky dálkové komunikace nebo poštou. Cestující má nárok být poučen o jeho právech ve smyslu obecně závazné právní úpravy, včetně o podmínkách a způsobu reklamace.
 - Osobami pověřenými přijímat reklamacie jsou pracovníci DER Touristik a provizního prodejce DER Touristik, u kterého došlo k zakoupení reklamovaného zájezdu nebo jiné reklamované služby.
 - CK zajišťuje přítomnost pověřené osoby oprávněné přijímat a vyřizovat podněty během zájezdu.
 - Vyřízení reklamace bude cestujícímu vydán písemný doklad.
 - Vyřizování reklamací probíhá v souladu s příslušnou právní úpravou a uzavřenou smlouvou o zájezdu.
 - CK vede evidenci o reklamacích, která obsahuje údaje o datu uplatnění reklamace, datu a způsobu vyřízení reklamace a pořadové číslo dokladu o uplatnění reklamace.
- 10.19 Cestující má kromě práva na přiměřenou slevu podle bodu 10.5 písm. b), bodu 10.6 nebo bodu 10.7 i právo na přiměřenou náhradu majetkové škody a také právo na přiměřenou nemajetkovou újmu, která mu vznikla v důsledku podstatného porušení smlouvy o zájezdu, za které odpovídá CK; náhradu škody poskytne CK cestujícímu bezodkladně.
- 10.20 CK se může zbavit odpovědnosti za škodu jen tehdy, pokud prokáže, že porušení smlouvy o zájezdu bylo způsobeno:
- cestujícím,
 - třetí osobou, která není poskytovatelem služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu, pokud porušení nebylo možné předvídat ani odvrátit, nebo
 - neodvratitelnými a mimořádnými okolnostmi
- 10.21 Pokud mezinárodní smlouva, kterou je Evropská unie vázána, omezí rozsah náhrady škody nebo podmínek, za jakých ji má uhradit poskytovatel služeb cestovního ruchu poskytované v rámci zájezdu, stejná omezení se vztahují i na DER Touristik SK. Pokud mezinárodní smlouva, kterou Evropská unie není vázána, omezí náhradu škody, kterou má zaplatit poskytovatel služeb, stejná omezení se vztahují i na CK.
- 10.22 Smluvní strany se dohodly, že výše náhrady škody podle tohoto článku nesmí přesáhnout trojnásobek celkové ceny zájezdu. Dohoda podle předchozí věty se nevztahuje na zranění, úmyslně způsobenou škodu nebo na škodu způsobenou z nedbalosti.
- 10.23 Právo na náhradu škody nebo na přiměřenou slevu nemá vliv na práva cestujících. Náhrada škody nebo přiměřená sleva z ceny podle zákona o zájezdech se od náhrady škody nebo snížení ceny na základě zvláštních předpisů odečte. Plnění DER Touristik SK bude sníženo o plnění podle zvláštních předpisů.
- 10.24 Za předmět reklamace nemůže být považován výlet zdarma či dárek zdarma. DER Touristik SK rovněž není povinna uhradit cestujícímu takové jím uplatňované škody a majetkové újmy, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojistovnou na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, a ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí vysloveně vyňaty.
- 10.25 CK nenese žádnou odpovědnost za služby, které nejsou součástí zájezdu podle Smlouvy nebo které si cestující během zájezdu sám objedná nad rámec Smlouvy a které budou poskytnuty ze strany třetích osob.
- 10.26 Výše náhrady škody jako i všechny ostatní nároky, související s leteckou dopravou, která je součástí poskytovaných služeb (ztráta, poškození, pozdní dodání zavazadel, zpoždění letadla, změna termínu letu apod.) se řídí výlučně příslušnými předpisy platnými pro leteckou dopravu.
- 10.27 Cestující je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, tranzitních, zdravotních, dopravních a dalších předpisů Slovenské republiky / České republiky, jakož i předpisů, zákonů a zvyklostí země do které cestuje, resp. přes ni tranzituje. CK nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé neudělením víza nebo chybnými úkony cestujícího.
- 10.28 Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu DER Touristik SK, tzn. okolnosti vzniklé v důsledku tzv. vyšší moci nebo okolnosti na straně cestujícího, na jejichž základě cestující zcela nebo částečně nevyužije objednané, zaplacené a CK zajištěné služby, nevzniká cestujícímu nárok na náhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

11. POJIŠTĚNÍ

11.1 Ochrana pro případ úpadku DER Touristik SK

DER Touristik SK je povinna po celou dobu provozování cestovní kanceláře mít zabezpečenou ochranu pro případ úpadku ve smyslu zákona o zájezdech, na jejímž základě vzniká cestujícímu právo na plnění v případě úpadku DER Touristik SK pokud:

- nezajistí repatriaci, pokud je součástí zájezdu
- nevrátí cestujícímu zaplacenou zálohu nebo cenu zaplacenou za zájezd v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo nevrátí platby přijaté CK za službu cestovního ruchu, která je součástí spojené služby cestovního ruchu zprostředkované cestovní kancelář a tato nebyla poskytnuta

14. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 14.1 Cestující bere na vědomí, že CK zpracovává osobní údaje, které cestující poskytl či poskytne CK v souvislosti s jednáním o Smlouvě či jiné Smlouvě mezi cestujícím a CK, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které CK shromáždí v souvislosti s poskytováním objednaných služeb cestujícím. Zpracovávají budou zejména identifikační a kontaktní údaje cestujícího a další informace uvedené ve Smlouvě nebo shromážděné v souvislosti s jejich plněním.
- 14.2 Pokud cestující poskytne CK informace týkající se jeho zdravotního stavu, bere na vědomí a uzavřením Smlouvy s CK výslovně souhlasí s tím, že CK bude takové citlivé osobní údaje zpracovávat v souladu s čl., konkrétně pro účely podle článků 14.6 (a) a 14.6 (b).
- 14.3 CK při zpracování osobních údajů cestujících dodržuje obecně závazné právní předpisy, především Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) a dbá na ochranu soukromého a osobního života cestujících.
- 14.4 Cestující není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna Smlouva o zájezdu či jiná smlouva uzavřena mezi cestujícím a CK.
- 14.5 CK bude zpracovávat osobní údaje cestujících automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné podobě.
- 14.6 Osobní údaje cestujícího bude DER Touristik SK zpracovávat pouze k následujícím účelům:
- poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;
 - ochrana práv a právem chráněných zájmů CK, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků CK na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
 - dodržení právní povinnosti CK stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost CK uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty); a
 - marketingové a obchodní účely na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu CK.
- 14.7 Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:
- k účelu podle článku 14.6 (a) budou osobní údaje cestujících zpracovávány do zániku závazku z příslušné Smlouvy či jiné Smlouvy uzavřené mezi cestujícím a CK;
 - k účelu podle článku 14.6 (b) budou osobní údaje zpracovávány (i) do konce 5. kalendářního roku následujícího po zániku závazků z příslušné Smlouvy; a (ii) pokud cestující v uvedené době zahájí proti CK soudní, správní či jiné řízení, po dobu trvání takového řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
 - k účelu podle článku 14.6 (c) budou osobní údaje zpracovávány po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK; a
 - k účelu podle článku 14.6 (d) budou osobní údaje zpracovávány do doby, než cestující vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.
- 14.8 Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po skončení kalendářního roku, ve kterém uplynula doba zpracování podle článku 14.7, budou příslušné osobní údaje, u kterých pominul účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizováním osobních údajů se rozumí odstranění identifikátorů (všech nebo některých) cestujícího v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně znemožněna jeho identifikace. Zpracovávané informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobního údaje.
- 14.9 Za účelem uvedeným v článku 14.6 bude CK v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje cestujícího třetím osobám, které budou cestujícímu poskytovat sjednané služby nebo budou poskytnutí takových služeb zprostředkovávat. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje cestujícího zpracovávat jako správci odpovídající za provedené zpracování. Zejména se jedná o následující kategorie příjemců:
- provozovatel zařízení, ve kterém má být cestující ubytován;
 - poskytovatel služeb letecké přepravy;
 - pojišťovna spolupracující s DER Touristik SK, pokud byla s cestujícím dohodnuta služba cestovního pojištění;
 - zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla s cestujícím dohodnuta služba zajištění víz;
 - poskytovatel dalších služeb, které si cestující objednal (např. pronájem aut, rezervace parkování apod.).
- 14.10 Osobní údaje cestujícího mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým DER TOURISTIK SK uzavřel smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby odlišné od zaměstnanců CK, které cestujícím poskytují delegátský servis, a obchodní zástupce CK. Na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR mohou být osobní údaje cestujícího sdíleny v rámci skupiny DER TOURISTIK, a to pro vnitřní administrativní účely s odkazem na oprávněný zájem členů takové skupiny podle recitálu 48 GDPR. Skupinou DER Touristik se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí společnost

DER Touristik Eastern Europe a.s. a její dceřiné společnosti v České republice, na Slovensku i v zahraničí a dále společnost DER Touristik Group GmbH a její dceřiné společnosti v rámci Spolkové republiky Německo i v zahraničí. Seznam členů skupiny DER Touristik je dostupný na webových stránkách CK. Cestující bere na vědomí, že seznam členů skupiny DER Touristik se může v čase měnit a doplňovat.

- 14.11 Cestující bere na vědomí, že DER Touristik SK může jeho osobní údaje poskytnout dožadujícímu orgánu veřejné moci (např. soudu či policii), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.
- 14.12 Při zpracování osobních údajů dle článků 14.9 a 14.10 bude docházet k poskytování osobních údajů do třetích zemí, ve kterých si cestující objednal ubytování či poskytnutí jiné služby. CK vyvine maximální úsilí, aby bylo zajištěno bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání do třetí země. Cestující bere na vědomí, že pokud si objedná zájezd, pobyt či jiné služby cestovního ruchu v zemi mimo Evropskou unii či Evropský hospodářský prostor, ke kterému neexistuje rozhodnutí Evropské komise podle čl. 45 odst. 3 GDPR, budou jeho osobní údaje předány do dané třetí země příslušnému správci dle čl. 3 GDPR bodu 14.9 těchto podmínek. Uzavřením Smlouvy s CK cestující výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje budou do dané třetí země předány i v případě, že nejsou poskytnuty vhodné záruky dle čl. 46 GDPR, a nelze tedy zaručit řádnou a odpovídající ochranu předávaných osobních údajů. Seznam třetích zemí, ve kterých předání podle čl. 14.9 těchto podmínek neposkytují vhodné záruky dle článku 46 GDPR, je uveden na webových stránkách CK.
- 14.13 Cestující má v souvislosti se zpracováním osobních údajů celou řadu práv, včetně práva požadovat od CK přístup ke svým osobním údajům (za podmínek čl. 15 GDPR), jejich opravu nebo výmaz (za podmínek čl. 16 nebo čl. 17 GDPR), popřípadě omezení zpracování (za podmínek čl. 18). Za podmínek uvedených v čl. 20 GDPR může cestující uplatnit právo na přenositelnost údajů. Za podmínek uvedených v čl. 21 GDPR má cestující právo vznést námitku proti prováděnému zpracování. Dotazy a žádosti týkající se zpracování osobních údajů mohou cestující adresovat na e-mailovou adresu uvedenou pro tyto účely na webových stránkách CK.
- 14.14 Pokud se cestující domnívá, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s právními předpisy, má právo obrátit se na CK se žádostí o zjednatí nápravy. Jestliže bude žádost cestujícího shledána oprávněnou, CK neprodleně odstraní závadný stav. Tím není dotčena možnost cestujícího podat stížnost přímo u Úřadu pro ochranu osobních údajů.
- 14.15 Objednávkou zájezdu a případně uzavřením Smlouvy či jiné Smlouvy uzavřené mezi cestujícím a CK, která odkazuje na tyto podmínky, cestující potvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku 14. V případě, že cestující uzavírá Smlouvu i ve prospěch třetí osoby, potvrzuje, že je oprávněn poskytnout CK její osobní údaje a že tato osoba byla seznámena s informacemi o zpracování jejich osobních údajů podle tohoto článku 14.

15. ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

- 15.1 Cestující má právo obrátit se na CK se žádostí o nápravu doporučenou poštou na adresu sídla CK nebo e-máilem na reklamace@dertouristik.sk, není-li spokojen se způsobem, kterým CK vybavil jeho reklamaci nebo pokud se domnívá, že DER Touristik SK porušil jeho práva. Odpoví-li CK na tuto žádost zamítavě nebo na ni neodpoví do 30 dnů od jejího odeslání, cestující má právo podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu (dále jen „subjekt ARS“) ve smyslu zákona č. 1/2003, 391/2015 Sb. Slovenské republiky. Seznam subjektů ARS lze nalézt na stránce Ministerstva hospodářství SR www.mhsr.sk. Návrh může objednatel podat způsobem určeným podle § 12 zákona č.j. 391/2015 Sb. Slovenské republiky.
- 15.2 Cestující může podat stížnost také prostřednictvím platformy alternativního řešení sporů RSO, která je dostupná online na webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show.
- 15.3 Alternativní řešení sporů může využít pouze cestující – fyzická osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci předmětu své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání. Alternativní řešení sporů se týká pouze sporu mezi cestujícím a DER Touristik SK, vyplývajícího ze Smlouvy nebo souvisejícího se Smlouvou. Subjekt ARS může od cestujícího požadovat úhradu poplatku za zahájení alternativního řešení sporu maximálně do výše 125 Kč s DPH.

Pro zajištění správného postupu při uplatňování a řešení práv zákazníka odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kanceláří vydává DER Touristik SK a.s. (dále jen „Cestovní kancelář“ nebo „CK“) tento reklamační řád.

Služby ve smyslu smlouvy o zájezdu.

- Pokud některá ze služeb cestovního ruchu není poskytnuta v souladu se smlouvou o zájezdu, zák. č. 170/2018 Sb. zákonů Slovenské republiky (dále jen „Sb.“), nebo zvláštním předpisem nebo nemá-li vlastnosti, které cestující s ohledem na nabídku a zvyklosti důvodně očekával, cestující je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit CK nebo jejímu pověřenému zástupci.
- CK je povinna v přiměřené lhůtě určené cestujícím provést nápravu uvedením služby cestovního ruchu do souladu se smlouvou o zájezdu, zák. č. 170/2018 Sb., nebo zvláštním předpisem nebo s důvodným očekáváním cestujícího, je-li to vzhledem k okolnostem možné nebo nezpůsobí-li to CK nepřiměřené náklady vzhledem k rozsahu porušení smlouvy o zájezdu a hodnotě dotčených služeb cestovního ruchu.
- Určení lhůty podle odst. 2 není nutné, pokud CK oznámí cestujícím, že nápravu neprovede, nebo pokud náprava nesnese odklad vzhledem ke zvláštnímu zájmu cestujícího.
- Pokud CK neprovede nápravu podle odstavce 2, nabídne cestujícím náhradní služby cestovního ruchu i tehdy, není-li návrat cestujícího na místo odjezdu zajištěn podle smlouvy o zájezdu, přičemž tyto náhradní služby cestovního ruchu musí být
 - stejně kvality nebo vyšší kvality, která je uvedena ve smlouvě o zájezdu, bez dodatečných nákladů pro cestujícího, nebo
 - vyšší kvality, než je uvedena ve smlouvě o zájezdu, s nabídkou přiměřené slevy z ceny těchto služeb cestovního ruchu.
- Cestující může odmítnout náhradní služby cestovního ruchu nabízené CK podle odstavce 4, pokud náhradní služby cestovního ruchu nejsou srovnatelné se službami cestovního ruchu uvedenými ve smlouvě o zájezdu nebo nabídnutá sleva z ceny zájezdu za služby cestovního ruchu nižší kvality není přiměřená. Pokud poskytnutí náhradních služeb cestovního ruchu cestující v souladu s první větou odmítne nebo tyto náhradní služby cestovního ruchu nemůže z objektivních důvodů přijmout, cestující pokračuje v užívání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem oznámení podle odstavce 1, a CK poskytne cestujícímu přiměřenou slevu z ceny zájezdu za služby cestovního ruchu, které byly předmětem oznámení podle odstavce 1.
- Pokud CK neprovede nápravu podle odstavce 2, ani nezajistí cestujícím náhradní služby cestovního ruchu podle odstavce 4, cestující má právo
 - provést nápravu sám a požadovat od CK náhradu účelně vynaložených nákladů s tím spojených,
 - odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného a požadovat přiměřenou slevu z ceny zájezdu za služby cestovního ruchu, které nebyly poskytnuty řádně a včas, pokud jde o podstatné porušení smlouvy o zájezdu.
- CK je povinna vyhotovit ve spolupráci s cestujícím písemný záznam a předat cestujícímu kopii tohoto písemného záznamu, pokud
 - neprovede nápravu podle odstavce 2 a odst. 4 písm. a),
 - zajistí cestujícímu náhradní služby cestovního ruchu podle odst. 4 písm. b)
 - cestující v souladu s odstavcem 5 první větou náhradní služby cestovního ruchu odmítne nebo je nemůže z objektivních příčin přijmout,
 - cestující podle odst. 6 písm. a) provede nápravu sám.
- Cestující má právo uplatnit reklamaci zájezdu do dvou let od skončení zájezdu, nebo pokud se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl zájezd skončit podle smlouvy o zájezdu. Pokud je možné, cestující při uplatnění reklamace přiloží písemný záznam podle odstavce 7.
- Cestující má právo na přiměřenou slevu podle odstavce 4 písm. b), odstavce 5 nebo odstavce 6. Pokud CK neprokáže, že porušení smlouvy o zájezdu způsobil cestující, je povinna cestujícímu do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace vrátit část ceny podle první věty s přihlédnutím k závažnosti a době trvání porušení smlouvy o zájezdu, tím není dotčeno právo cestujícího požadovat náhradu škody.
- Je-li součástí zájezdu i přeprava cestujícího, CK v případech podle odstavce 5 a odst. 6 písm. b) zajistí repatriaci srovnatelnou přepravou, a to neprodleně a bez dodatečných nákladů pro cestujícího.
- Pokud v důsledku neodvratitelných a mimořádných okolností není možné zajistit návrat cestujícího dle smlouvy o zájezdu, CK hraší náklady na potřebné ubytování, pokud možno stejné kategorie a třídy, v trvání nejvýše tři noci na jednoho cestujícího. Jsou-li ve zvláštních předpisech o právech cestujících platných pro příslušné dopravní prostředky pro návrat cestujícího stanoveny delší lhůty, použijí se tyto delší lhůty.
- Omezení nákladů na ubytování podle odstavce 11 se nevztahuje na osoby se sníženou pohyblivostí a osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy, nezletilé osoby bez doprovodu nebo osoby, které potřebují zvláštní lékařskou péči, pokud byla CK o jejich zvláštních potřebách informována nejméně 48 hodin před zahájením zájezdu.
- CK se nemůže odvolávat na neodvratitelné a mimořádné okolnosti za účelem omezení odpovědnosti uhradit náklady na ubytování podle odstavce 11, pokud se na tyto okolnosti nemůže odvolávat příslušný poskytovatel přepravy.
- Cestující je oprávněn oznámení, žádost, reklamaci nebo stížnost (dále jen „podnět“), které se týkají poskytování zájezdu, doručovat přímo cestovní agentuře, jejímž prostřednictvím si zájezd zakoupil. Cestovní agentura je povinna

postoupit doručený podnět CK bezodkladně. Den doručení podnětu cestovní agentuře se považuje za den doručení CK.

- CK je povinna poskytnout přiměřenou pomoc cestujícímu v obtížích bezodkladně, a to i za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zák. č. 170/2018 Sb., zejména poskytnutím
 - vhodných informací o službách zdravotní péče, místních orgánech a zastupitelském úřadě Slovenské republiky,
 - pomocí cestujícímu s dálkovou komunikací a nalezením náhradního řešení problému.Pokud se cestující ocitne v nesnázích v důsledku svého úmyslného jednání nebo své nedbalosti, CK je oprávněna požadovat od cestujícího za poskytnutou pomoc úhradu. Výše úhrady nesmí přesáhnout výši skutečných nákladů, které vznikly CK poskytnutím pomoci cestujícímu.
 - Cestující má kromě práva na přiměřenou slevu podle odst. 4 písm. b), odst. 5 nebo odst. 6 také právo na přiměřenou náhradu majetkové škody a také právo na přiměřenou nemajetkovou újmu, která mu vznikla v důsledku podstatného porušení smlouvy o zájezdu, za které odpovídá CK; náhradu škody poskytne CK cestujícímu bezodkladně.
 - Cestovní kancelář se může zbavit odpovědnosti za škodu pouze tehdy, pokud se prokáže, že porušení smlouvy o zájezdu bylo způsobeno
 - cestujícím,
 - třetí osobou, která není poskytovatelem služeb cestovního ruchu poskytováných v rámci zájezdu, pokud porušení nebylo možné předvídat ani odvrátit, nebo
 - neodvratitelnými a mimořádnými okolnostmi.
 - Pokud mezinárodní smlouva, kterou je Evropská unie vázána, omezí rozsah náhrady škody nebo podmínky, za jakých jí má uhradit poskytovatel služby cestovního ruchu poskytované v rámci zájezdu, stejná omezení se vztahují i na CK. Pokud mezinárodní smlouva, kterou Evropská unie není vázána, omezí náhradu škody, kterou má zaplatit poskytovatel služby, stejná omezení se vztahují i na CK.
 - Náhrada škody podle tohoto článku nesmí přesáhnout trojnásobek celkové ceny zájezdu. Dohoda podle předchozí věty se nevztahuje na zranění, úmyslně způsobenou škodu nebo na škodu způsobenou z nedbalosti.
 - Právo na náhradu škody nebo na přiměřenou slevu nemá vliv na práva cestujících podle zvláštních předpisů. Náhrada škody nebo přiměřená sleva podle tohoto zákona se od náhrady škody nebo snížení ceny na základě zvláštních předpisů odečte. Plnění CK bude sníženo o plnění podle zvláštních předpisů.
 - Při řešení nároků podle tohoto článku je cestující povinen poskytovat CK maximální součinnost, aby bylo možné nedostatky co nejučinněji odstranit a zabránit se vzniku jakýmkoli nárokům nebo škodám nebo aby se jejich rozsah snížil.
 - CK neodpovídá za úroveň těchto služeb, které si cestující sám objedná u třetích osob. Výše náhrady škody jako i všechny ostatní nároky, související s leteckou dopravou, která je součástí poskytováním služeb (ztráta, poškození, pozdní dodání zavazadel, zpoždění letadla, změna termínu letu apod.) se řídí příslušnými předpisy platnými pro leteckou dopravu.
- ### Ostatní služby
- V případě, že dojde k chybnému poskytnutí služby, má objednatel právo na uplatnění nároků ve smyslu příslušné právní úpravy a vzájemných smluvních ujednání.
 - Pokud se jedná o následky chybně poskytnuté služby, které jsou zjištělné přímo při prodeji služby (např. špatně určená platební povinnost, zjištění finančních rozdílů, neshoda mezi požadovanou a skutečně poskytnutou službou), je objednatel povinen uplatnit takové nedostatky ihned přímo při prodeji služby, kdy v případě nesplnění uvedené povinnosti jakékoli nároky objednatele z takového titulu zanikají. V ostatních případech je objednatel povinen uplatnit nároky z chybně poskytnutých služeb ve lhůtě určené obecné závaznou právní úpravou a vzájemnými ujednáními.
 - Vyřizování reklamací objednatele co do obsahu postupu a lhůty je zajišťováno v souladu s příslušnou právní úpravou.
 - CK zajišťuje v místě zájezdu přítomnost pověřené osoby, oprávněně přijímat a vyřizovat podněty po celou dobu zájezdu.
 - O vyřízení reklamace bude klientovi vydán písemný doklad.
 - Vyřizování reklamací probíhá v souladu s příslušnou právní úpravou a uzavřenou smlouvou o zájezdu.
 - CK vede evidenci o reklamacích, která obsahuje údaje o datu uplatnění reklamace, datu a způsobu vyřízení reklamace a pořadové číslo dokladu o uplatnění reklamace.
 - CK zpracovává osobní údaje Klienta za účelem vyřízení reklamace. CK poskytne osobní údaje Klienta příjemcům, kterým je povinen poskytnout osobní údaje na základě zákona jako je např. Slovenská obchodní inspekce. CK postupuje při zacházení s osobními údaji Klienta v souladu s ustanoveními platných předpisů o ochraně osobních údajů. Klient bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje uvádět správně a pravdivě a bez zbytečného odkladu informovat CK o změně svých osobních údajů. Právním základem zpracování je zákonná povinnost. Klient je povinen poskytnout osobní údaje pro účely vyřízení reklamace, jejich neposkytnutí může mít za následek nevyřízení reklamace. Osobní údaje bude CK zpracovávat a archivovat v souladu se zvláštními předpisy po dobu 10 let ode dne skončení smluvního

vztahu. Objednatel potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou pravdivé a nese odpovědnost za nepravdivost osobních údajů. Klient má jako dotčená osoba, které osobní údaje jsou pracovány CK, právo od této společnosti požadovat přístup k osobním údajům, které se jí týkají, jakož i právo na opravu, vymazání nebo omezení zpracování těchto údajů. Klient jako dotčená osoba, jejíž osobní údaje jsou zpracovávány CK, má současně právo namítat proti zpracování osobních údajů, které se jí týkají, a právo na přenositelnost těchto údajů. Pokud jsou žádosti dotčené osoby zjevně neopodstatněné nebo nepřiměřené, zejména pro jejich opakující se povahu, CK může požadovat přiměřený poplatek zohledňující administrativní náklady na poskytnutí informací nebo odmítnout jednat na základě žádosti. Pokud se dotyčná osoba domnívá, že zpracování osobních údajů, které se jí týká, je v rozporu s platnými předpisy o ochraně osobních údajů, má právo podat stížnost dozorovému orgánu, kterým se rozumí Úřad pro ochranu osobních údajů Slovenské republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava. Případné dotazy týkající se ochrany osobních údajů adresuje Klient odpovědné osobě prostřednictvím e-mailové adresy: reklamacie@dertouristik.sk.

9. Objednatel bere na vědomí, že v případě, že určitá služba je zajišťována třetí osobou, postup uplatnění reklamace jakož i způsob jejího vyřízení je ovlivněn postupem uplatnění reklamačních nároků a způsobu jejich řešení skutečným poskytovatelem služeb a tento musí být respektován.

10. Objednatel a CK berou na vědomí, že postup uplatnění reklamačních nároků i způsob a lhůty jejich vyřízení mohou být vzájemně dohodnuty i odlišně a v takovém případě má vzájemné písemné ujednání přednost před tímto reklamačním řádem.

Tento reklamační řád je platný od 01. 08. 2023. Ustanovení tohoto nelze uplatnit na jiné zájezdy než na zájezdy pořádané cestovní kanceláří.