

## Všeobecné zmluvné podmienky sprostredkovania jednotlivých služieb cestovného ruchu

1. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky sprostredkovania jednotlivých služieb cestovného ruchu (ďalej len Všeobecné podmienky) upravujú (i) podmienky, za ktorých DUBTOUR GROUP ako Sprostredkovateľ sprostredkováva predaj jednotlivých služieb cestovného ruchu (ii) postup pri rezervácii jednotlivých služieb cestovného ruchu a (iii) podmienky uzatvorenia a vzniku Zmluvy o poskytnutí jednotlivých služieb cestovného ruchu medzi Poskytovateľom služieb a Zaujímcom, ktorej predmetom je poskytnutie jednotlivých služieb cestovného ruchu Poskytovateľom služieb vybranej Zaujímcom a uvedenej v rezervačnom formulári za podmienok určených Poskytovateľom služieb. Práva a povinnosti Sprostredkovateľa a Zaujímca upravujúce sprostredkovanie predaja jednotlivých služieb cestovného ruchu sa riadia týmito Všeobecnými podmienkami a Rezerváciou Odchylné ustanovenia v Rezervácii majú prednosť pred znením týchto Všeobecných podmienok.
2. Všeobecné podmienky DUBTOUR GROUP sú neoddeliteľnou súčasťou Rezervácie. Akceptáciou ponuky nezáväzného formulára alebo oslovením DUBTOUR GROUP za účelom sprostredkovania jednotlivých služieb cestovného ruchu záujemca potvrdzuje, že tieto podmienky sú mu známe, uznáva ich a súhlasí s nimi.
3. Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na práva a povinnosti medzi Zaujímcom a Poskytovateľom služieb pri poskytovaní jednotlivých služieb cestovného ruchu podľa Zmluvy o poskytnutí jednotlivých služieb cestovného ruchu uzatvorenej prostredníctvom DUBTOUR GROUP; tieto vzťahy sa riadia všeobecnými zmluvnými podmienkami Poskytovateľa služieb a Podmienkami rezervácie.

### DEFINÍCIA POJMOV

1. **Sprostredkovateľ:** 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 vložka číslo 170231/B, IČO: 55486266.
2. **Zájemca:** fyzická osoba, ktorá uzatvára Sprostredkovateľskú zmluvu. Všetky ďalšie osoby, ktoré sú na strane Zájemcu, sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytnutí jednotlivých služieb cestovného ruchu spoločne a nerozdielne.
3. **Poskytovateľ služieb:** tretia strana, ktorou je hotelová spoločnosť, letecká spoločnosť alebo iná spoločnosť, poskytujúca Zájemcovi jednotlivú službu cestovného ruchu na základe zmluvy, ktorú jej sprostredkuje DUBTOUR GROUP.
4. **Trvanlivý nosič:** prostriedok, ktorý umožňuje Zájemcovi alebo sprostredkovateľovi 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. **Sprostredkovateľské miesto:** prevádzkareň alebo iný priestor, kde sprostredkovateľ obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy o ubytovaní alebo inej zmluvy o poskytnutí jednotlivých služieb cestovného ruchu bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.
6. **Spôsob sprostredkovania:** DUBTOUR GROUP ponúka svoje služby inovatívnym spôsobom aj v elektronickej podobe na svojich webových stránkach [www.dubaj.sk](http://www.dubaj.sk) a [www.edubai.cz](http://www.edubai.cz), implementovaných cez počítač, tablet a mobil. Každý potenciálny záujemca si môže navoliť výber ubytovacieho zariadenia v požadovanom termíne, v počte dní/nocí ako aj príslušné doplnkové služby a dostane návrh/kalkuláciu celkovej ceny vrátane všetkých poplatkov. DUBTOUR GROUP rovnako ponúka svoje služby klasickým spôsobom vo svojej

kamenej prevádzke/predajnom mieste, pričom je možné, že k poskytnutiu služieb môže dôjsť aj kombináciu rôznych spôsobov, napr. prostredníctvom telefonického hovoru a následnou emailovou komunikáciou.

7. **Rezervácia:** zmluva medzi Záujemcom a Sprostredkovateľom, na základe ktorej DUBTOUR GROUP sprostredkuje uzavretie zmluvy medzi Záujemcom a Poskytovateľom služby.
8. **Podmienky rezervácie:** podmienky, za ktorých bude Záujemca využívať jednotlivú službu cestovného ruchu. Obsahujú dôležité informácie o hoteli a službách v ňom poskytovaných, type izby, čase ubytovania a odubytovania, poplatkov splatných u Poskytovateľa služieb a iné.
9. **Zmluva o poskytnutí jednotlivej služby cestovného ruchu (ďalej aj len „Zmluva“):** zmluva medzi Záujemcom a Poskytovateľom jednotlivej služby cestovného ruchu, na základe ktorej bude Záujemcovi jednotlivá služba cestovného ruchu poskytnutá. Môže ísť o zmluvu o ubytovaní, zmluvu o leteckej preprave alebo inú zmluvu, na základe ktorej je Záujemcovi poskytnutá iná jednotlivá služba cestovného ruchu.
10. **Skupina:** 10 a viac osôb, ktorým sa jednotlivá služba sprostredkováva spoločne.

## I. Rozsah služieb poskytovaných DUBTOUR GROUP

1. DUBTOUR GROUP je spoločnosť, ktorá v rámci svojej činnosti koná výhradne ako Sprostredkovateľ. Predmetom činnosti DUBTOUR GROUP je sprostredkovanie jednotlivých služieb cestovného ruchu Záujemcovi.
2. DUBTOUR GROUP sprostredkováva nielen uzavretie Zmluvy medzi Záujemcom a Poskytovateľom služieb, ale aj transakčnú operáciu, ktorou príde k úhrade jednotlivej služby cestovného ruchu Záujemcom Poskytovateľovi.
3. Zmluva o poskytnutí jednotlivej služby cestovného ruchu sa uzatvára priamo medzi Poskytovateľom služby a Záujemcom, DUBTOUR GROUP jej zmluvnou stranou nie je. Táto Zmluva sa spravuje Podmienkami rezervácie a všeobecnými zmluvnými podmienkami príslušného Poskytovateľa služieb.
4. Záujemca je povinný oboznámiť sa s Podmienkami rezervácie príslušného Poskytovateľa služieb ešte pred uzatvorením Zmluvy. DUBTOUR GROUP zabezpečí, aby sa Podmienky rezervácie konkrétnej jednotlivej služby cestovného ruchu dostali do dispozície Záujemcu vhodným spôsobom a včas, a to zverejnením na webových stránkach DUBTOUR GROUP pri príslušnej jednotlivej službe cestovného ruchu alebo ich zaslaním na emailovú adresu Záujemcu Podmienky rezervácie konkrétnej jednotlivej služby cestovného ruchu obsahujú ustanovenia upravujúce Podmienky zrušenia či zmien rezervácií a možností vrátenia platieb, prípadne iných obmedzení. DUBTOUR GROUP upozorňuje, že Podmienky rezervácie konkrétnych jednotlivých služieb cestovného ruchu sa líšia, a preto je potrebné, aby sa Záujemca oboznámil s Podmienkami rezervácie každej jednotlivej služby cestovného ruchu, ktorú chce čerpať.
5. Za poskytnutie jednotlivej služby cestovného ruchu v rozsahu a kvalite dohodnutých v Zmluve zodpovedá výlučne príslušný Poskytovateľ služieb.

## II. Nezáväzná rezervácia jednotlivej služby cestovného ruchu a Rezervácia

1. Záujemca o sprostredkovanie jednotlivej služby cestovného ruchu na webových stránkach DUBTOUR GROUP vyplní nezáväzný rezervačný formulár, v ktorom určí konkrétnu jednotlivú službu cestovného ruchu, ubytovacie zariadenie, druh izby, spôsob stravovania a termín, o ktorý má záujem. V ďalšom kroku vyplní informácie o všetkých cestujúcich a kontaktné údaje osoby, ktorá je objednávateľom, a následne formulár odošle.
2. Záujemca môže DUBTOUR GROUP požiadať o sprostredkovanie jednotlivej služby cestovného ruchu aj iným spôsobom ako v bode 1., a to najmä prostredníctvom telefonicky

komunikácie, inej písomnej komunikácie, či osobnej komunikácie v prevádzkarni Sprostredkovateľa, z ktorej jasne vyplýva jeho záujem o sprostredkovanie jednotlivej služby cestovného ruchu. DUBTOUR GROUP sa zaväzuje Záujemcovi jednotlivú službu cestovného ruchu sprostredkovať prijatím návrhu Záujemcu, a teda momentom prejavenia vôle DUBTOUR GROUP sprostredkovať pre konkrétneho Záujemcu jednotlivú službu cestovného ruchu, ktorá rovnako ako návrh Záujemcu, nemusí mať písomnú formu.

Po spracovaní nezáväznej rezervácie

3. Nezáväzná rezervácia je považovaná za návrh na vytvorenie Rezervácie podľa týchto Všeobecných podmienok.
4. DUBTOUR GROUP prijme nezáväznú rezerváciu – návrh Záujemcu a jej doručenie potvrdí v čo najkratšom čase od momentu, kedy bola nezáväzná rezervácia DUBTOUR GROUP Záujemcom doručená.
5. Po preverení kapacít DUBTOUR GROUP Záujemcovi zašle ponuku, ktorú môže Záujemca akceptovať. Akceptáciou zo strany Záujemcu príde k potvrdeniu nezáväznej rezervácie a vytvoreniu Rezervácie. Záujemca akceptáciou ponuky potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito Všeobecnými podmienkami a s Podmienkami rezervácie konkrétneho Poskytovateľa služieb a súhlasí s právami a povinnosťami v nich obsiahnutými.
6. DUBTOUR GROUP ponuku v podobe a rozsahu určenom v ponukovom emaile garantuje len do presne vymedzeného času v ňom uvedenom. Po tomto čase môže Záujemca požiadať o predĺženie platnosti písomne, telefonicky alebo ústne. Jeho požiadavke DUBTOUR GROUP vyhovie podľa aktuálnych kapacít Poskytovateľa služieb.
7. V prípade, že Záujemca má záujem o rezerváciu jednotlivej služby cestovného ruchu pre skupinu, je povinný kontaktovať DUBTOUR GROUP telefonicky alebo písomne. Na rezerváciu jednotlivej služby cestovného ruchu pre skupinu sa vzťahujú osobitné Podmienky rezervácie, s ktorými DUBTOUR GROUP záujemcu oboznámi. DUBTOUR GROUP upozorňuje že podmienky rezervácie pre skupinu jednotlivých Poskytovateľov služieb môžu určovať iné lehoty a podmienky úhrady, či iné storno podmienky.
8. V prípade, že sa Záujemca bude snažiť Podmienky rezervácie pre skupinu obísť tak, že svoju rezerváciu, ktorá by napĺňala definíciu skupiny, rozdelí na viacero menších rezervácií, Poskytovateľ služieb je oprávnený uložiť Záujemcovi poplatky za skupinovú rezerváciu pobytu alebo iný poplatok súvisiaci so skupinovú rezerváciu, ktorý je Záujemca povinný uhradiť. Za uloženie týchto poplatkov Poskytovateľom služieb DUBTOUR GROUP nenesie zodpovednosť. DUBTOUR GROUP si vyhradzuje právo zrušiť také rezervácie, ktoré sa snažia obísť rezerváciu pre skupinu.
9. Ak má Záujemca záujem o rezerváciu jednotlivej služby cestovného ruchu pre seba ako právnickú osobu, má povinnosť túto skutočnosť oznámiť DUBTOUR GROUP už v odoslanom nezáväznom formulári. Rovnako sa povinnosť Záujemcu vzťahuje aj na oznámenie, či ide o služobný pobyt. Ak dôjde k oznámeniu týchto skutočností neskôr, budú považované za zmenu podliehajúcu poplatkovej povinnosti podľa čl. XIII sadzobníka poplatkov.
10. Na dvojité rezervácie alebo rezervácie, ktoré boli vytvorené s úmyslom držať ubytovacie kapacity jedného alebo viacerých Poskytovateľov služieb DUBTOUR GROUP najprv Záujemcu upozorní a požiada o nápravu. Ak Záujemca nápravu nevykoná, DUBTOUR GROUP si vyhradzuje právo takéto rezervácie zrušiť.

### **III. Sprostredkovanie ubytovania a uzavretie zmluvy o ubytovaní**

1. Po vytvorení Rezervácie DUBTOUR GROUP Záujemcovi zašle potvrdenie rezervácie a platobné údaje, na základe ktorých Záujemca uhradí zálohu za ubytovanie vo výške stanovenej v Podmienkach rezervácie a neskôr aj doplatí zvyšnú časť ceny ubytovania. Momentom identifikácie pripísanej úhrady zálohy na účet DUBTOUR GROUP, Záujemca uzavrel zmluvu o ubytovaní priamo s ubytovacím zariadením.

2. DUBTOUR GROUP cenu ubytovania garantuje len do dňa splatnosti zálohy uvedenej v platobných údajoch. O predĺženie splatnosti zálohy Zájemca môže požiadať DUBTOUR GROUP písomne či telefonicky.
3. Ak Zájemca zálohu alebo celkovú sumu uvedenú v platobných údajoch neuhradí do doby, ktorá je v platobných údajoch určená ako deň splatnosti, Rezervácia bude spoločnosťou DUBTOUR GROUP automaticky zrušená. Zájemcovi nárok na náhradu škody nevzniká.
4. DUBTOUR GROUP si vyhradzuje právo nesprostredkovať uzavretie Zmluvy v prípade, že za cenu ubytovania uvedenú v platobných údajoch nebude možné z dôvodu systémovej chyby Zmluvu uzatvoriť. V takom prípade spoločnosť DUBTOUR GROUP bezodkladne Zájemcovi vráti všetky zaplatené peňažné prostriedky na číslo účtu, z ktorého bola úhrada vykonaná alebo na iné číslo účtu, ktoré Zájemca uvedie.
5. Ak v časovom úseku od vytvorenia Rezervácie až do **zaplatenia zálohy** príde k zmene v službe, akou môže byť výška ceny ubytovania, dostupnosti vybraných izieb a iné, je potrebné, aby Zájemca s takouto zmenou Rezervácie vyjadril súhlas. Ak Zájemca súhlas s takouto zmenou nevyjadrí, k uzavretiu a nadobudnutiu platnosti a účinnosti zmluvy o ubytovaní medzi Zájemcom a ubytovacím zariadením nepríde. DUBTOUR GROUP Zájemcovi vráti všetky zaplatené peňažné prostriedky bezodkladne na číslo účtu, z ktorého bola úhrada vykonaná alebo na iné číslo účtu, ktoré Zájemca uvedie.
6. V prípade, že Zájemca uzatvoril zmluvu o ubytovaní a cena ubytovania sa oproti zmluvne určenej cene pred čerpaním jednotlivkej služby cestovného ruchu zníži, nepôjde o dôvod na vrátenie zálohy.
7. Ak Zájemca od zmluvy o ubytovaní odstúpi, nemôže si v danom ubytovacom zariadení opätovne rezervovať izbu za novú zníženú cenu. **Ubytovacie zariadenia opätovné rezervácie neakceptujú a neumožňujú sprostredkovanie takéhoto ubytovania spoločnosťou DUBTOUR GROUP ani žiadnou inou spoločnosťou.**
8. Ak má Zájemca záujem o ubytovanie počas špecifických období, akými sú náboženské či iné sviatky, významné športové udalosti, veľtrhy či konferencie, môžu mu byť účtované dodatočné poplatky, a to aj po uzavretí Zmluvy. V prípade, že s dodatočnými poplatkami Zájemca nesúhlasí, DUBTOUR GROUP mu určí lehotu, do ktorej môže od Zmluvy odstúpiť a zároveň mu budú vrátené všetky finančné prostriedky dovtedy uhradené.
9. DUBTOUR GROUP upozorňuje, že počas špecifických období môžu ubytovacie zariadenia požadovať rezerváciu ubytovania na celé obdobie trvania sviatkov, športových udalostí, veľtrhov či konferencií, na čo bude Zájemca upozornený najneskôr po vytvorení Rezervácie. Ak si Zájemca rezervuje ubytovanie len na časť takéhoto obdobia, ubytovacie zariadenie nemusí takúto rezerváciu potvrdiť.
10. DUBTOUR GROUP upozorňuje, že na špecifické obdobia sa vzťahujú osobitné Podmienky rezervácie, o ktorých Zájemcu informuje najneskôr po vytvorení Rezervácie.
11. Ak má Zájemca špeciálne požiadavky k ubytovaniu, akými sú susediace, prepojené, fajčiarske alebo nefajčiarske izby, DUBTOUR GROUP túto požiadavku uvedie ako poznámku k Zmluve. Splnenie špeciálnej požiadavky Zájemcu DUBTOUR GROUP negarantuje.
12. DUBTOUR GROUP upozorňuje, že na splnenie špeciálnych požiadaviek sa môžu vzťahovať dodatočné poplatky, ktoré je potrebné uhradiť vopred DUBTOUR GROUP alebo priamo ubytovaciemu zariadeniu počas pobytu
13. Pokiaľ Zájemca chce predĺžiť dobu ubytovania o ďalšie dni, je ten povinný za týmto účelom kontaktovať DUBTOUR GROUP, nie vytvárať ďalšiu nadväzujúcu Rezerváciu.
14. Počet osôb ktoré chcú na strane Ubytovaného využívať služby ubytovacieho zariadenia musí zodpovedať počtu osôb, pre ktoré bola vykonaná Rezervácia. Inak môže byť osobám, pre ktoré Rezervácia nebola vykonaná, odopretý vstup do ubytovacieho zariadenia. V prípade neodopretia vstupu bude takýmto osobám účtovaný poplatok za využívanie jednotlivkej služby cestovného ruchu podľa podmienok ubytovacieho zariadenia, a to priamo ubytovacím zariadením, ktoré je Poskytovateľom služieb..

#### **IV. Podklady k vycestovaniu**

1. Po uzavretí zmluvy o ubytovaní DUBTOUR GROUP Záujemcovi emailom zašle podklady k vycestovaniu, podľa rozsahu zvolenej služby, prípadne iných doplnkových služieb. DUBTOUR GROUP Zájemcu požiada o potvrdenie prijatia podkladov k vycestovaniu a Zájemca je povinný DUBTOUR GROUP o prijatí/neprijatí podkladov k vycestovaniu informovať.
2. DUBTOUR GROUP vystaví Zájemcovi voucher s rezervačným číslom. Na vouchri sa okrem rezervačného čísla nachádzajú ďalšie detaily pobytu, ktorými sú názov ubytovacieho zariadenia, druh izby, počet nocí, termín pobytu, typ stravovania a iné. Na vouchri musí byť uvedený počet všetkých ubytovaných osôb. Zájemca je povinný skontrolovať všetky údaje na vouchri uvedené, a to bezodkladne po jeho vystavení. V prípade zistenia nesprávnosti údajov je povinný o tom bezodkladne informovať spoločnosť DUBTOUR GROUP, ktorá vykoná nápravu.
3. Zájemca, prípadne osoby, pre ktoré bolo ubytovanie rezervované, sa vouchrom preukazujú na recepcii ubytovacieho zariadenia pri ich ubytovaní. Ak voucher nepredložia, alebo predložia neplatný voucher, či voucher obsahujúci chyby, ubytovacie zariadenie môže odmietnuť tieto osoby ubytovať. Rovnako môže cenu ubytovania a poplatky účtovať priamo týmto osobám.
4. V prípade odstúpenia od zmluvy o ubytovaní, je Zájemca povinný voucher vystavený na ubytovanie, ktoré bolo zrušené, spoločnosti DUBTOUR GROUP vrátiť. Ak tak Zájemca neurobí, zodpovedá za jeho možné zneužitie.

#### **V. Ubytovacie zariadenia a služby v nich poskytované**

1. Hodnotenia ubytovacích zariadení zverejnených na stránkach [www.dubaj.sk](http://www.dubaj.sk) a [www.edubai.cz](http://www.edubai.cz) alebo uvedených v potvrdení Rezervácie alebo v Zmluve, neboli vykonané podľa podmienok stanovených v a nemusia byť v súlade s vyhláškou Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 419/2001 Z.z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaraďovanie do tried. Hodnotenia ubytovacích zariadení bolo vykonané v súlade s právnym poriadkom krajiny, v ktorej sa ubytovacie zariadenie nachádza.
2. Všetky schémy ubytovania, ktoré spoločnosť DUBTOUR GROUP uvádza na svojich webových stránkach vychádzajú zo špecifikácie dodanej DUBTOUR GROUP zo strany ubytovacieho zariadenia. DUBTOUR GROUP upozorňuje, že vyobrazenie schémy ubytovania slúži len ako všeobecné zobrazenie ubytovania a reálne rozmery, dizajn, príslušenstvo či výbava a zariadenie ubytovacieho zariadenia sa môžu od schémy uvádzanej na webových stránkach DUBTOUR GROUP odlišovať.
3. V ubytovacích zariadeniach môžu prebiehať renovačné práce rôzneho rozsahu. Ubytovacie zariadenie prijme potrebné opatrenia na to, aby renovačné práce obmedzovali jeho hostí čo najmenej. Renovácia ubytovacieho zariadenia nie je dôvodom na refundáciu ceny za jednotlivú službu cestovného ruchu.
4. O všetkých renovačných prácach, ktoré boli spoločnosti DUBTOUR GROUP ubytovacím zariadením oznámené, DUBTOUR GROUP informuje Zájemcu ešte pred uzatvorením Zmluvy. V prípade, že informácia o renovačných prácach bude DUBTOUR GROUP poskytnutá až po uzavretí zmluvy, bezodkladne o tom Zájemcu informuje. Zájemca si je vedomý, že k výkonu renovačných prác môže dôjsť aj vtedy, ak o tom ubytovacie zariadenie DUBTOUR GROUP neinformovalo. Ani renovačné práce, o ktorých Zájemca vopred nevedel, nie sú dôvodom na refundáciu ceny za jednotlivú službu cestovného ruchu.

5. Väčšina ubytovacích zariadení zvyčajne umožňuje ubytovanie návštevníkov najskôr o 14:00 hod. miestneho času. V určitých krajinách môže byť čas ubytovania posunutý. S časom ubytovania je Zájemca povinný sa oboznámiť v Podmienkach rezervácie konkrétneho ubytovacieho zariadenia.
6. Zájemca je povinný dostaviť sa na recepciu ubytovacieho zariadenia za účelom ubytovania sa, v časoch určených ubytovacím zariadením, najneskôr však do času určeného v Podmienkach rezervácie.
7. V niektorých krajinách môžu byť izby pre tri osoby pozostávať z jednej väčšej manželskej postele, pričom ubytovacie zariadenie ani na požiadanie nedoplní samostatnú posteľ pre tretiu osobu. Izby pre štyri osoby môžu byť zložené z dvoch dvojlôžkových postelí a ubytovacie zariadenie ani na požiadanie nemusí uvedené postele vymeniť za samostatné lôžka.
8. Prístelky, ktoré sú poskytované vo väčšine ubytovacích zariadení nemajú rozmery štandardnej postele, sú však bežne postačujúce na prespanie dospelého človeka. V prípade, že si Zájemca rezervoval zdieľané lôžko a počas pobytu namiesto neho požaduje prístelku a ubytovacie zariadenie jeho požiadavke vyhovie, táto môže podliehať samostatnému spoplatneniu, ktoré klient uhrádza priamo ubytovaciemu zariadeniu.
9. Ubytovacie zariadenie môže na účely krytia vedľajších výdavkov požadovať poskytnutie kreditnej karty Zájemcu. Ak ňou Zájemca nedisponuje, ubytovacie zariadenie môže požadovať od Zájemcu zálohu v hotovosti.
10. Akékoľvek výdavky, ktoré si Zájemca nedohodol v Zmluve, resp. ich spoločnosť DUBTOUR GROUP neuhradil alebo ich spôsobil až počas pobytu v ubytovacom zariadení, je povinný Zájemca uhradiť priamo ubytovaciemu zariadeniu. Ubytovacie zariadenie takto vzniknuté výdavky bude odpočítavať zo zálohy na mieste uhradenej Zájemcom alebo ich bude inkasovať z kreditnej karty Zájemcu,
11. V prípade, že Zájemca v ubytovacom zariadení spôsobí škodu, za túto zodpovedá a výšku škody bude povinný uhradiť pri odchode z ubytovacieho zariadenia.

## VI. Sprostredkovanie leteniek

1. Spolu s potvrdením Rezervácie DUBTOUR GROUP Zájemcu požiadajú o zaplatenie ceny letenky na účet DUBTOUR GROUP. Po úhrade ceny letenky Zájemcom DUBTOUR GROUP požiadajú leteckú spoločnosť o vystavenie letenky. Po vystavení požadovanej letenky leteckou spoločnosťou DUBTOUR GROUP Zájemcovi odošle potvrdzujúci e-mail s číslom letenky. Momentom vystavenia letenky Zájemca uzavrel Zmluvu priamo s leteckou spoločnosťou.
2. Ak v časovom úseku od nezáväznej rezervácie letenky až do **zaplatenia ceny letenky** príde k zmene v službe, akou môže byť výška ceny letenky, dostupnosti vybraných miest a iné, a ak Zájemca nevyjadrí súhlas s takouto zmenou, k nadobudnutiu platnosti a účinnosti Zmluvy medzi Zájemcom a leteckou spoločnosťou nepríde a Zájemcovi bude platba za letenky vrátená v plnej výške.
3. Zmena letového času, či leteckého prepravcu nie je dôvodom na odstúpenie od Zmluvy.

## VII. Odstúpenie od Zmluvy a odstúpené

1. Ak sa Zájemca rozhodne od Zmluvy odstúpiť, oznámi odstúpenie od Zmluvy DUBTOUR GROUP, ktorá Zájemcovi vydá potvrdenie o odstúpení. Ak Zájemcovi toto potvrdenie nebolo doručené, je ten povinný o tom informovať DUBTOUR GROUP.
2. DUBTOUR GROUP upozorňuje, že na odstúpenie od Zmluvy, čo i len čiastočne zahŕňajúcej špecifické obdobie sa budú uplatňovať osobitné podmienky odstúpenia a budú uplatnené na všetky rezervované noci, teda aj tie, ktoré do špecifického obdobia nespádajú.

3. Ak Zájemca neuhradí zálohu a neskôr aj celkovú sumu do dňa stanoveného v platobných údajoch v prípade, že splatnosť nebola zo strany DUBTOUR GROUP predĺžená, Rezerváciu DUBTOUR GROUP automaticky zruší.
4. V prípade odstúpenia od Zmluvy, spoločnosť DUBTOUR GROUP Zájemcovi zaplatenú zálohu nevracia. Ak príde k odstúpeniu od Zmluvy v čase, kedy bola uhradená celková cena jednotlivých služieb cestovného ruchu, DUBTOUR GROUP Zájemcovi vráti zaplatené finančné prostriedky podľa Podmienok rezervácie konkrétneho Poskytovateľa služieb.
5. Odstúpenie od zmluvy o preprave sa spravuje všeobecnými zmluvnými podmienkami leteckej spoločnosti. DUBTOUR GROUP upozorňuje, že pri odstúpení od zmluvy o preprave sa uhradené finančné prostriedky Zájemcovi spravidla nevracajú.

## VIII. Platobné podmienky

1. DUBTOUR GROUP má právo od Zájemcu pred uzavretím Zmluvy požadovať zálohu vo výške určenej podľa Podmienok rezervácie konkrétneho Poskytovateľa služieb. Záloha sa započíta do ceny jednotlivých služieb cestovného ruchu. Ak Zájemca od zmluvy odstúpi, záloha sa mu nevracia.
2. Po uzavretí Zmluvy je Zájemca povinný uhradiť zvyšok ceny jednotlivých služieb cestovného ruchu podľa Podmienok rezervácie príslušného Poskytovateľa služieb, a to na účet DUBTOUR GROUP.
3. Ak je Zájemcovi sprostredkovaná jednotlivá služba cestovného ruchu vo forme letenky, je Zájemca pri jej sprostredkovaní povinný zaplatiť 100 % z jej ceny na účet DUBTOUR GROUP. DUBTOUR GROUP následne zaplatenú sumu prevedie Poskytovateľovi služieb.
4. Právo na poskytnutie sprostredkovanej jednotlivých služieb cestovného ruchu vzniká Zájemcovi **až zaplatením úplnej ceny jednotlivých služieb cestovného ruchu DUBTOUR GROUP** a splnením ostatných podmienok Poskytovateľa služieb.

## IX. Zmena sprostredkovanej jednotlivých služieb cestovného ruchu

1. Ak chce Zájemca vykonať v Zmluve akúkoľvek zmenu, je povinný obrátiť sa s touto požiadavkou na spoločnosť DUBTOUR GROUP v dostatočnom časovom predstihu.
2. DUBTOUR GROUP spracuje požiadavku Zájemcu o zmenu najneskôr v nasledujúci pracovný deň po dni, kedy bola požiadavka DUBTOUR GROUP oznámená.
3. Každá zmena požadovaná Zájemcom môže byť spoločnosťou DUBTOUR GROUP spoplatnená podľa sadzobníka poplatkov v čl. XIII, rovnako môže byť spoplatnená Poskytovateľom služieb, ktorého sa zmena týka.
4. Požiadavka spočívajúca v predĺžení čerpania jednotlivých služieb cestovného ruchu, oznámená v dostatočnom časovom predstihu, nebude podliehať spoplatneniu podľa čl. XIII sadzobníka poplatkov. DUBTOUR GROUP.
5. DUBTOUR GROUP oznámi príslušnému Poskytovateľovi služieb zmenu až vtedy, keď Zájemca uhradí poplatok za zmenu podľa čl. XIII sadzobníka poplatkov a poplatok za zmenu určenom Poskytovateľom služieb.

## X. Práva a povinnosti Zájemcu

1. K základným právam Zájemcu patrí:
  - a. Právo na riadne sprostredkovanie jednotlivých služieb cestovného ruchu.
  - b. Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa sprostredkovaných jednotlivých služieb cestovného ruchu a Poskytovateľov služieb, ktoré sú DUBTOUR GROUP známe.
  - c. Právo odstúpiť od Sprostredkovateľskej zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu. Právo Zájemcu odstúpiť od Zmluvy sa spravuje Podmienkami rezervácie.

- d. Právo na reklamáciu nedostatkov, chybných plnení a uplatnenie nárokov z jednotlivej služby cestovného ruchu má Zúčastnený podľa čl. X týchto podmienok.
  - e. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby (osoby na strane Zúčastneného) Zúčastnený prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť DUBTOUR GROUP vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov DUBTOUR GROUP.
2. K základným povinnostiam Zúčastneného patrí najmä:
- a. Poskytnúť DUBTOUR GROUP súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie sprostredkovania jednotlivej služby cestovného ruchu, a to najmä poskytnutie úplných, správnych a pravdivých údajov pri rezervácii jednotlivej služby cestovného ruchu 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 Zúčastnený povinný uhradiť DUBTOUR GROUP všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych, neúplných a nepravdivých údajov DUBTOUR GROUP vznikla.
  - b. Nahlásiť vopred čerpanie jednotlivej služby cestovného ruchu inými osobami ako štátnymi príslušníkmi Slovenskej republiky, v opačnom prípade DUBTOUR GROUP nezodpovedá za riadne zabezpečenie sprostredkovania alebo za sprostredkovanie služby cestovného ruchu týmito osobám.
  - c. Zaplatiť cenu jednotlivej služby cestovného ruchu v plnom rozsahu podľa Podmienok rezervácie a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť;
  - d. V prípade oznámenia dodatočných zmien zo strany DUBTOUR GROUP ohľadne sprostredkovania jednotlivej služby cestovného ruchu oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote, písomne, telefonicky alebo ústne svoje stanovisko DUBTOUR GROUP.
  - e. Prevziať od DUBTOUR GROUP všetky doklady potrebné na čerpanie jednotlivej služby cestovného ruchu a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených
  - f. V prípade, že Zúčastnený zistí nesprávnosť údajov v dokladoch podľa čl. X. bod 2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať DUBTOUR GROUP.
  - g. Zúčastnený je po oznámení zmeny povinný uhradiť náklady na zmenu vo výške stanovenej Poskytovateľom jednotlivej služby cestovného ruchu a poplatok za zmenu DUBTOUR GROUP vo výške určenej podľa druhu požadovanej zmeny podľa čl. XIII
  - h. Nie je 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.
  - i. Zúčastnený je pri čerpaní jednotlivej služby cestovného ruchu povinný presne sa riadiť pokynmi a informáciami oznámenými DUBTOUR GROUP alebo Poskytovateľom služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a dostaviť sa včas k poskytnutiu služieb podľa pokynov DUBTOUR GROUP lebo Poskytovateľa služieb.
  - j. Zúčastnený je počas čerpania jednotlivej služby cestovného ruchu povinný riadiť sa pravidlami a poriadkom konkrétneho Poskytovateľa služieb.

## **XI. Práva a povinnosti DUBTOUR GROUP**

1. K základným povinnostiam DUBTOUR GROUP patrí najmä:
- a. DUBTOUR GROUP poskytne pred uzatvorením Sprostredkovateľskej zmluvy všetky jemu známe informácie o sprostredkovaní služby cestovného ruchu a o Poskytovateľovi služieb.
  - b. DUBTOUR GROUP sprostredkuje jednotlivú službu cestovného ruchu spôsobom, v rozsahu a kvalite v Rezervácii dohodnutej.
2. K základným právam DUBTOUR GROUP patrí najmä:



- a. DUBTOUR GROUP si vyhradzuje právo nesprostredkovať Zájemcovi jednotlivú službu cestovného ruchu v prípade, ak Zájemca riadne a včas neuhradí zálohu alebo celkovú cenu za jednotlivú službu cestovného ruchu v lehote uvedenej v platobných údajoch, resp. v súlade s Podmienkami rezervácie.
- b. DUBTOUR GROUP si vyhradzuje právo nesprostredkovať Zájemcovi uzavretie Zmluvy, v prípade, ak nezáväzná rezervácia Zájemcu obsahuje zjavné nesprávnosti, chybné alebo neúplné informácie a Zájemca uvedené nedostatky neodstráni ani v dodatočnej lehote.
- c. DUBTOUR GROUP si vyhradzuje právo nesprostredkovať Zájemcovi uzavretie Zmluvy v prípade, ak Zájemca síce odstráni všetky nedostatky nezáväznej rezervácie, ale urobí tak v čase, kedy už jednotlivá služba cestovného ruchu nie je dostupná.
- d. DUBTOUR GROUP si vyhradzuje právo nesprostredkovať Zájemcovi jednotlivú službu cestovného ruchu aj vtedy, ak nezáväzná rezervácia Zájemcu zjavne nespĺňa náležitosť vážnosti.
- e. DUBTOUR GROUP si vyhradzuje právo neoznámiť Poskytovateľovi služieb zmenu v údajoch Zájemcu vtedy, ak Zájemca neuhradí poplatky za zmenu spočívajúce v poplatku určenom Poskytovateľom služieb a poplatku za zmenu DUBTOUR GROUP vo výške určenej podľa druhu požadovanej zmeny podľa čl XIII sadzobníka poplatkov.

## **XII. Zodpovednosť za poskytnutie jednotlivej služby cestovného ruchu, reklamácia a náhrada škody**

1. DUBTOUR GROUP za poskytnutie a úroveň jednotlivej služby cestovného ruchu v žiadnom rozsahu nezodpovedá.
2. Za poskytnutie jednotlivej služby cestovného ruchu v rozsahu a kvalite dohodnutej v Zmluve zodpovedá výlučne príslušný Poskytovateľ služieb.
3. Ak jednotlivá služba cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou alebo ak nemá vlastnosti, ktoré Zájemca s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, Zájemca sa v prípade potreby reklamácie súvisiacej s poskytnutím jednotlivej služby cestovného ruchu môže obrátiť na príslušného Poskytovateľa služieb.
4. Ak Zájemcovi vznikne nárok na primeranú náhradu majetkovej škody a nárok na náhradu primeranej nemajetkovej ujmy, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia Zmluvy, môže si ju uplatniť výlučne u Poskytovateľa služby

## **XIII. Sadzobník poplatkov**

1. DUBTOUR GROUP si v súvislosti s požiadavkou Zájemcu o zmenu alebo doplnenie Rezervácie alebo zmluvy o ubytovaní, akou je najmä zmena termínu, destinácie, typu izby, typu stravy, ubytovacieho zariadenia, osoby využívajúcej jednotlivú službu cestovného ruchu či akákoľvek iná zmena, vyhradzuje právo vykonať zmenu či doplnenie Rezervácie alebo zmluvy o ubytovaní za poplatok 25 EUR za jednu osobu, ktorej sa zmena alebo doplnenie týka.

## **XIV. Mimoriadne opatrenia v súvislosti s ochorením COVID-19**

1. V súvislosti s mimoriadnou situáciou spôsobenou ochorením COVID-19 je Zájemca povinný oboznámiť sa s podmienkami súvisiacimi s ochorením COVID-19 platnými v krajine/u Poskytovateľa služieb, v ktorej/ktorým mu bude poskytovaná jednotlivá 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 Poskytovateľa služieb. Na požiadanie Zájemcu DUBTOUR GROUP zabezpečí, aby sa uvedené podmienky dostali do dispozície Zájemcu včas tak, aby sa s nimi Zájemca mohol oboznámiť pred uzatvorením Zmluvy aj po uzatvorení Zmluvy, a to najmä v čase blízkom čerpaniu jednotlivej služby cestovného ruchu.

2. Zájemca uzatvorením Zmluvy vyhlasuje, že si je vedomý, že vyššie uvedené podmienky určujú štátne orgány konkrétnej krajiny a konkrétni Poskytovatelia služieb, že sa s nimi úplne oboznámil a bezvýhradne s nimi súhlasí a ak ich po uzavretí Zmluvy nesplní alebo sa podmienky do času čerpania jednotlivej služby cestovného ruchu 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, v ktorej/ktorým bude jednotlivá služba cestovného ruchu poskytovaná.
4. Z dôvodu epidemiologickej situácie môže byť prevádzka hotelových reštaurácií, barov, bazénov či akvaparkov obmedzená. Rovnako môže byť zmenený spôsob vydaní stravy. DUBTOUR GROUP 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 GROUP neustále aktualizuje podľa informácií jemu oznámených.

## **XV. Ochrana osobných údajov**

1. Pri spracúvaní osobných údajov postupuje 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. DUBTOUR GROUP spracúva osobné údaje, ktoré mu Zájemca poskytne v súvislosti s uzatvorením a plnením Rezervácie, ktorých spracúvanie je na daný účel nevyhnutné. Zájemca, ktorý vytvára Rezerváciu vyhlasuje, že je splnomocnený na poskytnutie údajov o ďalších osobách na strane Zájemcu, v prospech ktorých uzatvára Zmluvu. Zájemca ďalej berie na vedomie, že osobné údaje budú poskytnuté iným príjemcom, najmä Poskytovateľom služieb za účelom zabezpečovania sprostredkovania uzavretia Zmluvy, a zároveň môžu byť poskytnuté v rámci cezhraničného toku do tretích krajín za predpokladu, že poskytnutie týchto údajov je nevyhnutnou podmienkou realizácie objednaných služieb. Zájemca potvrdzuje, že bol DUBTOUR GROUP informovaný o spracúvaní jeho osobných údajov podľa čl. 13 a 14 GDPR tak, ako je uvedené v Podmienkach ochrany osobných údajov na webovej stránke DUBTOUR GROUP [www.dubaj.sk](http://www.dubaj.sk) a [www.edubai.cz](http://www.edubai.cz) v časti „Ochrana osobných údajov“, prípadne v prevádzke Sprostredkovateľa alebo na inom predajnom mieste, a zaväzuje sa uvedené informácie poskytnúť ostatným osobám na strane Zájemcu uvedených v Zmluve.
2. Podrobnú informačnú povinnosť DUBTOUR GROUP vo vzťahu k ochrane osobných údajov dotknutých osôb si DUBTOUR GROUP plní prostredníctvom webového sídla [www.dubaj.sk](http://www.dubaj.sk) a [www.edubai.cz](http://www.edubai.cz) v časti „Ochrana osobných údajov“.

## **XVI. Záverečné ustanovenia**

1. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo Sprostredkovateľskej zmluvy medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky). Zájemca 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 sprostredkovateľské služby poskytované DUBTOUR GROUP, s výnimkou prípadov, kedy DUBTOUR GROUP vopred dohodne písomne so Záujemcom iný rozsah vzájomných práv a povinností.
3. Odoslaním nezáväznej rezervácie Sprostredkovateľovi Záujemca potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril Sprostredkovateľskú 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. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté a obdržané na pevnom nosiči DUBTOUR GROUP a na webovom sídle [www.dubaj.sk](http://www.dubaj.sk) a [www.edubai.cz](http://www.edubai.cz) o službách, cenách a podmienkach zodpovedajú informáciám známym v čase požiadavky Záujemcu.
5. Tieto všeobecné zmluvné podmienky DUBTOUR GROUP nadobúdajú platnosť dňa 25.novembra 2020. Všetky údaje, a skutočnosti obsiahnuté v ponuke na pevnom nosiči a webovom sídle [www.dubaj.sk](http://www.dubaj.sk) a [www.edubai.cz](http://www.edubai.cz) opravy a zmeny aktualizácie sú priebežne zverejňované na webom sídle [www.dubaj.sk](http://www.dubaj.sk) a [www.edubai.cz](http://www.edubai.cz) a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich zverejnenia.
6. Na zmluvné vzťahy, ktoré vznikajú medzi cestujúcim a CK DUBTOUR GROUP zo zmluvy o zájazde a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa tieto Všeobecné zmluvné podmienky sprostredkovania jednotlivých služieb cestovného ruchu nevzťahujú. Vzťahy medzi cestujúcim a DUBTOUR GROUP sa riadia Všeobecnými zmluvnými podmienkami na poskytovanie zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu, ktoré sú zverejnené TU.