

# VŠEOBECNÉ PODMIENKY PREDAJA ZÁJAZDOV DER TOURISTIK CZ a.s. majiteľa obchodnej značky a ochranej známky NEV-DAMA

so sídlom Praha 4 - Chodov, Babákova 2390/2, 148 00, IČ 45312974, zapísané v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 7557 (ďalej len DTCZ)

## I. Preambula

1. Tieto Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmlúv o zájazdoch (ďalej len ZOZ) uzatváraných so zákazníkmi DTCZ, na základe ktorých sa zákazníci zúčastňujú na zájazdoch či využívajú služby poskytované a usporadúvané DTCZ. Uzatvorením ZOZ zákazník vyjadruje bezvýhradný súhlas s týmito Všeobecnými podmienkami.
2. DTCZ sa zaoberá predajom zájazdov a sprostredkovaním predaja služieb cestovného ruchu, ktoré netvoria spojené cestovné služby (ďalej len „iné služby cestovného ruchu“). DTCZ organizuje štandardné zájazdy uvedené v online katalógu aj zájazdy a cestovné služby na objednávku pre individuálnych záujemcov aj skupiny podľa dohody (ďalej len „zájazd“). Pre zákazníkov s individuálnou dopravou sprostredkováva ubytovanie v hoteloch, apartmánoch a kempoch vrátane ďalších iných služieb cestovného ruchu.

## II. Predmet podmienok

1. Predmetom týchto Všeobecných podmienok je úprava niektorých nižšie špecifikovaných skutočností vyplývajúcich zo ZOZ uzatvorenej medzi DTCZ ako usporiadateľom zájazdu a zákazníkom ako účastníkom zájazdu.
2. Pokiaľ sú v ZOZ uvedené a DTCZ akceptované podmienky odlišné od všeobecnej úpravy danej týmito Všeobecnými podmienkami, majú prednosť údaje uvedené v ZOZ.

## III. Uzatvorenie zmluvy o zájazde

1. Pred tým, než zákazník urobí záväznú objednávku, resp. pred uzatvorením ZOZ, oboznámi DTCZ zákazníka s Informačným memorandom o spracovaní osobných údajov a oznámi zákazníkovi na príslušnom vzorovom formulári informácie, či ide o zájazd, alebo o spojené cestovné služby, a informácie o spôsobe právnej ochrany zákazníka.
2. ZOZ obsahuje všetky hlavné náležitosti ZOZ uvedené v § 2527 zákona č. 89/2012 Zb. (Občiansky zákonník – ďalej len NOZ) a ďalšie náležitosti ZOZ podľa § 2528 NOZ. Zákazník svojím podpisom ZOZ osvedčuje, že:
  - a) mu boli spolu s návrhom ZOZ zaslané Všeobecné podmienky a Dôležité informácie, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť ZOZ, že s týmito podmienkami oboznámil seba aj ostatných cestujúcich a že s nimi všetci účastníci súhlasia;
  - b) mu boli odovzdané informácie s podrobným vymedzením zájazdu;
  - c) mu bol odovzdaný doklad o poistení DTCZ proti úpadku;
  - d) mu bol odovzdaný príslušný formulár podľa vyhlášky č. 122/2018 Zb., o vzoroch formulárov pre jednotlivé typy zájazdov a spojených cestovných služieb;
  - e) mu boli poskytnuté všeobecné údaje o pasových a vízových požiadavkách pre cestu vrátane približných lehôt pre vybavenie víz, údaje o zdravotných požiadavkách štátu určenia;
  - f) mu bol odovzdaný kontakt na miestneho zástupcu usporiadateľa;
  - g) je oprávnený ZOZ uzavrieť, a to aj v prospech ďalších cestujúcich osôb, a že tieto ďalšie cestujúce osoby ho na ich prihlásenie a účasť na zájazde riadne poveril. Pokiaľ zákazník uzaviera ZOZ v prospech osoby mladšej ako 18 rokov, vyhlasuje, že je jej zákonným zástupcom, prípadne, že disponuje jej súhlasom, a ďalej že súhlasí s účasťou neplnoletého na všetkých častiach zájazdu. Zákazník zodpovedá za správnosť všetkých nim vyplnených údajov uvedených v ZOZ.
3. Zmluva o zájazde nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami, účinnosť nadobúda okamihom úhrady zálohy na cenu zájazdu. Pokiaľ je zmluva o zájazde uzatvorená ústne či on-line, vydá DTCZ zákazníkovi potvrdenie o zájazde v textovej podobe (ďalej len POZ). V prípade vystavenia POZ nadobúda zmluva o zájazde platnosť dňom vydania POZ a účinnosť nadobúda okamihom úhrady zálohy na cenu zájazdu. Pre prípad, že zákazník nezaplatí riadne a včas zálohu na cenu zájazdu, zaniká zmluva o zájazde s účinkami od začiatku.
4. Za splnenie záväzkov ďalších prihlásených osôb uvedených na ZOZ zodpovedá zákazník (objednávateľ), s ktorým sa uzatvára ZOZ.
5. Z online katalógu zájazdov DTCZ, webovej ponuky alebo z ostatných ponúk spracovaných DTCZ, ktoré má zákazník k dispozícii, vyplývajú, ak sú súčasťou ponuky zájazdu, niektoré z týchto služieb:
  - a) špecifikácia miesta určenia cesty alebo pobytu, trasy a dĺžky pobytu vrátane termínov,

- b) počet nocí, špecifikácia ubytovania, jeho umiestnenie, hlavné znaky a prípadná turistická kategória, do ktorej je podľa pravidiel štátu miesta určenia cesty alebo pobytu zaradené,
- c) špecifikácia dopravy, t. j. dohodnuté dopravné prostriedky, ich vlastnosti a kategórie, miesta, dátumy a časy odjazdu a príchodu, trvanie a miesta zastávok a dopravné spojenia,
- d) špecifikácia dohodnutého stravovania.

Pokiaľ tieto údaje uvedené v online katalógu, webovej ponuke či ostatných ponukách DTCZ nie sú, budú uvedené priamo v ZOZ medzi zákazníkom a DTCZ. Údaje o polohe, turistickej kategórii, stupni vybavenosti, hlavných charakteristických znakoch ubytovania sú v súlade s právnymi predpismi príslušného štátu.

6. DTCZ zasiela informácie podľa § 2529 NOZ (ďalej len „Odjazdové pokyny“) 7 dní pred začatím zájazdu, a to e-mailom alebo poštou. V prípade, že zákazník nedostane Odjazdové pokyny do 3 dní pred čerpaním prvej služby, prosíme o kontaktovanie DTCZ. Tieto Odjazdové pokyny obsahujú všetky zákonné informácie, najmä informácie podľa § 2528 NOZ písm. j) a l).

## IV. Cena zájazdu

1. Cena zájazdu je stanovená v súlade s online katalógom zájazdov vydávaným DTCZ, webovou ponukou či ostatnými ponukami DTCZ. Celková cena zájazdu uvedená v ZOZ je konečná. Celková cena zahŕňa všetky dane a poplatky, ktoré sú DTCZ známe v čase prípravy ponuky zájazdu. Ak nie je možné ďalšie náklady primeraným spôsobom vyčíslit pred uzatvorením ZOZ, uvedie DTCZ druh ďalších nákladov, ktoré môžu zákazníkovi ešte vzniknúť. Jednotlivé destinácie majú právo zaviesť povinnosť úhrady ďalších platieb, napr. pobytových taxí. Tieto platby preto nie je možné kalkulovať do celkovej ceny zájazdu a ich prípadná úhrada bude vykonávaná v mieste pobytu podľa pokynov miestnych samospráv.
2. Cena zájazdu zahŕňa služby, ktoré sú pre každý zájazd presne stanovené online katalógom DTCZ, webovou ponukou či ostatnými ponukami vydanými DTCZ, prípadne bližšie špecifikované v ZOZ.
3. V prípade kúpy zájazdu v období od 15.11.2023 (platí iba pre zájazdy s dátumom zahájenia zájazdu od 15.11.2023 do 30.04.2024) je cena zájazdu splatná spravidla v 2 splátkach, z ktorých prvá zálohová splátka vo výške 30 % z celkovej ceny zájazdu je splatná do 3 dní odo dňa uzavretia ZOZ a druhá splátka tvoriaca doplatok ceny zájazdu je splatná najneskôr 6 týždňov pred začiatkom zájazdu. V prípade kúpy zájazdu v období od 15.11.2023 do 31.01.2024 vrátane (platí iba pre zájazdy s dátumom zahájenia zájazdu medzi 01.05.2024 a 31.10.2024) je cena zájazdu splatná v troch splátkach. Prvá zálohová splátka vo výške 40 EUR / ZOZ je splatná do 3 dní odo dňa uzavretia ZOZ. Druhá zálohová splátka do výšky 30 % z celkovej ceny zájazdu je splatná do 31.03.2024. Posledná zálohová splátka tvoriaca doplatok ceny zájazdu je splatná najneskôr 6 týždňov pred začiatkom zájazdu. V prípade zakúpenia zájazdu v období po 01.02.2024 je cena zájazdu splatná spravidla v 2 splátkach, z ktorých prvá zálohová splátka vo výške 30 % z celkovej ceny zájazdu je splatná do 3 dní odo dňa uzavretia ZOZ a druhá splátka tvoriaca doplatok ceny zájazdu je splatná najneskôr 6 týždňov pred začiatkom zájazdu.
4. Pokiaľ dôjde k uzatvoreniu ZOZ v čase kratšom než 6 týždňov pred začatím zájazdu, je cena zájazdu splatná jednorazovo do 2 dní od uzatvorenia ZOZ. Cena zájazdu však musí byť vždy v plnej výške uhradená pred začatím zájazdu na účet DTCZ.
5. Zákazník je povinný uhradiť splátky ceny zájazdu DTCZ. Úhradu urobí sám (v hotovosti v prevádzke DTCZ, prípadne bezhotovostným prevodom na účet DTCZ, UniCredit Bank Slovakia - SK93 1111 0000 0011 7926 1001), prostredníctvom autorizovaného obchodného zástupcu DTCZ, prostredníctvom ktorého uzavrel ZOZ, prípadne formou poukazu CK či iným typom poukazu prijímaným CK. Pre platbu poukazom platí, že zákazník je oprávnený uplatniť poukaz len v plnej nominálnej hodnote, ďalšie podmienky uplatnenia a prijímania poukazu stanovené vydávateľom poukazu týmto nie sú dotknuté. Za riadnu a včasnú úhradu splátok zodpovedá vždy zákazník. V prípade úhrady ceny zájazdu bezhotovostným prevodom na účet sa cena (resp. záloha alebo doplatok) považuje za uhradenú dňom pripísania na účet DTCZ.
6. DTCZ je oprávnená zmeniť spôsob a termíny platenia ceny zájazdu s tým, že takáto zmena je nepodstatnou zmenou ZOZ. Táto zmena bude uvedená v ZOZ, prípadne oznámená zákazníkovi v textovej podobe.

7. Ak nie je záloha, doplatok ceny zájazdu alebo pri jednorazovej úhrade cena zájazdu uhradená v stanovenej lehote, je DTCZ oprávnená od ZOZ odstúpiť. Zákazník je v takom prípade povinný uhradiť odstupné (stornopoplatky) vo výške stanovenej v čl. VII. Pred odstúpením od ZOZ môže DTCZ poskytnúť zákazníkovi dodatočnú lehotu na úhradu. Pokiaľ DTCZ nevyužije právo na odstúpenie od zmluvy a ak nie je cena zaplatená v plnej výške ani pred začatím zájazdu, zaväzuje sa zákazník zaplatiť DTCZ 100 % celkovej ceny zájazdu vrátane všetkých dohodnutých fakultatívnych služieb, a to do 3 dní od začatia zájazdu. Táto suma bude automaticky započítaná s už zaplatenými zálohami na cenu zájazdu, s čím zákazník výslovne súhlasí.

## V. Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník je oprávnený:

- a) požadovať poskytnutie všetkých služieb stanovených taxatívne pre každý zájazd;
- b) reklamovať prípadné nedostatky poskytnutých služieb. Ak zákazník zistí, že služba poskytnutá cestovnou kanceláriou má nedostatok, môže uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za tento nedostatok (ďalej len „reklamácia“). Zájazd má nedostatok, ak nie je niektorá zo služieb cestovného ruchu zahrnutých do zájazdu poskytovaná v súlade so ZOZ. Zákazník môže reklamáciu uplatniť písomne alebo oznámiť ústne do protokolu potvrdeného jeho podpisom. Zákazník môže uplatniť reklamáciu za svoju osobu a tiež za osoby, za ktoré reklamované služby v rámci svojej ZOZ objednal. V prípade, že ide o nedostatok odstrániteľný, je zákazník povinný v zmysle § 2900 až 2903 NOZ vo vlastnom záujme ústne alebo písomne uplatniť reklamáciu neodkladne po zistení nedostatku u sprievodcu DTCZ v mieste zájazdu (ďalej tiež „sprievodca“ alebo „delegát“), aby mohlo byť zabránené škode a aby mohla byť dohodnutá náprava pokiaľ možno v mieste poskytovanej služby. Zákazník zároveň určí primeranú lehotu na odstránenie nedostatku, pokiaľ DTCZ neodmietne odstrániť nedostatok alebo nie je potrebná okamžitá náprava. Ak má zájazd nedostatok a ak ho zákazník bez zbytočného odkladu vytkol, má zákazník právo na zľavu z ceny vo výške primeranej rozsahu a trvaniu nedostatku. DTCZ odstráni nedostatok zájazdu, pokiaľ to je možné, alebo pokiaľ odstránenie nedostatku nevyžaduje neprimerané náklady s ohľadom na rozsah nedostatku a hodnotu dotknutých cestovných služieb. Ak DTCZ neodstráni nedostatok v určenej lehote, má zákazník právo odstrániť nedostatok sám a požadovať náhradu nevyhnutných nákladov. Pokiaľ ide o podstatný nedostatok, môže zákazník odstúpiť od ZOZ bez zaplatenia odstupného. Ak sa po odjazde vyskytnú podstatné nedostatky zájazdu, ponúkne DTCZ bez dodatočných nákladov pre zákazníka vhodné náhradné riešenie, pokiaľ možno rovnakej alebo vyššej akosti, než aká bola dohodnutá v ZOZ, aby zájazd mohol pokračovať; to platí aj v prípadoch, keď je návrat zákazníka do miesta odjazdu uskutočnený iným než dohodnutým spôsobom. Ak je navrhované náhradné riešenie nižšej akosti, než akú určuje ZOZ, poskytne DTCZ zákazníkovi primeranú zľavu. Zákazník môže navrhované náhradné riešenie odmietnuť iba vtedy, ak nie je porovnateľné s tým, čo bolo v ZOZ dohodnuté, alebo ak nie je poskytnutá zľava primeraná. V tejto situácii je DTCZ povinná, pokiaľ zájazd zahŕňa prepravu, poskytnúť zákazníkovi bez zbytočného odkladu a bez dodatočných nákladov pre zákazníka rovnocennú prepravu do miesta odjazdu alebo do iného miesta, na ktorom sa zmluvné strany dohodli. Ak nie je možné v dôsledku nevyhnutných a mimoriadnych okolností zaistiť návrat zákazníka v súlade so ZOZ, nesie DTCZ náklady na nevyhnutné ubytovanie, pokiaľ možno v rovnocennej kategórii, a to najviac za tri noci na jedného zákazníka. DTCZ sa nemôže odvolať na nevyhnutné a mimoriadne okolnosti, ak sa na také okolnosti nemôže podľa platných právnych predpisov Európskej únie odvolať príslušný dopravca. Po ukončení čerpania služieb má zákazník právo uplatniť reklamáciu písomnou formou alebo podpísať protokol o ústnom oznámení reklamácie, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však do dvoch rokov od skončenia zájazdu, inak právo zákazníka zaniká. Odporúčame zákazníkovi uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu v destinácii alebo ihneď po návrate z destinácie tak, aby mohla byť reklamácia služieb vyriešená k spokojnosti zákazníka. Zákazník je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri riešení reklamácie. V prípadoch, keď zákazník čerpá služby bez prítomnosti sprievodcu DTCZ či iného povereného zástupcu a poskytnutá služba má nedostatky, je zákazník povinný dbať tiež na včasné a riadne uplatnenie nárokov voči dodávateľom/poskytovateľom služieb v tuzemsku či v zahraničí. Zákazník je za všetkých okolností povinný počínať si tak, aby predchádzal vzniku škody alebo ujmy svojej, ďalších zákazníkov, DTCZ a jej obchodných partnerov. DTCZ zodpovedá za škodu a ujmu, ktorá bola spôsobená tým, že ona alebo jej poskytovatelia porušili svoje povinnosti. DTCZ však nezodpovedá za škodu, pokiaľ bola spôsobená zákazníkom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb, alebo mimoriadnou

nepredvídateľnou a neprekonateľnou prekážkou, ktorá vznikla nezávisle od vôle poskytovateľa.

Ak medzinárodná zmluva, ktorou je ČR viazaná, umožňuje obmedzenie výšky náhrady škody vzniknutej porušením povinnosti zo zmluvy alebo podmienok náhrady škody, hradí DTCZ škodu len do výšky tohto obmedzenia. Povinnosť DTCZ hradí škodu je obmedzená na trojnásobok celkovej ceny zájazdu, s výnimkou zavinennej škody alebo ujmy spôsobenej na zdraví. Ak DTCZ vznikla škoda porušením povinnosti zákazníkom, napr. nákladmi vzniknutými v súvislosti s pomocou chorému alebo zranenému zákazníkovi, riešením straty jeho cestovných dokladov, v tej súvislosti zaistením dopravy a ubytovania navyše, poškodením ubytovacích priestorov alebo dopravného prostriedku, je zákazník povinný túto škodu nahradiť.

Zákazník má právo na mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu zo zmluvy o obstaraní zájazdu. Subjektom vecne príslušným na riešenie mimosúdnych spotrebiteľských sporov vzniknutých zo zmlúv o zájazde je Česká obchodná inšpekcia. Konanie nie je spoplatnené, začína sa na návrh zákazníka, ktorý musí byť podaný najneskôr do 1 roku odo dňa, keď zákazník uplatnil svoje právo, ktoré je predmetom sporu, v DTCZ prvýkrát. Bližšie informácie o tomto konaní sú uvedené na internetovej stránke Českej obchodnej inšpekcie [www.coi.cz](http://www.coi.cz). S ohľadom na možnosť kúpy zájazdu on-line je takisto možné na riešenie eventuálneho sporu využiť platformu riešenia sporov on-line. Podrobnejšie informácie o podmienkach riešenia sporu on-line sú uvedené na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>;

- c) byť oboznámený so všetkými prípadnými zmenami v termíne, programe, rozsahu a kvalite služieb a cene zájazdu.
2. Po uzatvorení ZOZ je možné na žiadosť zákazníka urobiť zmenu osoby zákazníka, ak je to objektívne možné (najmä z časových dôvodov a podmienok na strane ďalších poskytovateľov služieb). Pred začatím zájazdu môže zákazník písomne oznámiť DTCZ, že sa na zájazde namiesto neho zúčastní iná osoba v oznámení uvedené. Zmena v osobe zákazníka je voči DTCZ účinná, ak jej zákazník o tom včas doručí oznámenie v textovej podobe spolu s vyhlásením nového zákazníka, že s uzatvorenou ZOZ súhlasí a že splní podmienky účasti na zájazde. Oznámenie je včasné, ak je doručené aspoň 7 dní pred začatím zájazdu. Pôvodný a nový zákazník spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu. V tomto prípade sa zákazník zaväzuje zaplatiť manipulačný poplatok vo výške 8 EUR/osoba.
3. Zákazník má právo požiadať DTCZ o čiastkovú zmenu objednaných fakultatívnych služieb už uvedených v ZOZ (typ skipasu, zmena plážových služieb a pod.) za iné služby. V prípade, že táto zmena bude možná a bude urobená, zaväzuje sa zákazník zaplatiť manipulačný poplatok vo výške 8 EUR/osoba.
4. Zákazník má právo požiadať DTCZ o zrušenie objednaných fakultatívnych služieb už uvedených v ZOZ (skipas, posteľnú bielizeň a pod.), služba môže byť zrušená iba so súhlasom DTCZ. V prípade, že toto zrušenie bude po predchádzajúcom súhlase DTCZ vykonané, zaväzuje sa zákazník zaplatiť manipulačný poplatok vo výške 8 EUR/osoba.
5. Zákazník je povinný:
  - a) uhradiť dohodnutú cenu zájazdu a ďalších fakultatívnych služieb podľa vyššie uvedených podmienok,
  - b) nastúpiť v stanovenom čase na zájazd, resp. sa dostaviť na stanovené miesto odjazdov v stanovenom čase,
  - c) zaistiť si platný cestovný doklad, prípadne príslušné vstupné víza,
  - d) dodržiavať pasové, colné, zdravotné a ďalšie predpisy krajiny, do ktorej cestuje; všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, nesie zákazník,
  - e) riadiť sa pokynmi pre účastníkov zájazdu a pokynmi sprievodcu, delegáta alebo inej osoby poverenej DTCZ zodpovednosťou za zájazd,
  - f) vzniknuté nedostatky bezodkladne oznámiť príslušnému miestnemu delegátovi, sprievodcovi, zástupcovi cestovnej kancelárie či inej osobe poverenej DTCZ zodpovednosťou za zájazd, alebo pokiaľ nie je možné vyššie zmieneným spôsobom, po návrate zo zájazdu najlepšie písomne priamo DTCZ,
  - g) dodržiavať podmienky pre ubytovanie, stravovanie, dopravu a ďalšie služby stanovené poskytovateľmi týchto služieb,
  - h) dodržiavať ďalšie povinnosti stanovené mu právnymi predpismi,
  - i) zaistiť, aby uvedené záväzky a podmienky splnili všetci účastníci uvedení na ZOZ.
6. Zákazník, ktorý bez zavinenia DTCZ nevyčerpá všetky dohodnuté služby, nemá právo na ich náhradu.
7. Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v súvislosti so zavedením protiepidemických či iných mimoriadnych opatrení môže v priebehu zájazdu dochádzať k zmene v rozsahu či v kvalite zjednaných služieb

(napr. k obmedzeniam súvisiacich s dopravou, k obmedzeniam služieb, najmä rozsahu a spôsobu poskytovania stravovacích, ubytovacích a ďalších služieb, uzatvoreniu či obmedzeniu jednotlivých prevádzok hotelu, pláže, bazénov, športovísk, atrakcií atď.). Zákazník sa zaväzuje dodržiavať všetky opatrenia prijaté v súvislosti so zavedením protiepidemických či iných mimoriadnych opatrení (najmä nosenie rúšok, rozstupy, meranie telesnej teploty, aktuálne pravidlá pre využívanie pláží, bazénov, športovísk a všetkých atrakcií, pravidla pre návštevu pamiatok a ďalších atraktív v destinácii). Uvedené odchýlky od zjednaných služieb nezakladajú právo zákazníka či ďalších cestujúcich, v prospech ktorých bola tato zmluva o zájazde uzatvorená, na zľavu z ceny zájazdu, náhradu škody, nemateriálnu ujmu či právo na odstúpenie od zmluvy o zájazde.

## VI. Práva a povinnosti DTCZ

- DTCZ si vyhradzuje právo na vykonanie nepodstatných zmien vo svojich zmluvných záväzkoch. Údaje o zmene je DTCZ povinná zákazníkom oznámiť v textovej podobe jasným a zrozumiteľným spôsobom. Nepodstatné zmeny nezakladajú zákazníkovi právo na odstúpenie od ZOZ.
- Ak vonkajšie okolnosti nútia DTCZ podstatne zmeniť niektorú z hlavných náležitostí cestovných služieb alebo ak nemôže DTCZ splniť zvláštne požiadavky zákazníka, môže zákazník návrh prijať alebo môže odstúpiť od ZOZ bez toho, aby musel hradiť odstupné za predčasné ukončenie záväzku. Lehota pre odstúpenie nesmie byť kratšie než päť dní a musí sa skončiť pred začatím zájazdu. Spolu s predložením návrhu na zmenu záväzku predloží DTCZ zákazníkovi jasným, zrozumiteľným a zreteľným spôsobom a bez zbytočného odkladu informácie zaznamenané v textovej podobe, a to:
  - dopad navrhovaných zmien na cenu zájazdu;
  - lehotu, v ktorej môže zákazník odstúpiť od ZOZ;
  - dôsledky pre zákazníka, ak neodstúpi včas od ZOZ, a
  - údaje o prípadnom náhradnom zájazde a jeho cene.Ak zákazník neodstúpi od ZOZ v určenej lehote, platí, že so zmenou záväzku súhlasí. Hlavné náležitosti zájazdu (celková cena zájazdu, spôsob platby, najnižší počet osôb nutný na uskutočnenie zájazdu, lehota, počas ktorej môže usporiadateľ odstúpiť od ZOZ, výška odstupného) môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom zákazníka. Ak v dôsledku zmeny záväzku zo ZOZ dôjde k zníženiu akosti alebo nákladov zájazdu, má zákazník právo na primeranú zľavu.
- Pokiaľ bola realizácia zájazdu podmienená dosiahnutím minimálneho počtu zákazníkov, je DTCZ oprávnená v prípade nedosiahnutia minimálneho počtu zákazníkov zájazd zrušiť. O tom je povinná zákazníka informovať najneskôr v lehote:
  - dvadsať dní pred začatím zájazdu v prípade ciest trvajúcich dlhšie než šesť dní,
  - sedem dní pred začatím zájazdu v prípade ciest trvajúcich dva až šesť dní,
  - štyridsaťosem hodín pred začatím zájazdu v prípade ciest trvajúcich menej než dva dni. V takomto prípade DTCZ neodkladne vráti zákazníkovi všetky predmetné úhrady. Pokiaľ sa zájazd z tohto dôvodu neuskutoční, má zákazník prednosť pri zaradení na voľné miesto v zájazde obdobnom. Fakultatívny výlet sa môže pre nedostatok zákazníkov zrušiť tiež v priebehu pobytu na zájazde.
- DTCZ je povinná zaistiť plnenie všetkých služieb zahrnutých v cene zájazdu; pokiaľ nebude schopná zaistiť plnenie všetkých dohodnutých služieb, urobí bezplatne vhodné alternatívne opatrenia, a tam, kde sa zníži kvalita alebo rozsah služieb, vráti zákazníkovi rozdiel v cene objedanej a uskutočnenej služby.
- DTCZ sa zaväzuje v prípade oprávnených sťažností zo strany zákazníka v priebehu zájazdu prostredníctvom miestneho delegáta DTCZ alebo ďalšej osoby poverenej DTCZ zodpovednosťou za zájazd vynaložiť všetko úsilie na okamžité odstránenie nedostatkov alebo na zaistenie zodpovedajúcich náhradných riešení.

Predpokladom umožnenia nápravy je, že zákazník uplatní svoje výhrady. Reklamáciu nie je možné uznať v prípadoch, keď vytykané nedostatky nie sú zavinené DTCZ či iným dodávateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu a zároveň:

  - nedostatky sú zavinené alebo vyplývajú z konania zákazníka a/alebo
  - nenaplnenie alebo nedostatočné plnenie je spôsobené trefou stranou, ktorá nemá vzťah k zaistovaniu dohodnutých služieb a/alebo
  - nedostatky či zmeny sú dôsledkom nepredvídateľných zásahov vyššej moci. Za vyššiu moc sa považujú okolnosti, ktoré vznikli v dôsledku nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy, ktoré znemožňujú riadne poskytnutie pôvodne dohodnutých služieb. Okolnosti vyššej moci, napr. extrémne klimatické javy, karanténa, vojnový konflikt a pod., vylučujú povinnosť DTCZ plniť akékoľvek nároky zákazníkov vyplývajúce z nedostatkov a zmien, ktoré nastali, uvedených v tomto odseku.

- Zmeny letových a jazdných poriadkov sa považujú za významné, pokiaľ zákazníkovi spôsobili značné problémy alebo ďalšie náklady, napríklad v prípade zmien v preprave alebo ubytovaní.

## VII. Odstúpenie od zmluvy o zájazde

- DTCZ je oprávnená odstúpiť od ZOZ len vtedy, ak bol zájazd zrušený alebo ak zákazník porušil svoju povinnosť.
- DTCZ je oprávnená odstúpiť od ZOZ najmä z dôvodu porušenia stanovenej povinnosti zo strany zákazníka. Za porušenie povinnosti zákazníkom sa popri porušení konkrétnych povinností vyplývajúcich z uzatvorenej ZOZ považujú aj prípady, keď zákazník vážne narušuje priebeh zájazdu (popr. pokiaľ hrozí nebezpečenstvo, že by táto situácia mohla nastať), a ďalej prípady, keď je zákazník preukázateľne pod vplyvom omamných a návykových látok. V prípade, že zákazník pred začatím zájazdu poruší svoju povinnosť a DTCZ z tohto dôvodu odstúpi od ZOZ, zaväzuje sa zákazník zaplatiť odstupné (stornopoplatok) vo výške 100 % celkovej ceny zájazdu. V prípade odstúpenia DTCZ od ZOZ z dôvodov porušenia povinnosti zákazníka po začatí zájazdu doručí zákazníkovi toto odstúpenie (oznámenie o vylúčení zo zájazdu) miestny delegát DTCZ alebo ďalšia osoba poverená DTCZ zodpovednosťou za zájazd. Doručením odstúpenia zákazníkovi zaniká povinnosť DTCZ poskytovať zákazníkovi akékoľvek služby podľa ZOZ. Zákazníkovi v takom prípade nevzniká nárok na vrátenie časti ceny služieb, ktoré neboli čerpané, a zákazník je povinný uhradiť DTCZ náklady vzniknuté v súvislosti s jeho dopravou späť na miesto odjazdu a prípadnú vzniknutú škodu.
- DTCZ je oprávnená zrušiť zájazd pred začatím jeho čerpania, ak z objektívnych dôvodov nemôže dodržať podmienky ZOZ (najmä v dôsledku neodvratiteľných udalostí, ktorým nemohla DTCZ zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré je možné od neho rozumne požadovať, alebo napr. v dôsledku systémovej chyby vedúcej k nesprávne stanovenej cene zájazdu). Zrušiť zájazd, ktorý je predmetom ZOZ, je DTCZ ďalej oprávnená, ak pred jeho začatím nebude dosiahnutý minimálny počet zákazníkov, ktorý je uvedený v online katalógu alebo v inej forme ponuky. Ak DTCZ zájazd z vyššie uvedených dôvodov zruší, má zákazník právo požadovať, aby mu DTCZ na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite zodpovedajúcej pôvodnej ZOZ, ak môže DTCZ taký zájazd ponúknuť. Ak nedôjde v takom prípade k uzatvoreniu novej ZOZ do 5 dní od vyššie uvedeného zrušenia zájazdu, je DTCZ povinná bez zbytočného odkladu vrátiť zákazníkovi všetko, čo od neho prijala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy. Ak dôjde k uzatvoreniu novej ZOZ, platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy sa považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia než už uskutočnené platby, je DTCZ povinná takto vzniknutý rozdiel zákazníkovi bez zbytočného odkladu vrátiť. Pisomné oznámenie o odstúpení od ZOZ s uvedením dôvodov zašle DTCZ na adresu zákazníka; účinky odstúpenia od ZOZ nastávajú dňom doručenia oznámenia.
- Zákazník je okrem prípadov uvedených týmito podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi oprávnený od ZOZ písomne odstúpiť kedykoľvek pred začatím zájazdu bez udania dôvodu. Zmluvný vzťah je zrušený a účasť stornovaná ku dňu, keď je písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy (storno) doručené DTCZ. Odstúpenie musí byť vykonané písomne a musí byť podpísané osobou, ktorá uzavrela ZOZ. Zákazník berie na vedomie, že jeho odstúpením od zmluvy vzniká DTCZ ujma spočívajúca v nutnosti vynaloženia nákladov na zaistenie ďalšieho zákazníka a v prípade, že sa nepodarí náhradného zákazníka zaistiť, ujma pozostávajúca z náhrady za nevyužitie dohodnutých služieb zmluvným partnerom DTCZ a primeraného zmareného zisku. Ako náhradu ujmy spôsobenej týmto konaním zákazníka preto dohodujú strany zmluvné odstupné (stornopoplatky), ktoré sa zákazník v prípade svojho odstúpenia od zmluvy zaväzuje v prospech DTCZ zaplatiť. Pre stanovenie výšky stornopoplatkov je rozhodujúci dátum doručenia písomného oznámenia o odstúpení od ZOZ spoločnosti DTCZ. Na žiadosť zákazníka DTCZ výšku odstupného odôvodní.
- Stornopoplatky podľa odseku 4 sú:
  - stornopoplatky pre zájazdy s dátumom zahájenia zájazdu medzi 01.11.2023 a 30.04.2024 vrátane:
    - 15 % - min. 21 EUR / os. z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde viac než 60 dní pred prvým dňom zájazdu,
    - 35 % z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde medzi 59. a 40. dňom pred prvým dňom zájazdu,
    - 50 % z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde medzi 39. a 20. dňom pred prvým dňom zájazdu,
    - 75 % z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde medzi 19. a 10. dňom pred prvým dňom zájazdu,
    - 90 % z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde medzi 9. dňom a pred prvým dňom zájazdu.

- b) stornopoplatky pre zájazdy s dátumom zahájenia zájazdu medzi 01.11.2023 a 30.04.2024 pri uzatvorení zmluvy o zájazde do 30.09.2023 pre zákazníka, ktorý je registrovaný na webovom portále MOJA NEV-DAMA (ku dňu účinnosti podmienok dostupný na adrese <https://www.nevdama.sk/moja-nev-dama>) a prihlásený k odberu ponúk do mailu; registrácia a prihlásenie k odberu ponúk do mailu musí byť platná min. v dobe od zakúpenia zájazdu do posledného dňa zájazdu: 15 % - min. 21 EUR / os. z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde viac než 60 dní pred prvým dňom zájazdu, 35 % z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde medzi 59. a 43. dňom pred prvým dňom zájazdu, 0 % z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde medzi 42. a 35. dňom pred prvým dňom zájazdu, 50 % z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde medzi 34. a 20. dňom pred prvým dňom zájazdu, 75 % z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde medzi 19. a 10. dňom pred prvým dňom zájazdu, 90 % z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde medzi 9. dňom a pred prvým dňom zájazdu.
- c) stornopoplatky pre zájazdy s dátumom zahájenia zájazdu medzi 01.05.2024 a 31.10.2024 pri uzatvorení zmluvy o zájazde do 31.01.2024: 15 % - min. 21 EUR / os. z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde viac než 60 dní pred prvým dňom zájazdu, 35 % z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde medzi 59. a 43. dňom pred prvým dňom zájazdu, 0 % z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde medzi 42. a 35. dňom pred prvým dňom zájazdu, 50 % z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde medzi 34. a 20. dňom pred prvým dňom zájazdu, 75 % z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde medzi 19. a 10. dňom pred prvým dňom zájazdu, 90 % z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde medzi 9. dňom a pred prvým dňom zájazdu.
- d) stornopoplatky pre zájazdy s dátumom zahájenia zájazdu medzi 01.05.2024 a 31.10.2024 pri uzatvorení zmluvy o zájazde od 01.02.2024: 15 % - min. 21 EUR / os. z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde viac než 60 dní pred prvým dňom zájazdu, 35 % z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde medzi 59. a 40. dňom pred prvým dňom zájazdu, 50 % z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde medzi 39. a 20. dňom pred prvým dňom zájazdu, 75 % z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde medzi 19. a 10. dňom pred prvým dňom zájazdu, 90 % z celkovej ceny zájazdu, pokiaľ k odstúpeniu od ZOZ zo strany zákazníka dôjde medzi 9. dňom a pred prvým dňom zájazdu.
6. V prípade čiastočného stornovania z ubytovacej jednotky je zákazník povinný uhradiť skutočné náklady spojené s takýmto čiastočným stornovaním. Upozorňujeme zákazníkov, že v tomto prípade sa skutočné náklady môžu líšiť od stornopoplatkov uvedených v bode 5 tohto článku.
7. Stornopoplatky za autobusovú dopravu sú v prípade odstúpenia od ZOZ zo strany zákazníka v období kratšom ako 30 dní pred začatím zájazdu, bez ohľadu na dôvod odstúpenia, 100 % z ceny predmetnej dopravy.
8. Stornopoplatky za leteckú a trajekťovú dopravu sú v prípade odstúpenia od ZOZ zo strany zákazníka, bez ohľadu na dôvod a čas odstúpenia, 100 % z ceny predmetnej dopravy.
9. Stornopoplatky v prípade zájazdu, ktorý je na SOZ označený príznakom „na mieru“, činí bez ohľadu na dôvod a dobu odstúpenia od SOZ 100 % z celkovej ceny zájazdu.
10. V prípade odstúpenia od ZOZ (tak zo strany zákazníka, ako aj zo strany DTCZ) bude zákazníkovi účtovaná cena dohodnutého cestovného poistenia.
11. Všetky stornopoplatky sú splatné ihneď a budú automaticky započítané s už zaplatenými zálohami na cenu zájazdu, s čím zákazník výslovne súhlasí. DTCZ je povinná bezodkladne, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od ZOZ, vrátiť zákazníkovi všetky platby uhradené zákazníkom alebo v jeho prospech znížené o odstúpené. V prípade platby ceny zájazdu či jej časti formou poukazu sa v prípade odstúpenia od zmluvy vracia zákazníkovi hodnota poukazu ponížená o príslušné stornopoplatky (pokiaľ sa aplikujú), a to formou novo vystaveného poukazu. Pôvodný poukaz sa nevracia.
12. V prípade odstúpenia zákazníka od ZOZ, u ktorej bola vykonaná zmena termínu zájazdu, platí vyššia z dvoch sadzieb stornopoplatkov (kalkulovaných podľa pôvodného a nového termínu zájazdu), ak sú rozdielne.
13. V prípade, že zákazník nenastúpi na zájazd a písomne neodstúpi od ZOZ pred začatím zájazdu, nie je DTCZ povinná vrátiť zákazníkovi zaplatenú cenu zájazdu. V tomto prípade nie je DTCZ povinná vystaviť zákazníkovi potvrdenie o nečerpaní služieb.
14. Zákazník v súvislosti s odstúpením nie je povinný platiť DTCZ odstúpené v týchto prípadoch:
- vonkajšie okolnosti nútia DTCZ podstatne zmeniť niektorú z hlavných náležitostí cestovných služieb zahrnutých v zájazde;
  - DTCZ nemôže splniť zvláštne požiadavky zákazníka, ktoré prijala;
  - v mieste určenia cesty alebo pobytu alebo jeho bezprostrednom okolí nastali nevyhnutné a mimoriadne okolnosti, ktoré majú významný dopad na poskytovanie zájazdu alebo na prepravu osôb do miesta určenia cesty alebo pobytu;
  - DTCZ odstúpila po tom, ako zrušila zájazd pre nedosiahnutie minimálneho počtu účastníkov a túto skutočnosť oznámila zákazníkovi v lehote podľa článku VI. bodu 3;
  - DTCZ odstúpila po tom, ako jej v plnení záväzku bránili nevyhnutné a mimoriadne okolnosti a zrušenie zájazdu oznámila zákazníkovi bez zbytočného odkladu ešte pred začatím zájazdu.
- V situácii podľa písm. c), d) a e) nevzniká DTCZ voči zákazníkovi povinnosť na náhradu škody.

## VIII. Poistenie

1. V cenách všetkých zájazdov nie je zahrnuté cestovné poistenie. Odporúčame uzavrieť poistenie ERV Evropské pojišťovny, a.s. Zákazník môže uzavrieť poistenie pre prípad, že zákazníkovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od ZOZ. DTCZ zákazníkov zájazdu informuje o poistení a v prípade záujmu poistenie zákazníkovi sprostredkuje. Poistná zmluva vzniká medzi zákazníkom a poisťovňou. Vzniknuté prípadné poistné udalosti a ďalšie nároky z poistných zmlúv rieši zákazník, ktorý podpísal zmluvu, priamo s poisťovňou, ako zmluvným partnerom. DTCZ neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu. Poistníkom je osoba, ktorá uzatvára ZOZ, poistenými sú osoby zúčastňujúce sa na zájazde, resp. osoby uvedené menovite či odkazom v časti týkajúcej sa poistenia. Obdobie trvania poistenia zodpovedá dĺžke zájazdu. Podrobnosti o rozsahu poistenia, o poistnej udalosti, poistných nebezpečenstvách, poistnom plnení, spôsoboch zániku poistenia, stornopoplatkoch, výlukách a postupoch pri škodovej udalosti sú uvedené v poistných podmienkach uzavretého poistenia (produktové varianty). V prípade, že zákazník uzavrel cestovné poistenie, berie na vedomie, že úhradou ceny zájazdu a poistného je uhradené tiež poistné na zrušenie cesty (stornopoplatkov). Zákazník uzatvorením ZOZ takisto potvrdzuje, že je oprávnený uzavrieť poistenie aj pre ďalšie osoby (poistené) a že mu boli odovzdané Predzmluvné informácie o cestovnom poistení a Poistné podmienky.
2. Pre prípad úpadku DTCZ vystavila banka Raiffeisenbank a.s., IČO: 49240901, so sídlom Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4 platobnú bankovnú záruku k úhrade nárokov vzniknutých v súvislosti s úpadkom DTCZ. Potvrdenie o platnej bankovej záruke je aktuálne dostupné na internete ([www.nevdama.sk](http://www.nevdama.sk)), informácia je rovnako k dispozícii vo všetkých prevádzkach DTCZ a u autorizovaných predajcov DTCZ. Doklad o bankovej záruke bude zákazníkovi vydaný spolu s SOZ alebo POZ.

## IX. Záverečné ustanovenia

- Všetky informácie a údaje uvedené v online katalógoch a ostatných ponukách vydaných DTCZ o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v čase ich prípravy. DTCZ je oprávnená tieto podmienky v prípade zmeny rozhodujúcich skutočností jednostranne upraviť.
- DTCZ si vyhradzuje právo na chyby v písaní v online katalógu či ostatných vydaných ponukách v tlačovej či internetovej podobe. Ponuka kapacít a služieb platí do ich vypredania. DTCZ nenesie zodpovednosť za chyby v rezervácii, ktoré je možné pričítať zákazníkovi alebo ktoré boli spôsobené nevyhnutnými a mimoriadnymi okolnosťami.
- Zmluvy, na ktoré sa použijú tieto podmienky, sa riadia českým právom. Prípadná neplatnosť jednotlivých ustanovení týchto podmienok nemá vplyv na platnosť ustanovení zmlúv, na ktoré sa tieto podmienky použijú. Všetky spory vzniknuté zo zmlúv, na ktoré sa použijú tieto podmienky, budú s konečnou platnosťou riešené všeobecnými súdmi Českej republiky.
- Akákoľvek ponuka zájazdu z katalógu, internetových stránok či dodatočných ponúk DTCZ nie je ponukou podľa ustanovení § 1780 a nasl. NOZ.
- Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 15.11.2023.