

Všeobecné zmluvné podmienky

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch organizovaných DUBTOUR GROUP s.r.o. (ďalej len Všeobecné podmienky) platia pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou DUBTOUR GROUP s.r.o. (ďalej len CK DUBTOUR GROUP). Všeobecné podmienky CK DUBTOUR GROUP sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde. Podpisom zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že tieto podmienky sú mu známe, uznáva ich a súhlasí s nimi.

DEFINÍCIA POJMOV

1. **Cestovná kancelária (ďalej len CK DUBTOUR GROUP):** DUBTOUR GROUP s.r.o., so sídlom Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo 170231/B, IČO: 55486266.
2. **Cestujúci:** fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne.
3. **Zákon:** zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, účinný od 1.1.2019.
4. **Trvanlivý nosič:** prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e- mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.
5. **Predajné miesto:** prevádzkareň alebo iný priestor, kde CK alebo CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy o zájazde bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.
6. **Rodič:** zákonný zástupca dieťaťa (otec, matka) alebo ním poverená osoba vo veku 18 a viac rokov, ktorá je počas zájazdu povinná dozerať na bezpečnosť a zdravie dieťaťa (osoba mladšia ako 18 rokov), ktorí sú zároveň cestujúcimi.
7. **Dieťa:** Pod vekom dieťaťa sa rozumie vek, ktorý dieťa nemôže dovŕšiť v deň plánovaného návratu do SR (dieťa do 2 rokov nemôže v deň priletu do SR dovŕšiť 2 roky, dieťa do 12 rokov nemôže v deň priletu do SR dovŕšiť 12 rokov a pod.).
8. **Infant:** medzinárodný pojem pre dieťa od 0 do 2 rokov, ktoré nemá nárok na žiadne služby (ubytovanie a stravovanie) platí len povinné príplatky.
9. **Spôsob predaja:** CK DUBTOUR GROUP ponúka svoje služby inovatívnym spôsobom len v elektronickej podobe na svojich webových stránkach www.dubaj.sk a www.edubai.cz, implementovaných cez počítač, tablet a mobil. Každý potenciálny cestujúci si môže navoliť výber ubytovacieho zariadenia, letenku v požadovanom termíne, v počte dní/noci ako aj príslušné doplnkové služby a dostane návrh/kalkuláciu celkovej ceny vrátane všetkých poplatkov.
10. **Letenka:** Je zmluva medzi cestujúcim a leteckou spoločnosťou. CK vystupuje len ako sprostredkovateľ medzi cestujúcim a leteckou spoločnosťou.

I. Zmluva o zájazde

1. Zmluva o zájazde vzniká medzi CK DUBTOUR GROUP a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o zájazde potvrdenej CK DUBTOUR GROUP alebo inou CK DUBTOUR GROUP splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou,

ktoré sprostredkovávajú služby CK DUBTOUR GROUP. Za riadne vyplnenú a podpísanú zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom. Súčasťou zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK DUBTOUR GROUP obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu, a to najmä ponuka vygenerovaná z webovej stránky CK DUBTOUR GROUP podľa výberu cestujúceho, ktorá obsahuje všetky potrebné informácie pre uzavretie zmluvy o zájazde vrátane požadovaných informácií z Prílohy č.1 zákona č.170/2018 Z.z., Všeobecné zmluvné podmienky, dôležité informácie a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie podrobne obsiahnuté na webovom sídle www.dubaj.sk a www.edubai.cz. CK DUBTOUR GROUP si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu iná CK DUBTOUR GROUP splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK DUBTOUR GROUP, nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde na webovej stránke CK DUBTOUR GROUP alebo v iných písomných dokladoch vydaných CK DUBTOUR GROUP.

2. Iná CK DUBTOUR GROUP splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK DUBTOUR GROUP nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o zájazde alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde na webovom sídle CK DUBTOUR GROUP alebo v iných dokumentoch.
3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom zmluvy o zájazde potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu o zájazde a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Obdržaná korešpondencia potrebná pre naplnenie zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.
4. CK DUBTOUR GROUP odovzdá cestujúcemu po uzatvorení zmluvy o zájazde bezodkladne vyhotovenie uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo jednoznačne, zrozumiteľne, určito formulované a čitateľné potvrdenie o uzatvorení zmluvy o zájazde na trvanlivom nosiči. Ak bola zmluva o zájazde uzatvorená za súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán, CK DUBTOUR GROUP poskytne cestujúcemu na jeho žiadosť aj vyhotovenie uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení zmluvy o zájazde v listinnej podobe. Ak bola zmluva o zájazde uzatvorená mimo predajného miesta CK DUBTOUR GROUP poskytne CK DUBTOUR GROUP cestujúcemu bezodkladne po uzatvorení zmluvy o zájazde vyhotovenie uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení zmluvy o zájazde v listinnej podobe alebo so súhlasom cestujúceho na inom trvanlivom nosiči.

II. Cena zájazdu a zmena ceny

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde. Ak niektoré náklady a poplatky nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde, musí zmluva o zájazde obsahovať upozornenie o druhoch dodatočných nákladov, ktoré ešte môžu byť zahrnuté do celkovej ceny zájazdu. Zo zliav poskytovaných CK DUBTOUR GROUP, má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti a spĺňa podmienky ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK DUBTOUR GROUP inak. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť

ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde a na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.

2. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
3. Právo účasti na zájazde, resp. poskytnutie všetkých objednaných služieb, vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu, resp. zabezpečených služieb v plnom rozsahu a splnením ostatných dohodnutých podmienok poskytnutia služieb v zmluve o zájazde.
4. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK DUBTOUR GROUP, resp. prevzaté CK DUBTOUR GROUP v hotovosti.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že CK DUBTOUR GROUP je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:
 - a. ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu,
 - b. výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo
 - c. výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 7 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.
7. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči v zmysle zákona spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK DUBTOUR GROUP nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny zájazdu, v opačnom prípade je CK DUBTOUR GROUP oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku a čl. V ods. 3.
8. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. VI ods. 1 písm. b).
9. CK DUBTOUR GROUP nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu z dôvodov, za ktoré zodpovedá cestujúci resp. nezodpovedá CK DUBTOUR GROUP.

III. Platobné podmienky

1. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením úplnej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
2. CK DUBTOUR GROUP má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o zájazde zálohu v minimálnej výške 50% z ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem komplexného cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške pri podpísaní zmluvy o zájazde). Ak je kalkulovaná cena letenky v zájazde vyššia ako požadovaná záloha 50%, tak cestujúci zaplatí zálohu minimálne vo výške ceny letenky. Zvyšnú časť ceny za

objednaný zájazd alebo na všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr do 35 dní pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb.

3. Bod č. 2 sa neuplatní pri uzatváraní zmluvy o zájazde, pri ktorej CK DUBTOUR GROUP umožňuje zaplatenie zníženej zálohy vo výške 50 EUR na cestujúceho, o čom cestujúceho vopred informuje. Ak cestujúci využije možnosť zaplatiť zníženú zálohu, je pri uzatváraní zmluvy o zájazde okrem nej povinný zaplatiť plnú cenu letenky a komplexného cestovného poistenia, ak oň cestujúci prejavil záujem.
4. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 35 dní pred začatím zájazdu alebo začatím čerpaním služieb je cestujúci povinný zaplatiť 100% ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu. Uvedené sa nevzťahuje na zmluvy o zájazde, pri ktorých cestujúci využil možnosť zníženej zálohy. V takomto prípade je cestujúci povinný doplatiť cenu zájazdu do času určeného v platobných údajoch poskytnutých cestujúcemu CK DUBTOUR GROUP na trvanlivom nosiči.
5. Za objednanie služby je možné zaplatiť v hotovosti (do výšky 5 000 EUR), bankovým prevodom alebo iným dohodnutým spôsobom, pričom za deň zaplatenia sa považuje ten deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK DUBTOUR GROUP, resp. prevzaté CK DUBTOUR GROUP v hotovosti.
6. V prípade nezaplatenia ceny zájazdu alebo za objednané služby v stanovených lehotách, je CK DUBTOUR GROUP oprávnená písomne odstúpiť od zmluvy o zájazde a zájazd alebo služby neposkytnúť, pričom cestujúci je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré CK DUBTOUR GROUP nespĺnením si zmluvných povinností vznikli. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo CK DUBTOUR GROUP na náhradu škody a ušlého zisku.

IV. Práva a povinnosti cestujúceho

1. K základným právam cestujúceho patrí:
 - a. Právo na riadne poskytnutie úplne zaplateného zájazdu a služieb.
 - b. Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb, ktoré sú CK DUBTOUR GROUP známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK DUBTOUR GROUP neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.
 - c. Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VII týchto podmienok. CK DUBTOUR GROUP sprostredkúva dopravné služby do cieľovej krajiny a miesta odletu a priletu pravidelnými linkami leteckých spoločností. CK DUBTOUR GROUP je len sprostredkovateľ týchto dopravných služieb. Podľa pravidiel týchto leteckých spoločností sa letenky ihneď po úhrade vystavujú a podliehajú pravidlám leteckých spoločností.
 - d. Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK DUBTOUR GROUP, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK DUBTOUR GROUP účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené CK DUBTOUR GROUP v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu, ak sa zmluvné strany nedohodli inak. Dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK DUBTOUR GROUP informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK DUBTOUR GROUP v

dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. CK DUBTOUR GROUP je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o zájazde a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu, je CK DUBTOUR GROUP oprávnená postupovať podľa čl. II ods. 3 a podľa čl. V. ods. 3 v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená. Nový cestujúci nemá nárok na zohľadnenie akcií, zliav, cestovného poistenia a iných benefitov, ktoré boli spojené výhradne s osobou pôvodného cestujúceho, alebo s podmienkami špeciálnych akcií (napr. vernostné zľavy, termín uplatnenia akcií a pod.).

- e. Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. VIII týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa čl. IX týchto podmienok.
- f. Právo na poskytnutie informácií týkajúcich sa kontaktu na zástupcu CK DUBTOUR GROUP, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc, a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie, ak porušenie zmluvy o zájazde zistí počas poskytovania zájazdu.
- g. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby cestujúci prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK DUBTOUR GROUP vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK DUBTOUR GROUP.

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

- a. Poskytnúť CK DUBTOUR GROUP súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde a ostatných potrebných dokladov, ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK DUBTOUR GROUP všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK DUBTOUR GROUP vznikla.
- b. Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi Slovenskej republiky, v opačnom prípade CK DUBTOUR GROUP nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v Slovenskej republike a v zahraničí pre nich podmienené.
- c. Oboznámiť sa s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami a podmienkami leteckej spoločnosti zabezpečujúcej prepravu cestujúceho do cieľovej destinácie.
- d. Zaplatiť cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť;
- e. V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote, písomne svoje stanovisko CK DUBTOUR GROUP.
- f. Prevziať od CK DUBTOUR GROUP všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.
- g. V prípade, že zistí nesprávnosť údajov podľa čl. IV. bod 2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať CK DUBTOUR GROUP.

- h. Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK DUBTOUR GROUP alebo jej zástupcami v Slovenskej republike alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.).
 - i. Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK DUBTOUR GROUP, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny, ako i miesta pobytu a objektu. V prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušení programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK DUBTOUR GROUP oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.
 - j. Niešť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil.
 - k. Zaisťiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaisťiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.
 - l. Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim apod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK DUBTOUR GROUP za neúčast' cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.
 - m. Niešť výlučnú zodpovednosť za dodržiavanie pasových, vízových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov SR ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny určenia alebo tranzitu.
3. Cestujúci, ktorý poruší povinnosť podľa bodu 2. týchto všeobecných zmluvných podmienok, nemá právo na poskytnutie zmluvne dohodnutých služieb, ktorých poskytnutie nie je v dôsledku takého porušenia právne alebo inak možné. Ak v dôsledku porušenia takej povinnosti vznikli cestovnej kancelárii DUBTOUR náklady alebo iná škoda, má voči cestujúcemu právo na ich náhradu.

V. Práva a povinnosti CK DUBTOUR GROUP

1. K základným povinnostiam CK DUBTOUR GROUP patrí najmä:
- a. CK DUBTOUR GROUP poskytne pred uzatvorením zmluvy o zájazde alebo pred zaslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k uzatvoreniu zmluvy o zájazde cestujúcemu informácie požadované na základe formulára uvedeného v prílohe č. 1 zákona. CK DUBTOUR GROUP alebo cestovná agentúra predávajúca zájazd je povinná oznámiť všetky zmeny predzmluvných informácií cestujúcemu jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom pred uzatvorením zmluvy o zájazde;
 - b. povinnosť v dostatočnom časovom predstihu pred začatím čerpania služieb poslať „Pokyny na zájazd“, a to na adresu cestujúceho alebo spolupracujúcej cestovnej agentúry. Pokyny na zájazd sa doručujú len jednému cestujúcemu zo zmluvy o zájazde, ktorý je povinný informovať všetkých ostatných cestujúcich z uzatvorenej zmluvy o zájazde, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak;
 - c. písomne poveriť zodpovedného zástupcu alebo iný subjekt, na ktorý sa môže cestujúci v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu obrátiť so žiadosťou o pomoc, a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie cestujúceho počas zájazdu. CK

- DUBTOUR GROUP poskytne cestujúcemu na tento účel kontaktné údaje v rozsahu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu (čl. IV. bod 1 písm. f). Tieto informácie poskytne CK DUBTOUR GROUP cestujúcemu v Pokynoch k zájazdu, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde;
- d. poskytnúť cestujúcemu na jeho žiadosť odôvodnenie výšky odstupného;
 - e. povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.
2. K základným právam DUBTOUR patrí najmä:
 - a. CK DUBTOUR GROUP si vyhradzuje právo neprijat' návrh na uzavretie zmluvy o zájazde v prípade, ak návrh na uzavretie zmluvy o zájazde obsahuje zjavné nesprávnosti, chybné alebo neúplné informácie, ak uvedené nedostatky v dodatočnej lehote určenej DUBTOUR nebudú odstránené
 - b. DUBTOUR si vyhradzuje neprijat' návrh na uzavretie zmluvy o zájazde v prípade, ak osoba, ktorá má záujem stať sa Cestujúcim síce odstráni všetky nedostatky rezervácie, ale urobí tak v čase, kedy je už zájazd nie je dostupný.
 - c. DUBTOUR si vyhradzuje právo aj vtedy, ak rezervácia osoby, ktorá má záujem stať sa Cestujúcim zjavne nespĺňa náležitosť vážnosti.
 - d. DUBTOUR si vyhradzuje právo nevykonať zmenu v údajoch Cestujúceho, ak Cestujúci neuhradí poplatky za zmenu spočívajúce v poplatku určenom poskytovateľom služieb cestovného ruchu a poplatku DUBTOUR vo výške určenej podľa druhu požadovanej zmeny podľa čl. VII sadzobníka poplatkov.
 3. CK DUBTOUR GROUP nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb, sa riadia príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.
 4. CK DUBTOUR GROUP si vyhradzuje právo neposkytnúť cestujúcemu zájazd, resp. služby cestovného ruchu dohodnuté v zmluve o zájazde v prípade, ak cestujúci riadne a včas neuhradí cenu za dohodnuté služby v lehote uvedenej v zmluve o zájazde, resp. v súlade s podmienkami týchto všeobecných podmienok.

VI. Zmena dohodnutých služieb

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):
 - a. Zmluvné strany sa dohodli, že CK DUBTOUR GROUP je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK DUBTOUR GROUP bude informovať cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.
 - b. Ak je CK DUBTOUR GROUP nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky cestujúceho, s ktorými CK DUBTOUR GROUP vyslovila súhlas, alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK DUBTOUR GROUP bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o:
 - i. navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,

- ii. práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného,
- iii. skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a
- iv. cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý; takýto zájazd má byť poskytnutý v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodný zájazd, ak je to možné.

Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, ktorý mu bol ponúknutý, CK DUBTOUR GROUP je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.

Cestujúci má právo na primerané zníženie ceny zájazdu, ak sa v dôsledku zmeny zmluvy o zájazde podľa čl. VI ods. 1 písm. b) týchto Všeobecných podmienok alebo prijatia ponuky podľa čl. VI ods. 1 písm. b) bod iv) týchto Všeobecných podmienok, má poskytnúť zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi.

2. Počas čerpania služieb:

- a. CK DUBTOUR GROUP je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK DUBTOUR GROUP nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK DUBTOUR GROUP povinná:
 - i. zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v ubytovacom zariadení rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo
 - ii. vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompensované služby, alebo
 - iii. poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo
 - iv. poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo
 - v. zabezpečiť iné práva podľa zákona.
- b. V prípade, ak dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity ubytovacieho zariadenia, je CK DUBTOUR GROUP povinná zabezpečiť pre cestujúceho náhradné ubytovanie minimálne rovnakej alebo vyššej kategórie v podobnej oblasti, resp. letovisku. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu.
- c. CK DUBTOUR GROUP nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností.
- d. Cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu, transfer, a prihlásenie, resp. odhlásenie v ubytovacom zariadení, preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené. Lety môžu v niektorých prípadoch presiahnuť aj poľnoc, kedy sa transfer zabezpečí na druhý deň zájazdu. Rovnako môže prísť k zmene leteckej spoločnosti zabezpečujúcej prepravu osôb na miesto určenia. Reklamácie týchto zmien sa považujú za neopodstatnené. Podľa

medzinárodných zvyklostí sú cestujúci v deň príchodu zvyčajne ubytovaní najskôr o 14:00 hod. (v niektorých ubytovacích zariadeniach najskôr od 15:00 hod.) a v deň odchodu musia opustiť izby najneskôr do 12:00 hod. (v niektorých ubytovacích zariadeniach už do 10:00 hod.). Včasný príchod či neskorý odchod nie sú dôvodom k dlhšiemu používaniu izby. Tieto skutočnosti preto nie je možné posudzovať ani reklamovať ako zmenu alebo skrátenie zájazdu. V prípade záujmu Cestujúceho o dlhšie používanie izby v posledný deň ubytovania, tzv. late check-out, alebo o skoršie používanie izby v prvý deň ubytovania tzv. early check-in, môže o tieto služby požiadať priamo v ubytovacom zariadení, a to za poplatok uhrádzaný priamo ubytovaciemu zariadeniu.

- e. CK DUBTOUR GROUP má právo na úhradu ceny za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v zmluve o zájazde s cestujúcim, ktoré boli poskytnuté na vyžiadanie alebo so súhlasom cestujúceho počas zájazdu.
- f. Informácie, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde a môžu byť zmenené len so súhlasom oboch zmluvných strán sú nasledovné:
 - i. základné znaky služieb cestovného ruchu uvedené v § 14 ods. 2 písm. a) zákona,
 - ii. informácie o celkovej cene zájazdu,
 - iii. informácie o platobných podmienkach vrátane povinnosti cestujúceho zaplatiť zálohu a jej výšku, platobných podmienkach pre zaplatenie zvyšnej časti ceny alebo o povinnosti poskytnúť
 - iv. informácie o podmienke dosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich na realizáciu zájazdu a lehote, v ktorej musí byť cestujúci písomne informovaný o odstúpení od Zmluvy z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich,
 - v. informácie o práve cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začatím zájazdu súčasne so zaplatením odstúpeného dohodnutého v zmysle čl. VII ods. 1 týchto Všeobecných podmienok, ak ho cestovná kancelária požaduje.

VII. Sadzobník poplatkov

1. Dubtour si v súvislosti s požiadavkou cestujúceho o zmenu alebo doplnenie zmluvy o zájazde, akou je najmä zmena termínu, destinácie, typu izby, typu stravy, ubytovacieho zariadenia, osoby cestujúceho či akákoľvek iná zmena, vyhradzuje právo vykonať zmenu či doplnenie zmluvy o zájazde za poplatok 25 EUR za jednu osobu, ktorej sa zmena alebo doplnenie týka.

VIII. Mimoriadne opatrenia v súvislosti s ochorením COVID-19

1. V súvislosti s mimoriadnou situáciou spôsobenou ochorením COVID-19 je Cestujúci povinný oboznámiť sa s podmienkami súvisiacimi s ochorením COVID-19 platnými v krajine/u poskytovateľa služieb cestovného ruchu, v ktorej/ktorým mu bude poskytovaná služba cestovného ruchu, a to najmä s podmienkami vstupu do krajiny, vstupu do ubytovacieho zariadenia, vstupu do lietadla, a prípadnou povinnosťou preukázať sa negatívnym COVID-19 PCR testom alebo sa testovaniu na ochorenie COVID-19 podrobiť v krajine/u poskytovateľov služieb cestovného ruchu. Na požiadanie Cestujúceho DUBTOUR zabezpečí, aby sa uvedené podmienky dostali do dispozície Cestujúceho včas tak, aby sa s nimi Cestujúci mohol oboznámiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde rovnako ako aj po uzatvorení zmluvy o zájazde, a to najmä v období krátko pred poskytnutím zájazdu.
2. Cestujúci uzatvorením zmluvy o zájazde vyhlasuje, že si je vedomý, že vyššie uvedené podmienky určujú štátne orgány konkrétnej krajiny a konkrétni poskytovatelia služieb

cestovného ruchu, že sa s nimi úplne oboznámil a bezvýhradne s nimi súhlasí a ak ich po uzavretí zmluvy o zájazde nesplní alebo sa podmienky do času poskytnutia zájazdu zmenia, nie je to dôvodom na refundáciu zaplatenej ceny.

3. Dôvodom na refundáciu zaplatenej ceny nie je ani zmena epidemiologickej situácie súvisiacej s ochorením COVID-19 v krajine/u poskytovateľa služieb cestovného ruchu, v ktorej/ktorým bude každá služba cestovného ruchu tvoriaca zájazd poskytovaná.
4. Z dôvodu epidemiologickej situácie môže byť prevádzka hotelových reštaurácií, barov, bazénov či akvaparkov obmedzená. Rovnako môže byť zmenený spôsob vydávania stravy. DUBTOUR nemôže ovplyvniť opatrenia ubytovacích zariadení, ktoré sú vykonávané s úmyslom ochrániť predovšetkým návštevníkov ubytovacích zariadení. Zmeny v prevádzke ubytovacích zariadení z dôvodu epidemiologickej situácie DUBTOUR neustále aktualizuje podľa informácií jemu oznámených.

IX. Odstúpenie od zmluvy o zájazde a odstúpné

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu.
2. Výška odstúpného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):
 - a. skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 30 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 46 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,
 - b. skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 45 - 36 dní pred termínom začatia zájazdu,
 - c. skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 100 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 35 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.
3. Bod č. 1 sa neuplatní pri zmluvách o zájazde, pri ktorých cestujúci využil možnosť zníženej zálohy. V takom prípade sú odstúpným iba skutočne vzniknuté náklady vo výške uhradenej zálohy a ceny letenky. Odstúpné, ktorým sú skutočne vzniknuté náklady vo výške najmenej 100 % z ceny zájazdu je v takomto prípade cestujúci povinný znášať až po doplatení ceny zájazdu do 100 %.
4. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o zájazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušení účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstúpného aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb. Pre určenie počtu dní pri výpočte odstúpného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Do počtu dní sa nezapočítava deň nástupu na zájazd resp. začiatok čerpania služieb.
5. V prípade, že cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby.
6. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK DUBTOUR GROUP schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstúpného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.
7. CK DUBTOUR GROUP si vyhradzuje právo odpočítať odstúpné prípadne svoj nárok na náhradu škody od zloženej zálohy alebo zo zaplatenej ceny zájazdu.
8. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu bez zaplatenia odstúpného, ak v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta. Pri odstúpení od Zmluvy z dôvodov uvedených v

predchádzajúcej vete, má cestujúci nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil.

9. CK DUBTOUR GROUP môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak
 - a. počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a CK DUBTOUR GROUP odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však
 - * 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
 - * 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
 - * 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo
 - b. neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK DUBTOUR GROUP plniť zmluvu o zájazde a CK DUBTOUR GROUP oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.
10. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa prvej vety. U zájazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku.

X. Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie zájazdu

1. CK DUBTOUR GROUP zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK DUBTOUR GROUP alebo jej poverenému zástupcovi.
3. CK DUBTOUR GROUP je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak CK DUBTOUR GROUP nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť
 - a. rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
 - b. nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté CK DUBTOUR GROUP podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne

alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK DUBTOUR GROUP poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.

7. Ak CK DUBTOUR GROUP nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo:
 - a. vykonať nápravu sám a požadovať od CK DUBTOUR GROUP náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
 - b. odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.
8. CK DUBTOUR GROUP je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
 - a. nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a), všetko tohto článku,
 - b. zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,
 - c. cestujúci v súlade s odsekou 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
 - d. cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.
9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK DUBTOUR GROUP nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK DUBTOUR GROUP v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak je v zmluve o zájazde osoba cestujúca, ktorá podlieha vízovej povinnosti a nebudú jej udelené víza na vstup do krajiny, nemá právo na reklamáciu zájazdu z dôvodu, že mu neboli udelené víza, nakoľko CK DUBTOUR GROUP nemá možnosť ovplyvniť túto skutočnosť.
13. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK DUBTOUR GROUP uhradí náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
14. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 13 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK DUBTOUR GROUP o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
15. CK DUBTOUR GROUP sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 13 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
16. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK

- DUBTOUR GROUP bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK DUBTOUR GROUP.
17. CK DUBTOUR GROUP poskytne primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím
 - a. vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
 - b. pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
 18. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK DUBTOUR GROUP je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK DUBTOUR GROUP poskytnutím pomoci cestujúcemu.
 19. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. IX, je cestujúci povinný poskytovať CK DUBTOUR GROUP maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
 20. Informácia o reklamačných postupoch:
 - a. cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK DUBTOUR GROUP. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK DUBTOUR GROUP, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
 - b. Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.
 - c. Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK DUBTOUR GROUP a provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
 - d. CK DUBTOUR GROUP zabezpečuje v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.
 - e. O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.
 - f. Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.
 - g. CK DUBTOUR GROUP vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
 21. CK DUBTOUR GROUP zodpovedá za chyby zapríčinené technickými poruchami v systéme rezervovania, ktoré spôsobili. Ak CK DUBTOUR GROUP súhlasí, že zabezpečí rezervovanie zájazdu, zodpovedá za chyby pri rezervovaní. CK DUBTOUR GROUP nezodpovedá za chyby pri rezervácii spôsobené cestujúcim alebo neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
 22. Práva, ktoré cestujúcemu prípadne vznikli z porušenia povinnosti CK DUBTOUR GROUP, a ktoré môžu byť uplatnené z uzavretého komplexného cestovného alebo iného poistenia, cestujúci uplatní u príslušnej poisťovne.

XI. Náhrada škody

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. VIII ods. 5 písm. b), ods. 6 alebo ods. 7 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na náhradu primeranej nemajetkovej ujmy, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK DUBTOUR GROUP. Náhradu tejto škody poskytne CK DUBTOUR GROUP cestujúcemu bezodkladne.

2. CK DUBTOUR GROUP sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené
 - a. cestujúcim,
 - b. treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
 - c. neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
3. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK DUBTOUR GROUP. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK DUBTOUR GROUP.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.
5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa čl. VIII, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa tohto zákona a náhrada škody alebo zníženie ceny na základe osobitných predpisov sa od seba odpočítajú. Plnenie CK DUBTOUR GROUP bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak si cestujúci uplatní právo na náhradu škody alebo zníženie ceny na základe osobitných predpisov, je povinný oznámiť CK DUBTOUR GROUP uplatnenie týchto nárokov a v akej výške mu boli priznané, a to z dôvodu odpočítania náhrady škody alebo primeranej zľavy podľa zákona o zájazdoch od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov. Ak cestujúci uplatnený nárok CK DUBTOUR GROUP neoznámí, zodpovedá za škodu, ktorá v dôsledku toho vznikne CK DUBTOUR GROUP.

XII. Ochrana proti úpadku

1. CK DUBTOUR GROUP má uzatvorenú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku. Generali Poistovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu, používateľ ochrannej známky Európska cestovná poisťovňa so sídlom Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava IČO: 54228573, spoločnosť zapísaná v obch.reg. Mestského súdu Bratislava III, odd.Po, vl.č.8774/B. Číslo poistnej zmluvy 2409170088.
2. V prípade poistnej udalosti (úpadku CK DUBTOUR GROUP) uvedená poisťovňa v zmysle zákona poskytne cestujúcemu, ktorý zaplatil CK DUBTOUR GROUP za služby cestovného ruchu:
 - repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu, ktorý mala CK DUBTOUR GROUP poskytnúť,
 - poistné plnenie vo výške zaplatenej zálohy alebo ceny zaplatenej za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil,
 - poistné plnenie vo výške rozdielu medzi cenou zaplatenou v CK DUBTOUR GROUP a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu sprostredkovaného CK DUBTOUR GROUP.
3. CK DUBTOUR GROUP, podnikateľ, s ktorým uzavrela CK DUBTOUR GROUP zmluvu o zabezpečení repatriácie vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania, ak toto nezabezpečí CK DUBTOUR GROUP, alebo poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku môže cestujúcim poskytnúť plnenie vo forme úhrady služieb, na základe ktorých budú cestujúci pokračovať v zájazde, alebo v spojených službách cestovného ruchu. Uvedené plnenie sa poskytne bezodkladne.
4. Ak si cestujúci zabezpečí repatriáciu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku cestujúcemu na základe žiadosti bezodkladne uhradí tieto náklady len do sumy, akú by musel vynaložiť, ak by repatriáciu, ubytovanie a stravovanie zabezpečovala cestovná kancelária, podnikateľ, s ktorým uzavrela

CK DUBTOUR GROUP zmluvu o zabezpečení repatriácie vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania, ak toto nezabezpečí CK DUBTOUR GROUP, alebo poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku.

5. Nároky cestujúceho, ktoré mu vznikli voči CK DUBTOUR GROUP v dôsledku úpadku, prechádzajú na poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku. Za nároky, ktoré neuhradil poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku cestujúcemu z dôvodu, že presiahli sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku, zodpovedá cestovná kancelária.
6. Ochrana pre prípad úpadku sa podľa zákona o zájazdoch vzťahuje na cestujúceho bez ohľadu na jeho bydlisko, miesto nástupu na prepravu alebo na miesto, kde bol zájazd predaný, a bez ohľadu na členský štát Európskej únie, v ktorom je poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku usadený.
7. Okrem nárokov podľa zákona o zájazdoch má cestujúci nárok v rozsahu podľa poistnej zmluvy na:
 - Poistné plnenie vo výške zaplatenej zálohy, alebo ceny zaplatenej za služby cestovného ruchu, ktoré nie sú zájazdom ani spojenou službou cestovného ruchu a spočívajú v ubytovaní so stravovaním ak sa neuskutočnili;
 - Poistné plnenie vo výške zaplatenej zálohy, alebo ceny zaplatenej za služby cestovného ruchu, ktoré nie sú zájazdom ani spojenou službou cestovného ruchu a spočívajú v ubytovaní so stravovaním, ak táto bola poskytnutá len čiastočne

Svoj oprávnený nárok musí cestujúci uplatniť u poisťovateľa v lehote 6 mesiacov od vzniku poistnej udalosti, inak jeho nárok zaniká.

8. CK DUBTOUR GROUP odovzdá cestujúcemu pri návrhu uzatváraní zmluvy o zájazde Garančný list, ktorý je zároveň zverejnený na www.dubaj.sk a www.edubai.cz.

XIII. Ochrana osobných údajov

1. Pri spracovaní osobných údajov postupuje CK DUBTOUR GROUP v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. CK DUBTOUR GROUP spracúva osobné údaje, ktoré jej cestujúci poskytne v súvislosti s uzatvorením a plnením tejto zmluvy o zájazde a poskytovaním objednaných služieb, ktorých spracúvanie je na daný účel nevyhnutné. Cestujúci, ktorý uzatvára zmluvu o zájazde vyhlasuje, že je splnomocnený na poskytnutie údajov o ďalších cestujúcich, v prospech ktorých uzatvára zmluvu o zájazde. Cestujúci ďalej berie na vedomie, že osobné údaje môžu byť poskytnuté iným príjemcom, najmä zmluvným partnerom CK DUBTOUR GROUP za účelom zabezpečovania realizácie objednaných služieb, a zároveň môžu byť poskytnuté v rámci cezhraničného toku do tretích krajín za predpokladu, že poskytnutie týchto údajov je nevyhnutnou podmienkou realizácie objednaných služieb. Cestujúci potvrdzuje, že bol CK DUBTOUR GROUP informovaný o spracúvaní jeho osobných údajov podľa čl. 13 a 14 GDPR, tak ako je uvedené na webovej stránke CK DUBTOUR GROUP www.dubaj.sk v časti „Ochrana osobných údajov“, prípadne v prevádzke cestovnej kancelárie alebo na inom predajnom mieste, a zaväzuje sa uvedené informácie poskytnúť ostatným cestujúcim uvedených v zmluve o zájazde.
2. podrobnú informačnú povinnosť CK DUBTOUR GROUP vo vzťahu k ochrane osobných údajov cestujúcich si CK DUBTOUR GROUP plní prostredníctvom webového sídla www.dubaj.sk a www.edubai.cz v časti „Ochrana osobných údajov“.

XIV. Záverečné ustanovenia

1. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti CK DUBTOUR GROUP podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>
2. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK DUBTOUR GROUP, s výnimkou prípadov, ak CK DUBTOUR GROUP vopred dohodne písomne s cestujúcim iný rozsah vzájomných práv a povinností.
3. Podpisom zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných zmluvných podmienok a dôležitých informácií a dojednaní v nich obsiahnuté akceptuje.
4. CK DUBTOUR GROUP prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.
5. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté a obdržané na pevnom nosiči CK DUBTOUR GROUP a na webovom sídle www.dubaj.sk a www.edubai.cz o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v čase požiadavky cestujúceho.
6. Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK DUBTOUR GROUP nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2019. Všetky údaje, a skutočnosti obsiahnuté v ponuke na pevnom nosiči a webovom sídle www.dubaj.sk a www.edubai.cz opravy a zmeny aktualizácie sú príbežne zverejňované na webom sídle www.dubaj.sk a www.edubai.cz a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich zverejnenia.
7. Zmluvné vzťahy, ktoré vznikli medzi cestujúcim a CK DUBTOUR GROUP pred 01.01.2019 a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia právnou a zmluvnou úpravou platnou a účinnou pred 01.01.2019.