

so sídlom Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČO 26141647, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 6304

## ZÁJAZDY Z PONUKY LETNÁ DOVOLENKA PRI MORI 2021.

### 1. PODMIENKY PRE CESTUJÚCICH CESTOVNEJ KANCELÁRIE

(ďalej len „Podmienky pre cestujúcich“ a „CK“) tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde uzavretej medzi CK a zákazníkom. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, resp. týchto Podmienok pre cestujúcich, sú taktiež Prepravné podmienky príslušného leteckého dopravcu, ktoré nájdete na <https://www.fischer.sk/podmienky/prepravne-podmienky-leteckych-dopravcov> alebo vo vybraných prípadoch budú zákazníkovi odovzdané na pobočke; Reklamačný poriadok a Dôležité informácie. Uzavretím zmluvy o zájazde zákazník vyjadruje bezvýhradný súhlas s vyššie uvedenými dokumentmi. Všetky tieto dokumenty sú pre zmluvné strany záväzné.

CK sa zaoberá predajom zájazdov a sprostredkovaním predaja služieb cestovného ruchu, ktoré netvoria spojené cestovné služby (ďalej len „iné služby cestovného ruchu“). Tieto Podmienky pre cestujúcich upravujú práva a povinnosti zmluvných strán zo zmluvy o zájazde.

Zákazníkom je osoba, ktorá má v úmysle uzavrieť alebo uzavrie s CK zmluvu o zájazde, alebo osoba, v ktorej prospech bola zmluva uzatvorená, alebo osoba, ktorej bola zmluva postúpená.

### 2. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

#### Predzmluvná informačná povinnosť

Pred tým, než zákazník urobí záväznú objednávku, resp. pred uzavretím zmluvy o zájazde, oboznámi CK zákazníka s Informačným memorandom o spracúvaní osobných údajov a oznámi zákazníkovi na príslušnom vzorovom formulári informácie, či ide o zájazd, alebo o spojené cestovné služby, a informácie o spôsobe právnej ochrany zákazníka.

#### Zmluva o zájazde

Zmluvný vzťah medzi CK a zákazníkom vzniká na základe zmluvy o zájazde, potvrdené zo strany CK. CK vydá zákazníkovi pri uzavretí zmluvy o zájazde alebo bezprostredne po jej uzavretí jedno vyhotovenie zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o zájazde v textovej podobe (napr. v PDF). Po vydaní tohto potvrdenia je zákazník povinný uhradiť cenu zájazdu podľa podmienok a v lehotách stanovených nižšie. Nákup zájazdov cez internetové stránky CK prebieha nasledovným spôsobom. Ponuka zájazdov prezentovaná na internetových stránkach CK predstavuje sortiment zájazdov a zákazník si môže vybrať konkrétny zájazd vrátane parametrov (ako je termín zájazdu, počet cestujúcich, doprava, strava a i.). Po tom, čo si takto zákazník špecifikuje vybraný zájazd, dáva CK návrh na uzavretie zmluvy zájazdu (tzv. ponuka). Zmluva o zájazde vzniká až následným potvrdením ponuky zákazníka zo strany CK a zaslaním potvrdenia o zájazde zákazníkovi (tzv. akceptácia). CK týmto vykonáva aplikáciu ustanovenia § 1732 ods. 2 občianskeho zákonníka.

Obsah zmluvy o zájazde, podľa ktorej sa CK zaväzuje, že zákazníkovi poskytne zájazd, a zákazník sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu, sa bližšie určuje podľa predloženej ponuky, webovej ponuky či inej dodatočnej ponuky, v súlade s týmito podmienkami, reklamačným poriadkom a dôležitými informáciami. Text zmluvy o zájazde má prednosť pred týmito podmienkami a jej opisom zájazdu v publikovanej ponuke, webovej, inej dodatočnej ponuke alebo inom ponukovom texte.

#### Zákazník osvedčuje, že:

a) mu boli spolu s návrhom zmluvy o zájazde poskytnuté Podmienky pre cestujúcich, Reklamačný poriadok, Dôležité informácie, Prepravné podmienky príslušného dopravcu, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde, že sa s týmito podmienkami oboznámil a s ich znením súhlasí,

b) mu boli odovzdané informácie s podrobným vymedzením zájazdu,

c) mu bol odovzdaný doklad o poistení CK proti úpadku,

d) mu bol odovzdaný príslušný formulár podľa vyhlášky č. 122/2018 Zb., o vzoroch formulárov pre jednotlivé typy zájazdov a spojených cestovných služieb,

e) mu boli poskytnuté všeobecné údaje o pasových a vízových požiadavkách, vstupných formalitách pre cestu vrátane približných lehôt pre vybavenie víz, údaje o zdravotných požiadavkách štátu určenia,

f) mu bol odovzdaný kontakt na miestneho zástupcu usporiadateľa,

g) je oprávnený zmluvu o zájazde uzavrieť, a to aj v prospech ďalších cestujúcich osôb, a že tieto ďalšie cestujúce osoby ho na ich prihlásenie a účasť na zájazde riadne poverili. Ak zákazník uzatvára Zmluvu o zájazde v prospech osoby mladšej ako 18 rokov, vyhlasuje, že je jej zákonným zástupcom, prípadne že disponuje jej súhlasom, a ďalej že súhlasí s účasťou neplnoletého na všetkých častiach zájazdu.

CK doručí zákazníkovi vhodným spôsobom najneskôr sedem dní pred začiatkom zájazdu podrobné pokyny pre cestu. Ide o údaje, ktoré sú pre cestu dôležité, najmä údaje o plánovaných časoch odjazdu, popri prípade o lehotách pre odbavenie, plánovaných časoch zastávok, dopravným spojením a prízjazde, ktoré neboli zákazníkovi odovzdané pred uzavretím zmluvy o zájazde. V rovnakej lehote odovzdá CK zákazníkovi nutne potvrdenky, poukážky a prepravné doklady, najmä letenku, poukaz na ubytovanie alebo stravovanie, doklad nutný na poskytnutie fakultatívnych výletov alebo iný doklad, ktorý je na uskutočnenie zájazdu potrebný. Ak je zmluva o zájazde uzatvorená v termíne kratšom než sedem dní pred začiatkom zájazdu, splní CK uvedené povinnosti už pri uzavretí zmluvy o zájazde. V prípade, že zákazník tieto pokyny v stanovenej lehote nedostane, prosíme kontaktovať CK.

### 3. CENY ZÁJAZDU

**Celková cena zahŕňa** dopravu, ubytovanie a stravovanie podľa vlastného výberu a eventuality program počas zájazdu, ak nie je v opise zájazdu uvedené inak, letiskové taxy a ďalšie poplatky, ak sú súčasťou zájazdu (bezpečnostné poplatky, transfery v destinácii, služby delegáta) a palivové príplatky.

**Celková cena nezahŕňa** cestovné poistenie, prípadné vízum, servisné poplatky v prípade plavieb, voliteľné nepovinné fakultatívne služby (napr. fakultatívne výlety, prenájom auta a pod.) a manipulačný poplatok za dieťa do 2 rokov. **Konečnou cenou zájazdu** sa rozumie celková cena zájazdu a ďalšie poplatky za voliteľné nepovinné služby uvedené na zmluve o zájazde.

**Celková cena zahŕňa** všetky dane a poplatky, ktoré sú CK známe v čase prípravy ponuky zájazdu. Ak nie je možné ďalšie náklady primeraným spôsobom vyčíslť pred uzavretím zmluvy o zájazde, uvedie CK druh ďalších nákladov, ktoré môžu zákazníkovi ešte vzniknúť.

Jednotlivé destinácie majú právo zaviesť povinnosť úhrady ďalších platieb napr. pobytových ták. Tieto platby preto nie je možné kalkulovať do celkovej ceny zájazdu a ich prípadná úhrada bude prebiehať v mieste pobytu podľa pokynov miestnych samospráv. V niektorých destináciách sa pri spätočnom lete platí miestna odletová taxa, ktorú nie je možné zahrnúť do ceny. Aktuálne informácie dostane zákazník v pokynoch pred odletom.

#### ZVÝHODNENÉ CENY

**Deti do 2 rokov:** Cestujú bez nároku na miesto v lietadle a stravu počas letu a lôžko a stravu počas pobytu a účtujeme za ne manipulačný poplatok 51 € (rovnaká

výška pre jednosmernú aj spätočnú letenku). Tento manipulačný poplatok sa vzťahuje na všetky destinácie operované charterovými letmi vrátane samostatných leteniek a do 30 dní pred odletom nepodlieha odstúpeniu (ďalej len „stornopoplatky“). Prípadné náklady na detskú postieľku sa platia priamo v hoteli. Do dňa návratu z destinácie nesmie dieťa dovŕšiť vek 2 roky. V prípade objednania ubytovania s dieťaťom do 2 rokov (infant) je rezervácia na vyžiadanie a spätné potvrdenie.

**Deti od 2 rokov:** Jedno dieťa od dvoch rokov (horná veková hranica je stanovená podľa ponuky jednotlivých ubytovacích zariadení), ktoré je ubytované minimálne s dvoma dospelými osobami, dostane zľavu podľa ponuky jednotlivých ubytovacích zariadení. Špeciálna ponuka DIETÁ ZDARMA = Pevná detská cena (ďalej len „PDC“) platí pre jedno dieťa v sprievode minimálne dvoch dospelých osôb. Kapacita poskytovaných zľav pre deti je v jednotlivých termínoch obmedzená. V prípade vypredania tejto ponuky platí detská cena podľa danej destinácie. Špeciálnu ponuku DIETÁ ZDARMA (PDC) nie je možné kombinovať so zľavou 1. moment pre dospelé osoby ani so žiadanými ďalšími zľavami, nie je možné ju uplatniť k zájazdom z last momentových alebo zvláštnych ponúk, na zájazdy s linkovými letmi, vlastnou dopravou, na zájazdy eTravel a NEV-DAMA letecky pri mori, na poznávacie zájazdy, okruhy, plavby a zájazdy, ktoré neusporadúva CK. Na zľavy nie je právny nárok a CK môže podmienky poskytnutia zľavy jednostranne zmeniť.

Pevná detská cena (PDC) neobsahuje povinné poplatky podľa jednotlivých ubytovacích zariadení napr. stravovanie, príplatok za ubytovanie a pod. Do dňa návratu z destinácie nesmie dieťa dovŕšiť hornú vekovú hranicu podľa podmienok jednotlivých hotelov. Toto pravidlo platí aj pri ostatných detských zľavách. V jednotlivých ubytovacích zariadeniach je veková hranica detí stanovená odlišne. Bližšie informácie nájdete v konkrétnej cenovej ponuke pri jednotlivých hoteloch. V prípade, že neplnoleté deti necestujú spoločne so svojimi rodičmi, je objednávateľ zájazdu povinný zaistiť pre tieto deti písomný súhlas rodičov s vycestovaním, a to v jazyku anglickom (bližšie informácie – pozri Dôležité informácie ods. Cestovanie deti).

#### Zájazd na vyžiadanie

V prípade, že je v zmluve o zájazde uzavretej medzi CK a zákazníkom uvedené, že ide o zájazd „na vyžiadanie“, potom zmluvný vzťah medzi zákazníkom a CK vzniká a zmluva o zájazde sa stáva účinnou uzavretím zmluvy o zájazde a súčasne úhradou zálohy, resp. ceny zájazdu zákazníkom. Zmluva o zájazde sa v takom prípade dojednáva s rozvázovacou podmienkou podľa § 548 ods. 2 občianskeho zákonníka. Rozvázovacia podmienka je splnená v prípade, že dojednaný zájazd nie je k dispozícii z dôvodu (i) ubytovacích kapacít, (ii) prepravných kapacít či (iii) inej objektívnej príčiny na strane CK. V prípade naplnenia rozvázovacej podmienky, t. j. nevyžiadanie určitej služby, CK najneskôr do piatich dní od uzavretia zmluvy o zájazde zákazníkovi oznámi či odošle oznámenie o zániku zmluvy o zájazde a bezodkladne mu vráti uhradené finančné prostriedky v plnej výške. Zákazník súhlasí a berie na vedomie, že v takom prípade nemá národ rámec vrátených finančných prostriedkov nárok na akúkoľvek kompenzáciu, zľavu, náhradu škody či iné plnenie zo strany CK. V prípade potvrdenia vyžiadanej služby je zmluva o zájazde platne uzatvorená a odstúpenie od zmluvy sa riadi Podmienkami pre cestujúcich a je spojené s naúčtovaním stornopoplatkov.

### 4. PLATBNÉ PODMIENKY

CK má právo na zaplatenie ceny zájazdu pred poskytnutím zájazdu a zákazník je povinný cenu zájazdu pred jeho poskytnutím uhradiť. U leteckých zájazdov je zákazník povinný zaplatiť zálohu vo výške 30% z celkovej ceny zájazdu. Táto záloha je splatná pri uzavretí zmluvy o zájazde.

Konečná cena zájazdu musí byť uhradená najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu. Pri uzavretí zmluvy o zájazde v lehote kratšej než 30 dní pred začiatkom zájazdu je zákazník povinný zaplatiť celkovú cenu zájazdu pri uzavretí zmluvy o zájazde. Poplatky za zmeny v knižovni a odstúpenie od zmluvy (stornopoplatky) sú splatné ihneď. V prípade dojednania cestovného poistenia pri uzavretí zmluvy o zájazde sa cena pripočíta k celkovej cene zájazdu a jej úhrada je splatná ihneď, a to v plnej výške. Akákoľvek platba podľa zmluvy o zájazde sa považuje za uhradenú okamihom pripísania príslušnej sumy na účet CK vedený v peňažnom ústave alebo zaplatením v hotovosti v pobočke či v sídle CK, prípadne u provízneho predajcu CK. Provízny predajca CK je oprávnený od zákazníka prevziať iba zálohu na cenu zájazdu; doplatok poukáže zákazník vždy na bankový účet CK. V prípade nedodržania termínu úhrady ceny zájazdu zákazníkom je CK oprávnená od zmluvy o zájazde odstúpiť. Neuhradenie ceny zájazdu nenahradzuje odstúpenie zákazníka od zmluvy o zájazde. Zákazník je povinný vo vyššie uvedených prípadoch uhradiť odstupné (ďalej len „stornopoplatky“) v rovnakej výške a za rovnakých podmienok, ako je uvedených v bodoch 6 a 7. Predpokladom pre zaistenie zájazdu alebo služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu „na vyžiadanie“, je uzavretá zmluva o zájazde a zaplatenie zálohy v požadovanej výške. V prípade platby ceny zájazdu či jej časti formou benefičného poukazu sa platba riadi podmienkami pre ich uplatnenie a prijímanie stanovenými vydavateľom takého benefičného poukazu, v prípade odstúpenia od zmluvy vracia zákazníkovi poukaz v hodnote poníženej o stornopoplatky. Pôvodný benefičný poukaz sa nevracia. Poukaz je možné uplatniť iba v plnej nominálnej hodnote a nie je možné ho v žiadnom prípade zmeniť za peniaze, a to ani v prípade zákazníkovo odstúpenia od zmluvy o zájazde či zrušenia zájazdu zo strany CK. Benefičné poukazy (popr. karty) je možné uplatniť do hodnoty 50 % z celkovej ceny zájazdu, maximálne však do výšky 784 € na zájazd. Tieto bonifikované poukazy, zľavy a bonusy nie je možné kombinovať so žiadnymi inými poukazmi, zľavami (napr. firemná zľava) a bonusmi CK (ak nie je uvedené inak). V prípade úhrady ceny zájazdu poukazom je možné sumu uvedenú na poukaze za cestovné poistenie využiť len na uhradenie nového cestovného poistenia a iba pre pôvodne nahlásené osoby. V prípade nezakúpenia nového cestovného poistenia alebo zmeny účastníkov sa suma určená na poistenie nevracia, nezapočítava sa ani na úhradu ceny nového zakúpeného zájazdu.

## 5. Odstúpenie Zákazníka od zmluvy o zájazde – stornopoplatky

Zákazník je oprávnený kedykoľvek pred uskutočnením zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť. Odstúpenie musí mať písomnú formu a musí ho podpísať osoba, ktorá uzavrela zmluvu o zájazde. Pre určenie účinnosti odstúpenia od zmluvy o zájazde je rozhodujúci deň, kedy bolo odstúpenie od zmluvy doručené do sídla CK či pobočky CK, popr. do rúk provízneho predajcu CK; tento deň sa započítava do počtu dní rozhodných pre výpočet stornopoplatkov. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba. V prípade odstúpenia zákazníka od zmluvy o zájazde je zákazník povinný uhradiť stornopoplatok vo **výške skutočných nákladov spojených so zrušením zájazdu, najmenej však:**

do 30 dní pred odletom/odjazdom..... 30 % z celkovej ceny/osoba  
od 29 do 21 dní pred odletom/odjazdom .....50 % z celkovej ceny,  
od 20 do 15 dní pred odletom/odjazdom .....70 % z celkovej ceny,  
od 14 do 7 dní pred odletom/odjazdom .....80 % z celkovej ceny,  
od 6 do 3 dňa pred odletom/odjazdom ..... 90 % z celkovej ceny,  
od 2 dní pred odletom/odjazdom a ďalej v prípadoch, kedy zákazník nenastúpi na zájazd, zruší zájazd v deň odletu, nedostaví sa k odletu, alebo odlet zmešká, či nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy 100% z celkovej ceny zájazdu.

Pri stanovení výšky stornopoplatkov sa vychádza z ceny zájazdu, ďalej z počtu dní medzi odstúpením od zmluvy o zájazde a začiatkom zájazdu, všetko pri zohľadnení skutočných nákladov CK. Skutočne vzniknutými nákladmi sa rozumie prevádzkové náklady CK a zmluvne dojednané alebo právnym predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb. Na žiadosť zákazníka CK výšku stornopoplatkov odôvodní. Ak je súčasťou zájazdu letecká doprava, kde letenky už boli vystavené na meno zákazníka, zaväzuje sa zákazník nahradíť CK všetky náklady, ktoré CK vzniknú v súvis-

losti so zrušením už vystavených leteniek. Manipulačný poplatok za infanta do 30 dní pred odletom nepodlieha stornopoplatkom. V prípade odstúpenia od zmluvy v lehote menej než 30 dní sú z manipulačného poplatku za infanta účtované stornopoplatky podľa vyššie uvedeného ustanovenia.

V prípade odstúpenia zákazníka od zmluvy o zájazde, pre ktorú bol zmenený termín zájazdu, alebo v prípade využitia služby „**Zmena 10 dní pred odletom zdarma**“ sa výška stornopoplatkov stanoví ku dňu vykonania zmeny pôvodnej (prvotnej) zmluvy o zájazde.

Zákazník, ktorý uzavrel s CK zmluvu o zájazde, je povinný hradíť taktiež stornopoplatky, ktoré vzniknú v súvislosti so stornom ktorejkoľvek osoby zo zmluvy o zájazde. Pre výšku stornopoplatkov platí hore uvedené obdobie. CK má právo započítať príslušnú výšku stornopoplatku oproti zloženej zálohe, resp. zaplatenej cene zájazdu, na čo dáva zákazník výslovný súhlas. Stornopoplatky sa vzťahujú taktiež na zájazdy „na vyžiadanie“. CK je povinná bezodkladne, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy o zájazde, vrátiť Zákazníkovi všetky platby uhradené zákazníkom alebo v jeho prospech znížené o stornopoplatky.

CK je oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde len vtedy, ak bol zájazd zrušený alebo ak porušil zákazník svoju povinnosť. CK si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy o zájazde v prípade, že si zákazník vytvoril duplicitnú rezerváciu. V takom prípade sú zákazníkovi účtované stornopoplatky podľa týchto podmienok. Ak sú zákazníkovi účtované stornopoplatky zo strany CK z dôvodu odstúpenia CK od zmluvy pre porušenie povinností zákazníka, je rozhodujúcim dňom pre stanovenie výpočtu stornopoplatkov deň zrušenia zájazdu v rezerváčnom systéme CK.

Zákazník v súvislosti s odstúpením nie je povinný platiť CK stornopoplatky v týchto prípadoch:

- vonkajšie okolnosti nútia CK podstatne zmeniť niektorú z hlavných náležitostí cestovných služieb zahrnutých v zájazde;
- CK nemôže splniť zvláštne požiadavky zákazníka, ktoré prijíla;
- v mieste určenia cesty alebo pobytu alebo jeho bezprostrednom okolí nastali nevyhnutné a mimoriadne okolnosti, ktoré majú významný dopad na poskytovanie zájazdu alebo na prepravu osôb do miesta určenia cesty alebo pobytu;
- CK odstúpila po tom, čo zrušila zájazd pre nedosiahnutie minimálneho počtu účastníkov a túto skutočnosť oznámila zákazníkovi v lehote: 1. dvadsať dní pred začiatkom zájazdu v prípade ciest trvajúcich dlhšie než šesť dní, 2. sedem dní pred začiatkom zájazdu v prípade ciest trvajúcich dva až šesť dní, 3. štyridsať osem hodín pred začiatkom zájazdu v prípade ciest trvajúcich menej než dva dni;
- CK odstúpila po tom, čo jej v plnení záväzku bránili nevyhnutné a mimoriadne okolnosti a zrušenie zájazdu oznámila zákazníkovi bez zbytočného odkladu ešte pred začiatkom zájazdu.

V situácii podľa písm. c), d) a e) nevzniká CK voči zákazníkovi povinnosť nahradiť škodu. Bezplatné odstúpenie zákazníka od zmluvy o zájazde podľa písm. c) je možné iba v prípadoch, ak Ministerstvo zahraničných vecí neodporučí občanom cestu do miesta pobytu a v mieste pobytu budú prijaté špeciálne opatrenia zo strany miestnych orgánov, ktoré majú významný dopad na poskytovanie zájazdu.

Ak sa zákazník v deň odjazdu na odjazd nedostaví, odjazd zmešká alebo bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde zájazd nečerpá, má CK právo na stornopoplatky vo výške plnej ceny zájazdu.

## 6. STORNOPOPATKY ZA FAKULTATÍVNE SLUŽBY

- Stornopoplatky za poistenie:** V prípade storna osoby, ktorá má zaknihované poistenie, sú účtované 100 % stornopoplatky z ceny zakúpeného poistenia.
- Stornopoplatky za golfové ihriská:** Ak má zákazník už pevnú rezerváciu a zaplatil plnú cenu green fee, platí pri zrušení rezervácie ihriska storno vo výške 100 % zo zaplatenej ceny. Ďalšie zmeny, ako napr. zmeny časov, podliehajú poplatku vo výške 12 €/hráč.
- Stornopoplatky za ubytovanie pred odletom:**

Za storno, alebo zmenu, ubytovania v Prahe, Brne a Ostrave pred odletom sú účtované stornopoplatky vo výške: do 3 dní pred nástupom 8 €/osoba, 2 dni a menej 100 % z konečnej ceny.

- Stornopoplatky za prenájom áut v destinácii:** Pri storne prenájmu auta ekonomickej triedy do troch dní pred začiatkom prenájmu účtujeme stornopoplatok vo výške 15 €/prenájom. V prípade luxusných áut, limuzín a minivanov účtujeme pri storne prenájmu do troch dní pred začiatkom prenájmu stornopoplatok vo výške 118 €/prenájom. Pri storne 3 dni (72 hod.) pred začiatkom prenájmu a menej je stornopoplatok 100 % z ceny prenájmu.

## 7. ZMENY V KNIHOVANÍ NA ZÁKLADE PRIANIA ZÁKAZNÍKA

Na prianie zákazníka je možné vykonať zmenu v osobe (postúpenie zmluvy o zájazde), zmeniť termín a hotel v už uzavretej zmluve o zájazde, ak spĺňa tretia osoba podmienky účasti na zájazde, t. j. najmä ak je zmena v súlade s podmienkami dopravcu a ďalších poskytovateľov služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu. Zmena v osobe zákazníka je voči CK účinná, ak doručí jej zákazník o tom včas oznámenie v textovej podobe spolu s vyhlásením nového zákazníka, že s uzatvorenou zmluvou o zájazde súhlasí a že splní podmienky účasti na zájazde. Oznámenie je včasné, ak je doručené aspoň 7 dní pred začiatkom zájazdu.

Nový zákazník berie na vedomie, že v prípade zmeny osoby, ktorá podľa pôvodnej zmluvy využívala špeciálnu ponuku napr. „dieta zdarma“ či „zľavu za včasný nákup“, ku ktorej dochádza až po termíne, do ktorého bolo možné špeciálnu ponuku uzavrieť či zľavu čerpať, nie je už možné túto výhodu previesť na nového zákazníka. Táto špeciálna ponuka je po uplynutí stanovenej lehoty viazaná výhradne na konkrétne osoby uvedené v zmluve, ktorým boli výhody poskytnuté, a výhody z nej plynúce sú po uplynutí stanovenej lehoty neprevoditeľné na iné osoby, tzn. že nový zákazník vstupujúci do práv zo zmluvy o zájazde je, okrem dodatočných nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou v osobe zákazníka vznikli, povinný v takom prípade pred začiatkom zájazdu uhradiť zároveň rozdiel ceny zájazdu v čase vykonania zmeny a pôvodne skutočne uhradenej ceny zájazdu. Ak mal pôvodný zákazník zakúpené poistenie sprostredkované cestovnou kanceláriou CK, nie je možné toto poistenie previesť na nového zákazníka.

CK alebo sprostredkovateľ predaja zájazdu oznámi zákazníkovi skutočné náklady spojené s postúpením zmluvy o zájazde; tieto náklady nesmú byť nepríjemné a nesmú prekročiť náklady skutočne vynaložené na postúpenie zmluvy o zájazde, a tieto náklady zákazníkovi doloží. Zákazník a nový zákazník sú zaviazaní spoločne a nerozdielne zaplatiť doplatok ceny zájazdu a na úhradu akýchkoľvek dodatočných nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou v osobe zákazníka vzniknú.

Zájazdy nie je možné meniť za zájazdy z last momentovej ponuky, na zájazdy eTravel a NEV-DAMA letecky pri mori alebo na ostatné zvláštny ponuky. Pri vykonaní zmeny sú vždy účtované aktuálne plné ceny zájazdov bez možnosti uplatniť zľavy last minute alebo iné zľavy. Za uvedené zmeny sú účtované tieto manipulačné poplatky:

- Zmena mena zákazníka** – pôvodný zákazník a nový zákazník sú zaviazaní spoločne a nerozdielne zaplatiť doplatok ceny zájazdu a na úhradu akýchkoľvek dodatočných nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou v osobe zákazníka vzniknú (najmä môže ísť o manipulačný poplatok CK, poplatok za zmenu letenky, ktorý môže dosahovať výšku ceny novej letenky).
- Predĺženie/skrátenie pobytu** – v prípade vykonania tejto zmeny pred odletom a zachovania pôvodného termínu odletu do 30 dní pred odletom 4 €/osoba, od 29 dní pred odletom sa zmena posudzuje ako storno a nové prihlásenie, tzn. CK účtuje stornopoplatky podľa bodu 5 a 6 týchto podmienok.
- Zmena termínu odletu alebo destinácie** – do 30 dní pred odletom skutočné náklady spojené so zmenou najmenej však 4 €/osoba, od 29 dní sa táto zmena posudzuje ako storno a nové prihlásenie, tzn. CK účtuje stornopoplatky podľa bodu 5 a 6 týchto podmienok. Zmenu je možné vykonať iba v rámci ponuky rovnakého produktu, do ktorej patrí zakúpený zájazd.
- Zmena hotela** – pri zachovaní termínu do 30 dní pred odletom 4 €/osoba. Neskoršia zmena sa posudzuje ako storno a nové prihlásenie, tzn. CK účtu-

je stornopoplatky podľa bodu 5 a 6 týchto podmienok.

e) **Zmena počtu osôb v ubytovaní** – v prípade storna jednej osoby vo dvojposteľovej izbe musí zaplatiť druhá osoba príplatok za jednoposteľovú izbu alebo za obsadenie apartmánu (bungalovu) jednou osobou. V prípade storna dospeljej osoby (osôb), keď v ubytovacej jednotke (apartmán, štúdio, rodinná izba...) zostáva po tejto zmene nižší počet osôb, hradí zvyšné cestujúce osoby cenu podľa podmienok obsadenosti daného typu ubytovania. Za stornovanú osobu je nutné uhradiť stornopoplatky podľa bodov 5 a 6 týchto podmienok.

f) **Zmena odletu z destinácie** – v priebehu zájazdu podlieha poplatku leteckej spoločnosti za zmenu letenky v súvislosti s predĺžením/skrátením pobytu. V prípade predĺženia pobytu je potrebné doplatiť služby, pri skrátení sa peniaze za nevyužitú službu nevracajú. Platba sa uskutočňuje priamo v destinácii u sprievodcu alebo je možné doplatiť za zmenu uhradiť prevodom na účet CK. Poplatok za zmenu letenky je 30 EUR/os., avšak poplatok môže v niektorých prípadoch dosahovať výšku ceny novej letenky. Ďalej za predĺženie pobytu alebo zmenu hotela v destinácii je účtovaný poplatok 30 EUR na ubytovaciu jednotku.

h) **Zmena miesta odletu v tuzemsku** – do 30 dní pred odletom 4 €/osoba, od 29 dní pred odletom sa táto zmena posudzuje ako storno a nové prihlásenie, tzn. CK účtuje stornopoplatky podľa bodov 5 a 6 týchto podmienok.

i) **Zmena druhu dopravy** (napr. zmena leteckej dopravy na vlastnú dopravu) do 30 dní pred odletom 20 €/osoba, od 29 dní pred odletom sa táto zmena posudzuje ako storno a nové prihlásenie, tzn. CK účtuje stornopoplatky podľa bodu 5 a 6 týchto podmienok.

**Všetky poplatky uvedené v bodoch 5, 6 a 7 CK účtuje vždy za každú osobu vrátane detí. Poplatky za zmenu knihovania a odstúpenie od zmluvy (stornopoplatky) sú splatné ihneď. Všetky zmeny v knihovaní zájazdov podliehajú poplatkom uvedeným v bodoch 5 až 7.**

Službu „Zmena 10 dní pred odletom zdarma“ je možné objednať zdarma k poisteniu pri uzavretí zmluvy o zájazde, najneskôr však 45 dní pred plánovaným začiatkom zájazdu. Do tohto počtu dní sa započítava deň, kedy bola uzatvorená zmluva o zájazde, resp. deň zakúpenia služby „Zmena 10 dní pred odletom zdarma“ a nezapočítava sa deň plánovaného začiatku zájazdu. Zákazníci, ktorí si túto službu objednali, môžu z akéhokoľvek dôvodu ešte 10 dní pred plánovaným dátumom začiatku zájazdu bezplatne zmeniť hotel, destináciu alebo termín cesty, avšak iba za predpokladu, že je to z objektívnych dôvodov možné, tzn. napr. ak má požadovaný hotel resp. let voľnú kapacitu. Nový zaknihovaný zájazd musí byť z dostupnej ponuky a v minimálne rovnakej cene za dospelú osobu, ako bola cena za dospelú osobu v prípade pôvodného zájazdu, pri zachovaní počtu cestujúcich, dĺžky zájazdu, kategórie hotela, typu ubytovania a rozsahu stravovania. V prípade, že cena nového knihovaného zájazdu bude vyššia, než cena pôvodného zájazdu, zákazník tento rozdiel doplatí.

Zmenu je možné vykonať iba v rámci ponuky rovnakého produktu, do ktorej patrí zakúpený zájazd. Túto službu je možné využiť iba raz. Cena nového knihovaného zájazdu sa stanovuje na základe cenovej ponuky (zlava za včasný moment, last minute cena a iné bonusy/žľavy sa neuplatnia). V prípade storna zájazdu, ktorý bol bezplatne zmenený, sú účtované stornopoplatky v min. výške storna pôvodného zájazdu v čase vykonania zmeny. Zmenu 10 dní pred odletom zdarma nie je možné využiť na zmenu mena, na zájazdy na Sicíliu, Sardíniu, do Chorvátska, na zájazdy s linkovými letmi, vlastnou dopravou, zájazdy do exotických destinácií, do destinácií Spojených arabských emirátov, Omán, na zájazdy s objednanými transfermi medzi destináciami, službami nad rámec zájazdu, na poznávacie zájazdy, okruhy, plavby a zájazdy, ktoré neusporadúva CK.

## 8. ZMENY V KNIHOVANÍ ZO STRANY CK

AK NÚTIA VONKAJŠIE OKOLNOSTI CK PODSTATNE ZMENIť NIEKTORÚ Z HLAVNÝCH NÁLEŽITOSTÍ CESTOVNÝCH SLUŽIEB ALEBO AK NEMÔŽE CK SPLNIť ZVLÁŠTNE POŽIADAVKY ZÁKAZNÍKA ALEBO AK NAVRHNĚ CK ZVÝŠIť CENU ZÁJAZDU O VIAC NEŽ OSEM PERCENT, MÔŽE ZÁKAZNÍK NÁVRH PRIJAť ALEBO MÔŽE OdstúPIť OD ZMLUVY O ZÁJAZDE BEZ TOHO, ABY MUSEL HRAĐIť STORNOPOPATKY ZA PREDČASNÉ UKONČENIE ZÁVÄZKU. Lehota pre odstúpenie nesmie byť kratšia než päť

dní a musí skončiť pred začiatkom zájazdu. Spoločne s predložením návrhu na zmenu záväzku predloží CK zákazníkovi jasný, zrozumiteľný a zreteľný spôsobom a bez zbytočného odkladu informácie zaznamenané v textovej podobe, a to

a) dopad navrhovaných zmien na cenu zájazdu,

b) lehotu, v ktorej môže zákazník odstúpiť od zmluvy o zájazde,

c) dôsledky pre zákazníka, ak neodstúpi včas od zmluvy o zájazde, a

d) údaje o prípadnom náhradnom zájazde a jeho cene.

AK NEODSTÚPI ZÁKAZNÍK OD ZMLUVY O ZÁJAZDE V URČENEJ LEHOTE, PLATÍ, ŽE SO ZMENOU ZÁVÄZKU SÚHLASÍ. Hlavné náležitosti zájazdu, celková cena zájazdu, spôsob platby, najnižší počet osôb nutný na uskutočnenie zájazdu a lehotu, počas ktorej môže usporiadateľ odstúpiť od zmluvy o zájazde, alebo výšku stornopoplatkov je možné meniť iba s výslovným súhlasom zákazníka. Ak v dôsledku zmeny záväzku zo zmluvy o zájazde dôjde k zníženiu akosti alebo nákladov zájazdu, má zákazník právo na primeraný zľavu. Ak zmena zmluvy vedie k zvýšeniu ceny zájazdu, je zákazník povinný zaplatiť CK rozdiel v cene zájazdu do 5 dní od doručenia návrhu na zmenu zmluvy. Pri porušení tohto záväzku zákazníka uhradí CK rozdiel v cene zájazdu má CK právo od zmluvy o zájazde odstúpiť a zákazníkovi účtovať stornopoplatky podľa článku 5 a 6 týchto podmienok. Ak zákazník v lehote do 5 dní od doručenia návrhu na zmenu zmluvy od zmluvy o zájazde písomnou formou odstúpi, má právo požadovať, aby mu CK na základe novej zmluvy o zájazde poskytla iný zájazd najmenej v kvalite zodpovedajúcej pôvodnej zmluve o zájazde, ak môže CK taký zájazd ponúknuť. Ak nedôjde v takom prípade k uzavretiu novej zmluvy o zájazde do 5 dní od doručenia písomného odstúpenia zákazníka, je CK povinná bez zbytočného odkladu vrátiť zákazníkovi všetko, čo od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy. Ak dôjde k uzavretiu novej zmluvy o zájazde, platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy sa považujú za platby podľa novej zmluvy.

## Prípustné odchýlky od dojednaných služieb

CK si vyhradzuje právo vykonať nepodstatné zmeny vo svojich zmluvných záväzkoch. Údaje o zmene je CK povinná zákazníkovi oznámiť v textovej podobe jasným a zrozumiteľným spôsobom. Nepodstatné zmeny nezakladajú zákazníkovi právo na odstúpenie od zmluvy o zájazde. V prípade štátnych sviatkov alebo iných významných dní v príslušnej destinácii môže dôjsť k úprave prevádzky ubytovacej kapacity či určité služby nemusia byť k dispozícii. Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v súvislosti so zavedením protiepidemických či iných mimoriadnych opatrení môže v priebehu zájazdu dochádzať k zmene v rozsahu či v kvalite dojednaných služieb (napr. k obmedzeniam súvisiacim s dopravou, k obmedzeniam služieb, najmä rozsahu a spôsobu poskytovania stravovacích, ubytovacích a ďalších služieb, uzavretiu či obmedzeniu jednotlivých prevádzok hotela, pláže, bazénov, športovísk, atrakcií atď.). Zákazník sa zároveň zaväzuje dodržiavať všetky opatrenia prijaté v súvislosti so zavedením protiepidemických či iných mimoriadnych opatrení (najmä nosenie rúšok, rozstupy, podstúpenie merania telesnej teploty, aktuálne pravidlá pre využívanie pláží, bazénov, športovísk a všetkých atrakcií, pravidiel pre návštevu pamiatok a ďalších atraktív v destinácii). Uvedené odchýlky od dojednaných služieb nezakladajú právo zákazníka na zľavu z ceny zájazdu, náhradu škody a imateriálnej ujmy či právo na odstúpenie od zmluvy o zájazde.

Zmeny časov odjazdu alebo príchodu sa považujú za významné, ak zákazníkovi spôsobili značné ťažkosti alebo ďalšie náklady, napríklad v prípade zmien v preprave alebo ubytovaní. V nutných prípadoch (najmä v dôsledku neodvratiteľných udalostí) je prípustná zmena dopravy, leteckej spoločnosti, typu lietadla, trasy vr. medzipristátia a termínu letu. CK ne zodpovedá za prípadné posuny letov (oneskorenie či predsunutie letov) z technických či bezpečnostných dôvodov. Zákazník má právo sa so svojimi nárokmi v dôsledku akejkolvek zmeny leteckej dopravy uvedenej v predchádzajúcej vete obrátiť priamo na dotknutého leteckého dopravcu, ktorý nesie zodpovednosť najmä podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je uzročený s tým, že musí pri plánovaní dopravných prípojov prihliadať na možný posun letu. V prípade posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstúpenie od zmluvy o zájazde bez úhrady dojednaného odstupného (t. j. stornopoplatkov).

Dĺžka zájazdu je vyjadrená počtom nocí. Do celkového

počtu dní trvania zájazdov sú zahrnuté aj dni určené na cestu do miesta pobytu a späť, a to aj v prípadoch, keď je doprava organizovaná v neskorých nočných hodinách, príp. časných ranných hodinách. Zákazník je uzročený s tým, že let môže čiastočne zasahovať do dňa nasledujúceho. Za časové posuny počiatku a konca čerpania služieb, rovnako ako za služby nečerpané z titulu oneskorenia dopravy nemôže CK poskytnúť žiadnu finančnú náhradu, za predpokladu, že dojednaný počet dní, resp. nocí, bol dodržaný; zodpovednosť leteckého dopravcu za spôsobenú škodu tým nie je dotknutá. Na účely vymedzenia termínu zájazdu sa začiatkom a ukončením zájazdu rozumie okamih začatia leteckej prepravy (t. j. okamih začatia odbavovania leteckým prepravcom).

## 9. Odstúpenie CK od zmluvy o zájazde

CK je oprávnená pred začatím čerpania služieb, ktoré sú predmetom Zmluvy o zájazde, popr. po začiatku zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť z dôvodu:

### a) Porušenia povinností zákazníkom

Za porušenie povinností zákazníkom sa okrem porušení konkrétnych povinností plynúcich z uzavretej zmluvy o zájazde považujú aj prípady, keď zákazník vážne narušuje priebeh zájazdu (popr. ak hrozí nebezpečenstvo, že by táto situácia mohla nastať), a ďalej prípady, keď je zákazník preukázateľne pod vplyvom omamných a návykových látok. Zákazník berie na vedomie, že v prípade odstúpenia CK od zmluvy o zájazde z dôvodu porušenia povinností zákazníkom mu nevzniká nárok na vrátenie alikvotnej časti ceny služieb, ktoré neboli čerpané. Zákazník je povinný nahradiť CK náklady vzniknuté v súvislosti s dopravou zákazníka späť na miesto odjazdu a prípadne vzniknutú škodu.

### b) Z dôvodu zrušenia zájazdu

CK je oprávnená zrušiť zájazd pred začatím jeho čerpania, ak z objektívnych dôvodov nemôže dodržať podmienky zmluvy o zájazde (najmä v dôsledku neodvratiteľných udalostí, ktorým nemohla CK zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré je možné od nej rozumne požadovať). Zruší zájazd, ktorý je predmetom zmluvy o zájazde, je CK ďalej oprávnená, ak pred jeho začatím nebude dosiahnutý minimálny počet zákazníkov, ktorý je uvedený v publikovanej ponuke, webovej či obdobnej forme ponuky. Ak CK zruší zájazd z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu zákazníkov, je povinná túto skutočnosť zákazníkovi písomne oznámiť najneskôr v lehote: 1. dvadsať dní pred začiatkom zájazdu v prípade ciest trvajúcich dlhšie než šesť dní, 2. sedem dní pred začiatkom zájazdu v prípade ciest trvajúcich dva až šesť dní, 3. štyridsaťosem hodín pred začiatkom zájazdu v prípade ciest trvajúcich menej než dva dni. Ak CK zájazd z dôvodov uvedených hore zruší, má zákazník právo požadovať, aby mu CK na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite zodpovedajúcej pôvodnej zmluve o zájazde, ak môže CK taký zájazd ponúknuť. Ak nedôjde v takom prípade k uzavretiu novej zmluvy o zájazde do 5 dní od vyššie uvedeného zrušenia zájazdu, je CK povinná bez zbytočného odkladu vrátiť zákazníkovi všetko, čo od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy. Ak dôjde k uzavretiu novej zmluvy o zájazde, platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy sa považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia než už uskutočnené platby, je CK povinná takto vzniknutý rozdiel zákazníkovi bez zbytočného odkladu vrátiť. Písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy o zájazde s uvedením dôvodov zašle CK na adresu zákazníka; účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde nastávajú dňom doručenia oznámenia.

## 10. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základným povinnostiam zákazníka patria najmä:

a) **Poskytnúť CK súčinnosť**, ktorá je potrebná na riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, predovšetkým uviesť úplné a pravdivé údaje v zmluve o zájazde vr. akýchkoľvek zmien takých údajov; uviesť kontaktný telefón a e-mail, na ktorom bude zákazník v prípade potreby zastihnuteľný.

b) Bez zbytočného odkladu **oznámiť CK svoje stanovisko** k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu zmluvy o zájazde.

c) **Prevziať od CK doklady** potrebné na čerpanie služieb (vouchery a letenky/ cestovné lístky); spôsob odovzdania cestovných dokladov je so zákaznikom dojednaný pri uzavretí zmluvy o zájazde. CK doručí zákazníkovi vhodným spôsobom 7 dní pred začiat-



kom zájazdu ďalšie podrobné a pre zákazníka dôležité údaje o všetkých skutočnostiach, ktoré pozná, ak nie sú už obsiahnuté v zmluve alebo v potvrdení o zájazde, alebo v publikovanej ponuke.

- d) **Dostaviť sa v stanovenom čase** na miesto určenia (miesto odjazdu a pod.) so všetkými požadovanými dokladmi. Zákazník je uzrozumený s tým, že ak sa nedostaví na miesto odjazdu, alebo zmešká odlet/odjazd, alebo ak bude pred začatím cesty zo zájazdu vylúčený, nemá nárok na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu. V prípade, že je let operovaný na linkových letoch, nenastúpením na prvý let prepadá celá letenka, t. j. let do destinácie aj z destinácie späť (vrátane nadväzujúcich letov).
- e) **Mať pri sebe všetky doklady** požadované na vstup do príslušných krajín pobytu aj tranzitu (platný cestovný doklad, víza, doklad o zdravotnom poistení a pod., ak je to vyžadované). Príslušníci iných štátov než štátov EHP sú povinní sa informovať o vízovej povinnosti na zastupiteľských úradoch krajín, kam cestujú, a potrebné víza si obstarat.
- f) **Počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám** na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CK a uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil. Dodržiavať právne predpisy navštevovaných štátov. Správať sa počas zájazdu v súlade s kultúrnymi zvyklosťami navštevovanej krajiny a konať tak, aby nepoškodzoval a negatívne neovplyvňoval prírodu a okolité prostredie.
- g) **V prípade osôb mladších ako 18 rokov cestujúcich bez sprievodu** opatrojúcej osoby je nutné CK súčasne s uzavretím zmluvy o zájazde oznámiť údaje umožňujúce spojiť sa s neplnoletým, alebo osobu, ktorá zodpovedá za neplnoletého v mieste jeho pobytu.

h) **K základným povinnostiam zákazníka – právnickej osoby** ďalej patria:

- oboznámiť osoby, v ktorých prospech bola zmluva o zájazde uzatvorená, s týmito Podmienkami pre cestujúcich, ako aj s všetkými ďalšími informáciami, ktoré od CK dostane
- zabezpečiť, aby osoby, v ktorých prospech bola zmluva o zájazde uzatvorená, plnili povinnosti zákazníkov, ktoré vyžadujú ich súčinnosť a ktorých nositeľom môže byť len jednotlivý účastník,
- určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s CK nie je zaistený sprievod sprievodcom CK. Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov a dbá na plnenie programu služieb.

## 11. REKLAMÁCIA

Zákazník má právo na riadne poskytnutie služieb dojednaných v zmluve o zájazde a na poskytnutie pomoci v ťažkostiach. V prípade chybné poskytnutých alebo neposkytnutých služieb vzniká zákazníkovi právo zo zodpovednosti za túto chybu (ďalej len „reklamáciu“). CK a zákazník dojednávajú, že premlčacia lehota pre uplatnenie práva zákazníka na zľavu trvá dva roky. Práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajú z chybného plnenia sú upravené v Reklamačnom poriadku CK. Uplatniť reklamáciu môže zákazník písomne s uvedením dátumu a predmetu reklamácie. Zákazník je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri riešení reklamácie. V prípadoch, keď zákazník čerpá služby bez prítomnosti sprievodcu CK či iného povereného zástupcu a poskytnutá služba má chyby, je zákazník povinný dbať tiež o včasné a riadne uplatnenie nárokov voči dodávateľom/ poskytovateľom služieb v tuzemsku či v zahraničí. Zákazník je za všetkých okolností povinný počínať si tak, aby predchádzal vzniku škody alebo ujmy svojej, ďalších zákazníkov, CK a jej obchodných partnerov. CK zodpovedá za škodu a ujmu, ktorá bola spôsobená tým, že ona alebo jej poskytovatelia porušili svoje povinnosti. CK však nezodpovedá za škodu, ak bola spôsobená zákazníkom, tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb, alebo mimoriadnou nepredvídateľnou a neprekonateľnou prekážkou vzniknutou nezávisle od vôle poskytovateľa.

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

priestorov alebo dopravného prostriedku, je zákazník povinný túto škodu nahradiť.

Zákazník má právo na mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu zo zmluvy o obstaraní zájazdu. Subjektom vecne príslušným riešiť mimosúdne spotrebiteľské spory vzniknuté zo zmlúv o zájazde je Česká obchodná inšpekcia. Konanie nie je spolplatnené, začína sa na návrh zákazníka, ktorý musí byť podaný najneskôr do jedného roku odo dňa, kedy zákazník uplatnil svoje právo, ktoré je predmetom sporu, u CK prvýkrát. Bližšie informácie o tomto konaní sú uvedené na internetovej stránke Českej obchodnej inšpekcie [www.coi.cz](http://www.coi.cz). S ohľadom na možnosť kúpy zájazdu online je zároveň možné na riešenie eventuálneho sporu využiť platformu riešenia sporov online. Podrobnejšie informácie o podmienkach riešenia sporu online sú uvedené na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

## 12. POISTNÁ ZMLUVA

V cenách zájazdov nie je zahrnuté cestovné poistenie. Odporúčame vám dojednať si poistenie ERV Európskej poisťovne a.s. Podrobnosti o poistení nájdete na <https://www.fischer.sk/sluzby/pred-odjazdom/cestovne-poistenie> alebo v prílohe zmluvy o zájazde. Nedojednaním poistenia preberá zákazník plnú zodpovednosť za dôsledky škôd vzniknutých v súvislosti s neuzatvorením tohto poistenia. Cestovné poistenie sa nevzťahuje na tú časť zájazdu, kde CK nie je dodávateľom kombinácie služieb. Po uzavretí zmluvy o zájazde nie je možné zmeniť typ alebo rozsah poistenia. Poistná zmluva vzniká priamo medzi zákazníkom a poisťovňou; zákazník rieši prípadnú poistnú udalosť priamo s poisťovňou, CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu. Ak dôjde k strate či poškodeniu batožiny počas prepravy, je zákazník povinný túto skutočnosť okamžite nahlásiť na vyhradenom mieste u leteckého dopravcu a spísať protokol o strate či poškodení batožiny (napr. P.I.R.), ktorý je nutný pre ďalšie konanie zákazníka a leteckého dopravcu. Výška náhrady škody za záväzky zo zmluvy o zájazde týkajúca sa leteckej dopravy sa riadi najmä ustanoveniami týchto medzinárodných dohôd uzavretých vo Varšave, Haagu a Guadalajare, príslušnými právnymi predpismi EÚ a Montrealskou dohodou.

## 13. POISTENIE CK PROTI ÚPADKU

CK je riadne poistená pre prípad úpadku, a to v rozsahu a za podmienok stanovených zákonom č. 159/1999 Zb. a ERV Európskej poisťovne, a.s., IČO: 49240196, so sídlom Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, t. j. poisťovne, ktorej bolo podľa zvláštneho predpisu udelené povolenie pre poistenie podľa tohto zákona. Podrobnosti o platnom poistení uvádzame aktuálne na internete (<https://www.fischer.sk/sluzby/pred-odjazdom/cestovne-poistenie>), informácia je zároveň k dispozícii vo všetkých prevádzkach CK a u provízijských predajcov CK. Doklad o poistení bude zákazníkovi vydaný spolu so zmluvou o zájazde alebo potvrdením o zájazde.

## 14. ĎALŠIE DOJEDNANIA

Zmluvy, na ktoré sa použijú tieto podmienky, sa riadia českým právom. Prípadná neplatnosť jednotlivých ustanovení týchto podmienok nemá vplyv na platnosť ustanovení zmlúv, na ktoré sa tieto podmienky použijú. Všetky spory vzniknuté zo zmlúv, na ktoré sa použijú tieto podmienky, budú s konečnou platnosťou riešené všeobecnými súdmi Českej republiky.

Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v ponuke CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v čase tlače alebo v čase uzavretia zmluvy o zájazde. CK si vyhradzuje právo na chybu publikovaných cien, termínov a ďalších údajov v ponuke a nezáväznom dopyte. Nezáväzným dopytom sa rozumie dopyt zájazdu, v ktorom nie sú ešte uvedené osobné údaje zákazníka a/alebo spolucestujúcich osôb. Pre zákazníka je záväzná cena a ďalšie podmienky uvedené na platne uzavretej zmluve o zájazde. CK nenesie zodpovednosť za chyby v rezervácii, ktoré je možné pričítať zákazníkovi alebo ktoré boli spôsobené nevyhnutnými a mimoriadnymi okolnosťami. Akákoľvek ponuka zájazdu z internetových stránok či iných dodatočných ponúk CK nie je verejnou ponukou podľa ustanovenia § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Zb., občiansky zákonník. CK si vyhradzuje právo zmeny zoznamu hotelov „na vyžiadanie“.

Doručovanie: Pre doručovanie písomností platí, že sú doručené 5. dňom odo dňa odoslania. Pre doručovanie platia adresy uvedené v hlavičke zmluvy o zájazde. Písomnosti je možné doručovať aj formou e-mailu, ak je e-mailová adresa zákazníka na zmluve o zájazde uve-

dená. Ak dôjde k zmene adresy zákazníka, je povinný toto oznámiť písomne.

Tieto Podmienky pre cestujúcich vstupujú do platnosti a účinnosti dňa 1. 5. 2021, týmto dňom strácajú platnosť Podmienky pre cestujúcich v pôvodnom znení.

so sídlom Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČO 26141647, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 6304

## ZÁJAZDY Z PONUKY LETNÁ DOVOLENKA PRI MORI 2021.

S cieľom zaistiť správny postup pri uplatňovaní a vybavovaní práv zákazníkov zo zodpovednosti za chyby služieb poskytnutých alebo obstaraných cestovnou kanceláriou vydáva Cestovná kancelária FISCHER a. s. (ďalej len „Cestovná kancelária“ či „CK“) tento reklamačný poriadok.

### ČLÁNOK 1

Cestovná kancelária zodpovedá za riadne a včasné poskytnutie objedanej a potvrdennej služby. Cestovná kancelária je povinná zákazníka správne a úplne informovať o rozsahu a podmienkach poskytovaných služieb.

### ČLÁNOK 2

Poskytovanie služieb cestovnej kancelárie zákazníkom, zodpovednosť za poskytnutie služby a právo o zodpovednosti za chyby poskytnutej služby sa riadi ustanoveniami o zájazde zákona č. 89/2012 Zb., občiansky zákonník (ďalej len „NOZ“).

### ČLÁNOK 3

1. Ak zákazník zistí, že služba poskytnutá cestovnou kanceláriou má chybu, môže uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za túto chybu (ďalej len „reklamáciu“). Zájazd má chybu, ak nie je niektorá zo služieb cestovného ruchu zahrnutých do zájazdu poskytovaná v súlade so zmluvou o zájazde.
2. V prípade, že sa v priebehu zájazdu vyskytne chyba, odporúčame zákazníkovi v zmysle §§ 2900 až 2903 NOZ vo vlastnom záujme ústne alebo písomne uplatniť reklamáciu okamžite po zistení chyby u sprievodcu cestovnej kancelárie v mieste zájazdu (ďalej tiež „sprievodca“), aby bolo možné zabrániť škode a aby mohla byť dojednaná náprava, ak možno, v mieste poskytovanej služby. Zákazník zároveň určí primeranú lehotu na odstránenie chyby, ledaže CK odmietne odstrániť chybu alebo je potrebná okamžitá náprava. Pri posudzovaní oprávnenosti reklamácie bude zohľadnená skutočnosť, či zákazník uplatnil chybu zájazdu v mieste pobytu u sprievodcu, ak mal túto možnosť k dispozícii.
3. Ak má zájazd chybu a ak ju vytkol zákazník bez zbytočného odkladu, má zákazník právo na zľavu z ceny vo výške primeranej rozsahu a trvaniu chyby. CK odstráni chybu zájazdu, ledaže to nie je možné, alebo odstránenie chyby vyžaduje neprimerané náklady s ohľadom na rozsah chyby a hodnotu dotknutých cestovných služieb. Ak neodstráni CK chybu v určenej lehote, má zákazník právo odstrániť chybu sám a požadovať náhradu nutných nákladov. Pokiaľ ide o podstatnú chybu, môže zákazník odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpeného.
4. Ak sa vyskytnú po odjazde podstatné chyby zájazdu, ponúkne CK bez dodatočných nákladov pre zákazníka vhodné náhradné riešenie, ak možno rovnakej alebo vyššej akosti, než aká bola dojednaná v zmluve o zájazde, aby zájazd mohol pokračovať; to platí aj v prípadoch, keď sa návrat zákazníka do miesta odjazdu uskutočnil iným než dojednaným spôsobom. Ak je navrhované náhradné riešenie nižšej akosti, než akú určuje zmluva o zájazde, poskytne CK zákazníkovi primeranú zľavu. Zákazník môže navrhované náhradné riešenie odmietnuť iba vtedy, ak nie je porovnateľné s tým, čo bolo v zmluve o zájazde dojednané, alebo ak nie je poskytnutá zľava primeraná. Pri posudzovaní oprávnenosti reklamácie bude zohľadnené, či zo strany zákazníka došlo k bezdôvodnému odmietnutiu porovnateľného riešenia či poskytnutiu primeranej súčinnosti.
5. V tejto situácii je CK povinná, ak zájazd zahŕňa prepravu, poskytnúť zákazníkovi bez zbytočného odkladu a bez dodatočných nákladov pre zákazníka rovnocennú prepravu do miesta odjazdu, alebo do iného miesta, na ktorom sa zmluvné strany dohodli. Ak nie je možné v dôsledku nevyhnutných a mimori-

adnych okolností zaistiť návrat zákazníka v súlade so zmluvou o zájazde, nesie CK náklady na nutné ubytovanie, ak možno v rovnocennej kategórii, a to najviac za tri noci na jedného zákazníka. CK sa nemôže odvolať na nevyhnutné a mimoriadne okolnosti, ak sa na také okolnosti nemôže podľa platných právnych predpisov Európskej únie odvolať príslušný dopravca.

6. Ak nie je na základe uplatnenej reklamácie dojednaná náprava ihneď, potom má zákazník právo uplatniť svoju reklamáciu po svojom návrate podľa čl. 5 tohto reklamačného poriadku.

### ČLÁNOK 4

1. Tento článok upravuje špecifické podmienky vzniku nároku zákazníka na zľavu z ceny zájazdu („kompenzácia“), ktorú mu cestovná kancelária poskytne v prípade vzniku chyby poskytovanej služby v rámci zájazdu. V prípade, že zákazník bude chcieť uplatniť svoj nárok na kompenzáciu, je najmä povinný dodržiavať pravidlá v tomto článku stanovené; ostatné ustanovenia reklamačného poriadku sa v tomto prípade uplatnia, len ak nie sú v rozpore s úpravou v tomto článku. Reklamačný poriadok ďalej odkazuje na ITQ Standard (ďalej len „tabuľka“), ktorá je umiestnená na webových stránkach CK ([www.fischer.cz/itq-ck-fischer/itq-standard](http://www.fischer.cz/itq-ck-fischer/itq-standard)). Ustanovenia tohto článku nie je možné aplikovať na zájazdy obchodnej značky NEV-DAMA a zájazdy, ktorých usporiadateľom nie je Cestovná kancelária FISCHER a. s.

2. V prípade požiadavky zákazníka na kompenzáciu z dôvodu vzniku chýb definovaných v tabuľke je zákazník povinný uplatniť u CK reklamáciu, ak možno okamžite. Najvhodnejším spôsobom pre uplatnenie reklamácie je kontaktovať sprievodcu cestovnej kancelárie v destinácii a oznámiť mu príslušnú chybu. Zákazník je potom povinný poskytnúť sprievodcovi všetku súčinnosť s cieľom spísať písomný „protokol o chybe zakladajúcej právo na finančnú kompenzáciu“. Ak zákazník túto súčinnosť odmietne poskytnúť (napr. neumožní sprievodcovi vstup do ubytovacej jednotky atď.), berie týmto na vedomie, že jeho reklamáciu nebude možné riešiť podľa tabuľky. V prípade, že sprievodca nie je z objektívnych príčin dosiahnuteľný, je zákazník povinný požiadať poskytovateľa (chybných) služieb o písomné potvrdenie vzniku príslušnej chyby. V tomto potvrdení by mala byť chyba dostatočne určite opísaná. V prípade možnosti zákazník doloží taktiež príslušnú fotodokumentáciu. Zmienené potvrdenie, prípadne fotodokumentáciu je zákazník povinný odovzdať po skončení zájazdu pracovníkovi cestovnej kancelárie v ktorejkoľvek pobočke cestovnej kancelárie, prípadne zaslať do sídla cestovnej kancelárie.

3. V prípade chýb definovaných v tabuľke, ktoré sa týkajú kvality služieb sprievodcu (sekcia IV.), je zákazník povinný okamžite kontaktovať sprievodcu cestovnej kancelárie v destinácii a oznámiť mu príslušnú chybu, prípadne budú chyby preukazované formou svedeckej výpovede.

4. V prípade vzniku chýb definovaných v tabuľke v sekcii Doprava je zákazník povinný požiadať pracovníka letiskovej asistenčnej služby cestovnej kancelárie alebo sprievodcu o písomné potvrdenie vzniku príslušnej chyby (resp. o vyplnenie protokolu o chybe zakladajúcej právo na finančnú kompenzáciu, ak je v konkrétnom prípade k dispozícii). V prípade vzniku chyby na palube lietadla je zákazník povinný požiadať o písomné potvrdenie príslušnej chyby člena posádky lietadla. V tomto potvrdení by mala byť chyba dostatočne určite opísaná. Zmienené potvrdenie je zákazník povinný odovzdať po skončení zájazdu pracovníkovi cestovnej kancelárie v ktorejkoľvek pobočke cestovnej kancelárie, prípadne zaslať do sídla cestovnej kancelárie.

5. Výška kompenzácie, ktorú cestovná kancelária zákazníkovi poskytne, zodpovedá percentu z ceny zá-

jazdu, ktoré je pri každej konkrétnej chybe uvedené v „tabuľke“ (za podmienky, že existencia chyby bude v súlade s vyššie uvedenými pravidlami preukázaná). V prípade, že sa chyby (pri ktorých to ich povaha umožňuje – najmä uvedené v sekcii Ubytovanie, Stravovanie, Rôzne, Služby sprievodcu) nevyskytujú počas celého trvania zájazdu, sa výška kompenzácie uvedená v tabuľke vydelená počtom dní zodpovedajúcich trvaniu zájazdu a vynásobí podielom dní, v ktorých sa príslušná chyba vyskytovala. V prípade, že celková kumulovaná výška priznanej kompenzácie presiahne hodnotu 50 % z ceny zájazdu (najmä v prípade súbehu viacerých chýb), cestovná kancelária zákazníkovi priznáva dodatčný nárok na kompenzáciu „radosti z dovolenky“, ktorej výška sa určuje v súlade s „tabuľkou náhrady straty radosti z dovolenky“ umiestnenou na webových stránkach CK. Na účely výpočtu kompenzácie sa vychádza zo súčtu ceny zájazdu, letiskových ták a ďalších poplatkov a palivového príplatku. Nezapočítava sa poistenie a ďalšie fakultatívne služby (prenájom auta, výlet atď.).

6. Prijatím kompenzácie sa reklamácia považuje zo strany cestovnej kancelárie za vybavenú.

Systém kompenzácií podľa tabuľky je možné uplatniť pre destinácie, kde CK služby sprievodcu. Zoznam týchto destinácií nájdete na webových stránkach CK.

### ČLÁNOK 5

1. Po ukončení čerpania služieb má zákazník právo uplatniť reklamáciu písomnou formou alebo podpísať protokol o ústnom oznámení reklamácie, a to bez zbytočného odkladu najneskôr však do dvoch rokov od skončenia zájazdu, inak právo zákazníka zaniká. Odporúčame zákazníkovi uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu v destinácii alebo ihneď po návrate z destinácie tak, aby mohla byť reklamácia služieb vyriešená k spokojnosti zákazníka. Zákazník môže uplatniť reklamáciu za svoju osobu a taktiež za osoby, za ktoré reklamované služby v rámci svojej zmluvy o zájazde objednal.

2. Najvhodnejším spôsobom uplatnenia reklamácie po návrate z dovolenky je zaslať reklamáciu e-mailom na adresu Oddelenia starostlivosti o zákazníkov CK Fischer, t. j.: [zakaznický.servis@fischer.cz](mailto:zakaznický.servis@fischer.cz) alebo písomnou formou na adresu sídla cestovnej kancelárie, t. j.: Cestovná kancelária FISCHER, a. s., Oddelenie starostlivosti o zákazníkov, Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4. Prípadne má zákazník právo uplatniť svoju reklamáciu osobne v prevádzkach cestovnej kancelárie, kde reklamáciu uplatní prostredníctvom spísania reklamačného protokolu potvrdeného svojím podpisom. Zákazník má právo vytknúť chybu taktiež prostredníctvom sprostredkovateľa predaja zájazdu.

3. Odporúčame, aby zákazník v reklamácií uviedol údaje potrebné na identifikáciu reklamovaných služieb, najmä číslo zmluvy o zájazde, predmet reklamácie, t. j. opis chyby služieb vrátane prípadných dôkazov, a čoho sa reklamáciou domáha. Žiadame zákazníkov, aby vo svojej reklamácií uvádzali číslo účtu, na ktorý má byť zaslaná prípadná kompenzácia, poprípade aby tento údaj oznámili čo najskôr cestovnej kancelárii, aby takáto kompenzácia mohla byť zákazníkovi čo najrychlejšie zaslaná.

4. Pracovník cestovnej kancelárie, ktorý je poverený vybavovaním reklamácií, je povinný ju vybaviť najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie cestovnej kancelárii, ak sa nedohodne so zákazníkovi inak.

### ČLÁNOK 6

Zákazník je za všetkých okolností povinný počkať si tak, aby predchádzal vzniku škody alebo ujmy svojej, ďalších zákazníkov, CK a jej obchodných partnerov. CK zodpovedá za škodu a ujmu, ktorá bola spôsobená

ná tým, že ona alebo jej poskytovatelia porušili svoje povinnosti. CK však nezodpovedá za škodu, ak bola spôsobená zákazníkom, tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb, alebo mimoriadnou nepredvídateľnou a neprekonateľnou prekážkou vzniknutou nezávisle od vôle poskytovateľa.

## ČLÁNOK 7

Ak dôjde k strate, oneskoreniu či poškodeniu batožiny počas prepravy, je zákazník povinný túto skutočnosť okamžite nahlásiť na vyhradenom mieste u leteckého dopravcu a spísať protokol o strate či poškodení batožiny (napr. P.I.R.), ktorý je nutný pre ďalšie konanie zákazníka a leteckého dopravcu. Zákazník má právo so svojimi nárokmi v dôsledku straty, oneskorenia alebo poškodenia batožiny obrátiť priamo na dotknutého leteckého dopravcu, ktorý nesie zodpovednosť najmä podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, Montrealským dohovorom a ďalšími príslušnými predpismi EÚ. V tomto nariadení sú stanovené spoločné pravidlá náhrad a pomoci cestujúcim v leteckej doprave v prípade situácií, ktoré môžu počas prepravy nastať.

## ČLÁNOK 8

Odporúčame zákazníkovi poskytnúť všetku možnú súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, najmä podávať informácie, predkladať doklady preukazujúce skutkový stav, špecifikovať svoje požiadavky čo do ich dôvodu, podať spresňujúce informácie a pod. Zákazník má v zmysle §§ 2900 až 2903 NOZ povinnosť počínať si tak, aby mu následkom nevyužitia práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

## ČLÁNOK 9

Vybavenie oprávnenej reklamácie spočíva v bezplatnom odstránení chyby služby alebo doplnení služby a, ak je to podľa charakteru služby možné, zároveň v poskytnutí náhradnej služby. Ak to nie je možné, poskytnite cestovná kancelária kompenzáciu chybné poskytnutej služby podľa „tabulky“. Ak má zájazd chybu a ak ju vytkol zákazník bez ďalšieho dokladu v súlade s § 2537 ods. 2, má zákazník právo na zľavu z ceny vo výške primeranej rozsahu a trvaniu chyby.

## ČLÁNOK 10

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

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. 5. 2021, týmto dňom stráca platnosť Reklamačný poriadok v pôvodnom znení.

so sídlom Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČO 26141647, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 6304

## ZÁJAZDY Z PONUKY LETNÁ DOVOLENKA PRI MORI 2021.

Vážení klienti,

chceli by sme vám poďakovať, že ste si vybrali zájazd z našej ponuky. Prosíme o pozorné prečítanie nasledovných upozornení a rád. Podmienky účasti na zájazdoch a vzájomné práva a povinnosti vznikajúce medzi zákazníkom a CK stanovujú Podmienky pre cestujúcich CK. Neoddeliteľnou súčasťou vyššie uvedených podmienok sú nasledovné informácie, upravujúce obsah našich služieb. Vašu cestu sme dôkladne pripravili a tím našich pracovníkov urobil v jednotlivých cieľových oblastiach všetko pre hladký priebeh vašej dovolenky. Predpokladom príjemného pobytu je však taktiež dobrá informovanosť o špecifických podmienkach v jednotlivých krajinách, o charaktere pobytových miest a o kategórii, popr. triede ubytovania. Predstavte si nároky bežného cestujúceho sú veľmi rozdielne. Dávajte pozor taktiež na upozornenia špecifické pre jednotlivé krajiny. Naša ponuka je bohatá a určite vám umožní správny výber. Pred rezerváciou svojho zájazdu si dôkladne preštudujte tak Podmienky pre cestujúcich, ako nižšie uvedené doplnujúce Dôležité informácie.

### PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÉ FORMALITY

Zákazník (občan EHP) bol pred uzavretím zmluvy o zájazde oboznámený s pasovými a vízovými požiadavkami, ktoré sú nutné pre cestu a pobyt v danej destinácii. Zákazník je povinný skontrolovať, či lehota platnosti pasu a iných dokladov je dostatočná na vycestovanie do príslušnej destinácie a taktiež aktuálne vstupné podmienky. Odporúčame pasové a vízové požiadavky overiť na zastupiteľskom úrade príslušnej destinácie. Cestovná kancelária nezodpovedá za problémy súvisiace s vypršaním platnosti takýchto dokladov. Na vstup do Egypta je vyžadovaný pas platný ešte najmenej 6 mesiacov po návrate z destinácie.

Pre vstup do Turecka je minimálna lehota platnosti pasu 150 dní od dátumu vstupu do Turecka, avšak klientom odporúčame cestovať s pasom platným minimálne 6 mesiacov po návrate z destinácie. Občanom ČR a SR ponúkame možnosť zaistenia víz do všetkých destinácií z našej ponuky. Občania tretích štátov (mimo EÚ) sú povinní si všetky vízové formality zaistiť sami ešte pred vycestovaním. Podmienkou pre vstup do Spojených arabských emirátov je platný cestovný doklad, ktorý neobsahuje vstupnú/výstupnú pečiatku (vízum) štátu Izrael. Zákazník berie na vedomie, že dieťa môže cestovať do zahraničia iba s vlastným cestovným dokladom. Zákazník bol pri kúpe zájazdu oboznámený s informáciami, aké zdravotné doklady sa pre cestu a pobyt požadujú.

### CESTOVANIE DEŤÍ

Zákazník berie na vedomie, že dieťa môže cestovať do zahraničia iba s vlastným cestovným dokladom. Zákazník bol pred uzavretím zmluvy o zájazde oboznámený s informáciami, aké zdravotné doklady sa pre cestu a pobyt požadujú. Niektoré štáty sveta požadujú písomný súhlas rodičov s cestovaním dieťaťa do zahraničia, ak dieťa cestuje bez sprievodu rodičov, popr. len s jedným z rodičov. Ak štát, o ktorý ide, také potvrdenie vyžaduje, je to uvedené na webových stránkach Ministerstva zahraničných vecí Českej republiky, v kapitole Informácie o podmienkach cestovania do jednotlivých štátov sveta, v rubrike venovanej konkrétnemu štátu. Na overenie či event. doplnenie tejto informácie je potrebné kontaktovať priamo veľvyslanectvo daného štátu v Českej republike. I v prípade, že tento doklad druhý štát nevyžaduje, odporúča Ministerstvo zahraničných vecí Českej republiky, aby pri každej ceste neploletého občana ČR do zahraničia bez sprievodu jeho rodiča alebo zákonného zástupcu mala sprevádzajúca osoba písomný súhlas rodiča s konkrétnou cestou.

V písomnom súhlase sa odporúča dostatočne identifikovať dieťa (meno a priezvisko, dátum narodenia a číslo cestovného dokladu), rovnakým spôsobom aj jeho sprevádzajúcu osobu, destináciu a približný termín

cesty. Osoba, ktorá písomný súhlas udeľuje, si nechá overiť podpis pod týmto súhlasom u notára. Okrem češtiny sa písomný súhlas odporúča udeľiť aj v cudzom jazyku použiteľnom v destinácii, pre ktorú je určený. Vzor takéhoto súhlasu je zverejnený na nasledovnom hypertextovom odkaze: [https://www.mzv.cz/jnp/cz/lo\\_ministerstvu/faq/pisemny\\_souhlas\\_rodicu.html](https://www.mzv.cz/jnp/cz/lo_ministerstvu/faq/pisemny_souhlas_rodicu.html).

### CESTOVNÉ POISTENIE

V cenách zájazdov nie je zahrnuté cestovné poistenie. Odporúčame vám dojednať si poistenie ERV Európskej poisťovne a.s. Podrobnosti o poistení nájdete na webových stránkach CK v sekcii poistenie alebo v prílohe Zmluvy o zájazde. Nedojednaním poistenia klient preberá plnú zodpovednosť za dôsledky škôd vzniknutých v súvislosti s neuzatretím cestovného poistenia. Cestovné poistenie sa nevzťahuje na tú časť zájazdu, kde CK nie je dodávateľom kombinácie služieb. Súčasťou ceny zájazdu je poistenie pre prípad úpadku cestovnej kancelárie.

### LETECKÁ PREPRAVA

Všetky lety z Prahy do schengenského priestoru odbavované z terminálu 2. Všetky lety ponúkané našou cestovnou kanceláriou sú prevádzkované renomovanými leteckými spoločnosťami. Na základe predpisov a dohovorov bežných v medzinárodnej leteckej doprave si vyhradzuje možnosť zmeny miesta odletu, trasy letu (možnosť medzipristátia), leteckej spoločnosti, typu lietadla a letového plánu. Časy odletu a priletu sú uvedené vo vašich elektronických cestovných dokladoch.

Informácie týkajúce sa odletu (odbavenia) zasielame elektronickou formou (e-mailom) alebo SMS správou. Na odbavenie pri priehradke leteckej spoločnosti si, prosím, pripravte svoje cestovné doklady. Pri priehradke odovzdajte svoju batožinu, tu taktiež dostanete palubnú vstupenku a doklad o prevzatí batožiny. Oba doklady si uschovajte. Po odbavení sa presuňte k pasovej kontrole, majte pripravenú palubnú vstupenku a cestovný doklad. K nástupu do lietadla sa dostavte v čase, ktorý je uvedený na palubnej vstupenke a na informačných tabuliach. V prípade kolízie údajov na palubnej vstupenke a informačnej tabuli sú záväzné informácie uvedené na informačnej tabuli. Zmeny letových časov môžu nastať aj krátkodobou (v niektorých prípadoch aj niekoľko hodín pred odletom) a meškania sú v posledných rokoch bežné. Je to spôsobené nielen počasím, ale najmä preplnením vzdušných koridorov. CK usiluje o najvyššiu možnú mieru vylúčenia týchto rušivých vplyvov a prosí v prípade zmeny odletových časov, popr. meškania, o vaše pochopenie. Na letoch spoločnosti Smartwings, a.s. má každý cestujúci zákazník nárok na bezplatnú dopravu batožiny do max. hmotnosti 23 kg, ak nie je v cestovných dokladoch uvedené inak. Pri nadváhe je účtovaný poplatok. Maximálna hmotnosť jedného kusu batožiny nesmie prekročiť 32 kg. V prípade, že celková hmotnosť zapísanej batožiny prekročí 32 kg, je nutné si dokúpiť ďalšiu batožinu.

Príručná batožina nesmie prekročiť hmotnosť 8 kg (na letoch spoločnosti Smartwings) a nezapočítava sa do bezplatne dopravovanej batožiny do výšky 23 kg. Deti do dvoch rokov cestujú charterovými letmi za manipulačný poplatok 51 EUR, nemajú nárok na miesto v lietadle ani na bezplatnú prepravu batožiny. Kabinová batožina nesmie podľa medzinárodných predpisov z bezpečnostných dôvodov obsahovať predmety, ktoré je možné klasifikovať ako nebezpečné.

Ak sa v príručnej batožine nájdú tieto nebezpečné predmety, majú pracovníci letiskovej správy právo na ich zabavenie a likvidáciu. Všetky podrobnosti vo vzťahu k leteckej doprave, resp. podrobné prepravné podmienky, dostane zákazník v prípade záujmu v predajniach CK. Zákazníci CK si môžu pre svoj let objednať ešte 5 dní pred odletom vegetariánske či iné špeciálne jedlo.

### LETISKOVÉ TAXY A ĎALŠIE POPLATKY,

### PALIVOVÉ PRÍPLATKY

Letiskové taxy a ďalšie poplatky (bezpečnostné poplatky, transfery v destinácii, služby delegáta) a palivové príplatky sú zahrnuté v konečnej cene zájazdu. Tieto poplatky tvoria neoddeliteľnú súčasť ceny zájazdu a treba ich uhradiť za každú osobu. Výška poplatkov je závislá od cieľovej destinácie a môže sa meniť v závislosti od menového kurzu a podmienok leteckej spoločnosti. Pobytové či odletové taxy, ktoré sa platia priamo v destinácii, nie sú zahrnuté do celkovej ceny zájazdu. Jednotlivé destinácie majú právo zaviesť povinnosť úhrady pobytových taxy. Pobytová taxa nie je preto kalkulovaná v cenách zájazdu a jej prípadná úhrada sa uskutočňuje v mieste pobytu podľa pokynov miestnych samospráv. Aktuálne informácie dostane zákazník v pokynoch pred odletom.

### VYLÚČENIE Z PREPRAVY

CK si vyhradzuje právo vylúčiť zákazníka z prepravy alebo z celého zájazdu (odstúpenie CK od zmluvy o zájazde z dôvodu porušenia povinností zo strany zákazníka), ak svojím konaním a správaním narušuje ich chod, popr. hrozí nebezpečenstvo, že by táto situácia mohla nastať. Vylúčená je preprava osôb v podnapitom stave. CK prosí o pochopenie pre toto opatrenie, ktorého zmyslom a cieľom je zaistiť pokojnú dovolenku a prepravu ostatných cestujúcich, ako aj chrániť osobnosť pracovníkov spoločnosti. Cestujúci je povinný dodržiavať počas leteckej prepravy zákaz fajčiť počas celého letu.

### PREPRAVA ZVIERAT

Preprava zvierat sa riadi podmienkami stanovenými v prepravných podmienkach príslušného dopravcu. Spravidla platí, že zvieratá (pes/mačka) do maximálnej hmotnosti 8 kg (vr. schránky s rozmermi max. 43 × 30 × 27 cm) je možné prepravovať na palube lietadla za zvláštnych podmienok. Ostatné zvieratá je možné prepravovať v klimatizovanom batožinovom priestore v dolnej časti lietadla vo zvláštnych kontajneroch určených na tento účel. Maximálna hmotnosť zvierat vrátane boxu je limitovaná 32 kg. Preprava všetkých zvierat musí byť ohlásená už pri rezervácii a je za zvláštny príplatok. V niektorých prípadoch ju musí potvrdiť letecká spoločnosť.

### PREPRAVA NESKLADNEJ BATOŽINY

Prepravu neskladnej batožiny (napr. golfových bagov, bicyklov, surfov a pod.) je nutné nahlásiť cestovnej kancelárii už pri rezervácii zájazdu a je za poplatok. Z bezpečnostných dôvodov sa nemôžu vyššie uvedené predmety prevážať autobusmi určenými na transfer do/z hotela. Zodpovedajúca doprava je zaisťovaná na vlastné náklady zákazníkom. Prepravu môže za poplatok zaistiť aj CK. Na túto prepravu sa však nevzťahuje cestovné poistenie a cestovná kancelária nenesie zodpovednosť za škody akéhokoľvek druhu spôsobené na prepravovanej veci. Silečníky je možné prepraviť iba ako samostatnú batožinu.

### VLASTNÁ DOPRAVA

Vy, ktorí ste sa rozhodli pre dopravu vlastným vozidlom, môžete, samozrejme, počítať s tým, že vás pred cestou vybavíme podrobnými pokynmi pre odjazd s informáciami o odporúčaných trasách, povinných poplatkoch, cenách pohonných hmôt mimo územia ČR a plánikom či presným opisom cieľového miesta. Ide o informácie, ktoré sú nám známe v čase odoslania pokynov týkajúcich sa odjazdu. Za prípadné zmeny po odoslaní nenesie cestovná kancelária zodpovednosť. V prípade vášho záujmu vám, samozrejme, radi sprostredkujeme aj trajektovú prepravu na Sardínii.

### AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

Autobusová doprava je zabezpečovaná veľkokapacitnými vozidlami zahraničnej výroby so zájazdovou výbavou.



Vopred si vás dovoľujeme upozorniť, že z dôvodu veľkého počtu vypísaných nástupných miest môžu byť zvozy pri ceste tam a rozvozy pri ceste späť zabezpečené aj ďalšími autobusmi, mikrobusedmi a osobnými vozidlami (v úplne výnimočných prípadoch, keď rentabilita a komplikovanosť zvozu neumožní iné riešenie, pripúšťame tiež použitie autobusovej či vlakovej linkovej dopravy), a že tu teda existuje aj možnosť prestupov po trase. Ide najmä o prestupy v Prahe, Brne a Plzni a taktiež o prestupy v rozvozech a zvozech v rámci jednotlivých stredísk, kde na tento účel môžu byť využité rovnaké dopravné prostriedky ako pri zvozech a rozvozech v rámci ČR.

So systémom „zvozov a rozvozov“ úzko súvisia aj možné časové oneskorenia, keď „jeden autobus čaká na druhý“. Len vo výnimočných prípadoch sú však tieto oneskorenia dlhšie než 45 minút. Vzhľadom na množstvo skúseností z predchádzajúcich rokov, vzhľadom na limitovaný batožinový priestor autobusov, vzhľadom na zaistenie určitej kultúry cestovania a najmä vzhľadom na nutnosť dodržiavať medzinárodné platné predpisy o prevádzkovej hmotnosti autobusov ošetrovajúcich ich preťažovanie je obmedzená horná hranica hmotnosti prepravovanej batožiny. Každý účastník autobusového zájazdu má nárok na prepravu jednej hlavnej batožiny do hmotnosti 20 kg a jednej príručnej batožiny do hmotnosti 5 kg. Ďalšiu batožinu je možné prepravovať len po predchádzajúcej dohode, a to za príplatok uvedený v cenníku dopravcu. V prípade, že niektorý zákazník prekročí vyššie uvedený hmotnostný limit prepravovanej batožiny, majú vodič autobusu či zástupca cestovnej kancelárie právo niektorú z jeho batožín z prepravy vylúčiť. Preprava zvierat nie je možná. Každý cestujúci je povinný si s asistenciou vodiča svoju batožinu naložiť do autobusu, v prípade prestupu na trase si ju preložiť a na cieľovom mieste si batožinu prevziať. Cestovná kancelária ani dopravca nepreberajú zodpovednosť za prípadnú zmenu prepravovanej batožiny a, s výnimkou prepravy samotnej, taktiež za jej stratu.

Príprava zasadacieho poriadku v autobuse je plne v kompetencii cestovnej kancelárie, ktorá, samozrejme, prihliada na vaše konkrétne požiadavky, ale presne požadované miesta nemôže garantovať. Všetci účastníci autobusovej dopravy sú z bezpečnostných dôvodov povinní dodržiavať pokyny vodičov či vedúceho zájazdu. Vo všetkých autobusoch platí zákaz fajčiť, vyhradujeme si taktiež právo vylúčiť zo zájazdu podnapité osoby, osoby pod vplyvom omamných látok aj osoby správajúce sa vulgárne (a to aj slovné) voči ostatným zákazníkom, vodičom či sprievodcom, a to bez nároku na akúkoľvek náhradu. Každý cestujúci je taktiež zodpovedný za dodržiavanie všetkých colných a právnych predpisov cieľovej krajiny zájazdu aj všetkých krajín tranzitných. Ďalej upozorňujeme, že cestovná kancelária negarantuje sledovanie batožiny pred ubytovaním v deň prjazdu a po ukončení ubytovania v deň odjazdu a že trasa autobusu nemusí byť vždy úplne zhodná s odporúčanými trasami z ČR uvedenými v ponuke cestovnej kancelárie. V priebehu cesty, cca po každých 3 až 4 hodinách jazdy, sa robia povinné bezpečnostné prestávky. Našou snahou je čo najbližšie prísť k danej ubytovacej kapacite, avšak, logicky, vždy podľa dopravných možností pre autobus.

Autobusová doprava ucelených skupín od 20 osôb je zabezpečovaná z akéhokoľvek miesta na území ČR a autobusovú dopravu ucelených skupín prenajímajúcich si celý autobus je možné vzhľadom na časy odjazdu, trasu aj program po vzájomnej dohode upraviť podľa prania objednávateľa. V prípade vášho záujmu o iné nástupné miesto, než ktoré je nižšie uvedené, sa v tejto veci informujte v cestovnej kancelárii. Ak bude zmena trasy možná, radi vám vyjdeme v ústrety. Ak by doprava z vami požadovaného miesta možná bola, ale predstavovala by zvýšenie nákladov na prepravu, ponúkame vám túto službu za adekvátny príplatok. Údaje o druhu, charakteristike a kategórii dopravného prostriedku, ako aj údaj o trase cesty sú uvedené v zmluve o zájazde. Nástupné miesta a časový harmonogram autobusovej dopravy jednotlivých stredísk vám oznámia naši predajní asistenti.

## TRANSFERY V DESTINÁCIÍ

Trvanie transferu sa uvádza iba približne, lebo je závislé od momentálnej dopravnej situácie a ďalej od množstva hotelov na trase a počtu vystupujúcich zákazníkov. Transfery môžu byť zabezpečené štandardnými autobusmi, mikrobusedmi, v niektorých prípadoch aj vozidlami taxi a pod. Z kapacitných dôvodov nemôže delegát CK sprevádzať všetky transfery do/z hotela.

## DLŽKA POBYTU

Vzhľadom na rozdielnu dĺžku pobytu v jednotlivých destináciách (na základe viacerých letov počas jedné-

ho týždňa je možné v niektorých cieľových oblastiach knihovať dovolenku napr. na 4, 5, 7, 10, 11, 12, 14 nocí) označujeme všetky dĺžky pobytov počtom nocí. Prvý a posledný deň našich leteckých zájazdov je určený na prepravu, a nie už na vlastnú dovolenku. Nie je možné tiež vychádzať z toho, že sa odlety uskutočnia doplnudia a späťotčné lety večer. Tak odlet, ako aj prilet sa môže uskutočniť v ktoromkoľvek čase, tak v ranných, ako v denných alebo nočných hodinách. Let môže z hľadiska dĺžky trvania čiastočne alebo úplne zasahovať do dňa nasledujúceho.

## UBYTOVANIE

Ponuka CK zahŕňa kvalitné hotely, apartmány a bungalovy všetkých tried. Turistické kategórie, stupeň vybavenosti, hlavné charakteristické znaky a triedy ubytovania uvedené pri príslušných hotelových zariadeniach sú stanovené národnými úradmi pre turistiku alebo združeniami, sú v súlade s právnymi predpismi príslušného štátu a riadia sa výlučne podľa ich národných kritérií, najmä teda miestnych zvyklostí, a nie sú totožné s ustanoveniami, popr. kritériami v Českej republike. Prídavné symboly hodnotenia je nutné odvodzovať od subjektívnych reakcií zákazníkov a predstavujú len ďalšiu orientačnú pomôcku. Vlastná klasifikácia ubytovacích zariadení CK vám pomôže pri vašom výbere:

- \* veľmi jednoduché objekty s jednoduchým vybavením a službami vhodné pre nenáročných hostí
- \*\* objekty turistickej triedy s účelným vybavením
- \*\*\* objekty strednej triedy s priemerným vybavením a službami
- \*\*\*\* objekty vyššej strednej triedy s nadpriemerným vybavením a službami
- \*\*\*\*\* luxusné hotely s nadštandardným vybavením a službami pre náročných hostí

Klasifikácia CK nemusí byť totožná s oficiálnou klasifikáciou ubytovacieho zariadenia na mieste. Ak sa líši miestne hodnotenie hotela od hodnotenia CK, je uvedená v opise oficiálna trieda.

Pri objednávaní troch a viacerých ubytovacích jednotiek na jednej zmluve o zájazde a pri objednávaní pobytu skupín je objednávateľ zájazdu povinný odovzdať zástupcovi cestovnej kancelárie ubytovací zoznam všetkých cestujúcich osôb, a to najneskôr pri oznámení mien cestujúcich. Pri ubytovaní v štúdiách alebo apartmánoch nie je počas pobytu väčšinou zaistené ubytovanie. V týchto typoch ubytovacieho zariadenia nie je možné pri nezaistení ubytovania v priebehu pobytu požadovať kompenzáciu. Vyberte si z našej ponuky takú ubytovaciu kapacitu, ktorá vyhovuje vašim predstávam a finančným možnostiam.

Nami poskytované ubytovacie služby zodpovedajú opisu v publikovanej ponuke, webovej či obdobnej ponuke. Často zdanlivo vysoká cena nie je vysoká v celosvetovom meradle a prepočet týchto cien na koruny je základom našich predajných cien. V prípade preknihovania, ku ktorému vo všetkých turistických oblastiach príležitostne dochádza, budete ubytovaní v ubytovacom zariadení rovnakej či vyššej kategórie a triedy. Služby náhradného hotela nemusia byť vždy rovnaké, malo by však dôjsť k zachovaniu rozsahu zaplatených služieb, t. j. plnej penzie či polopenzie. Ak nebude rozsah služieb dodržaný, bude zákazníkovi vyplatená pomerne finančná náhrada. Klasifikácia hotelov do tried sa líši aj medzi jednotlivými destináciami. I v komfortných hoteloch sú izby väčšinou jednoducho zariadené.

Vybavenie, veľkosť a poloha izieb (aj rovnakej triedy danej kategórie ubytovania) nie sú vždy rovnaké. Vo väčšine ubytovacích zariadení nie je v kúpeľniach mydlo. Rozdeľovanie izieb prebieha zásadne zo strany hotela a cestovná kancelária na ne nemá vplyv. Pri ubytovaní (check-in) v hoteli po vás môže recepcie hotela požadovať kreditnú kartu, ktorej údaje sú použité ako záloha na eventuálnu hotelovú útratu, popr. spôsobenú škodu. Ak nevládnite kreditnú kartu, môže po vás hotel požadovať zálohu v hotovosti.

V niektorých destináciách nájdete na izbe pre obsadenosť 2+1 (2 dospelí + 1 dieťa), 2+2 (2 dospelí + 2 deti) alebo 3+0 (3 dospelí) dve postele veľkosti queen size (bez ďalšej prístelky) alebo, naopak, jednu posteľ veľkosti king size a iba jednu prístelku.

Obsadenosť izieb označuje možný počet dospelých osôb a detí v uvedenom type izby. 1 = dospelá osoba 2 = dieťa (vek dieťaťa je určený podmienkami konkrétneho hotela). Príklad: Štandardná izba: 2+1 (2 dospelí + 1 dieťa), 2+2 (2 dospelí + 2 deti) alebo 3+0 (3 dospelí).

## DENNÉ A ZÁVEREČNÉ UPRAVOVANIE

Vo všetkých kapacitách hotelového typu aj v prípade všetkých súkromných izieb je záverečné upratovanie už zahrnuté v základnej cene zájazdu. V prípade apartmánového ubytovania však to tak vždy nie je. V niektorých apartmánových kapacitách je záverečné upratovanie už zahrnuté v základnej cene, v iných je vypísané za povinný či fakultatívny príplatok (v EUR pri úhrade v SR, resp. v príslušnej zahraničnej mene pri úhrade v mieste pobytu) a v ďalších si zákazníci robia záverečné upratovanie sami. Ako je to so záverečným upratovaním v každej konkrétnej ubytovacej kapacite jednoznačne vyplýva z informácií uvedených v ponuke zájazdu. Pokiaľ ide o záverečné upratovanie vo forme povinného príplatku, je toto vždy špecifikované výslovne, a v prípade, keď sa o záverečnom upratovaní v prípade apartmánového ubytovania nehovorí, predpokladá sa, že si záverečné upratovanie robia zákazníci sami. I za predpokladu, že záverečné upratovanie je pri apartmánovom ubytovaní zahrnuté v cene zájazdu, prípadne je hrazené formou fakultatívneho či povinného príplatku, je potrebné vykonať bežné upratovanie typu zametania podlahy, vynesenia odpadkového koša atď. a predovšetkým kuchynskú linku zanechať v absolútnom poriadku vrátane odmazanej chladničky, umytého riadu a pod. V niektorých ubytovacích kapacitách si je možné upratovanie kuchynskej linky taktiež extra fakultatívne pripočítvať. Dovoľujeme si upozorniť na skutočnosť, že môžu nastať prípadné zmeny úhrad v mieste pobytu napríklad už aj pre nadchádzajúcu letnú sezónu. Vo všetkých kapacitách hotelového typu aj v prípade všetkých súkromných izieb je v základnej cene zájazdu zahrnuté tiež denné upratovanie. V niektorých ubytovacích kapacitách (najmä v Bulharsku) sa pojmom denné upratovanie rozumie upratovanie izby každý druhý deň.

## KAUCIA ZA APARTMÁN

Už teraz si vás dovoľujeme upozorniť, že v prípade ubytovania v apartmánoch sa v prevažnej väčšine prípadov na mieste skladá vratná kaucia, predovšetkým ako istina za nepoškodenie jeho zariadenia a vybavenia, prípadne vo vzťahu k záverečnému upratovaniu. Výška kaucia je rôzna, závisí od zvyklostí danej krajiny či destinácie aj od konkrétnej ubytovacej kapacity. V Taliansku sa kaucia pohybuje spravidla v rozmedzí od 50 do 200 €, v Bulharsku v rozmedzí 50 – 150 €, v Španielsku okolo 100 €. Naopak, v Chorvátsku sa kaucia spravidla neskladá. Stále pribúdajú aj ubytovacie kapacity, v ktorých je možné kauciu zaplatiť platobnou kartou či iba jej prostredníctvom. Informácie o výške kaucie sú v prevažnej väčšine ubytovacích kapacít uvedené v konkrétnej ponuke zájazdu a sú vždy obsahom pokynov týkajúcich sa odjazdu, ktoré dostanete pred cestou. V čase prípravy ponuky jednotlivých zájazdov zo strany cestovnej kancelárie panoval v niektorých krajinách a/alebo strediskách nejednotný prístup k pobytovým taxám. Najmä nemalo talianskych a španielskych stredísk zvažovalo zaviesť povinnú pobytovú taxu, ktorá je v súčasnosti zavedená len v minimálnom počte lokalít, ale mnohé ďalšie o jej zavedení veľmi vážne uvažujú. V niektorých kapacitách v cene zájazdu teda pobytová taxa zahrnutá je, v iných je však splatná až v mieste formou povinného príplatku, keď informáciu o tom, ako je to v každej konkrétnej ubytovacej kapacite, nájdete v konkrétnej ponuke zájazdu. Najmä vzhľadom na Taliansko si dovoľujeme upozorniť na skutočnosť, že informácie uvedené v ponuke zájazdu reflektujú stav v čase jej prípravy a je teda nutné počítať s možnou zmenou napríklad už aj pre nadchádzajúcu letnú sezónu.

## Jednospoločkové izby

Sú v mnohých hoteloch k dispozícii len v obmedzenom počte. I keď sú s príplatkom, sú väčšinou veľmi malé, často bez balkóna a nemusia byť úplne identické s dvojpostelovými izbami. V prípade obsadenia dvojpostelovej izby jednou dospelou osobou môže byť izba vybavená iba jedným lôžkom.

## Poloha izby

O pridelenom type izby rozhoduje ubytovacie zariadenie. Pre izby, ktoré sú situované na morskú stranu, platí, že izby sú situované v tej časti ubytovacieho zariadenia, ktorá je orientovaná smerom k moru. Medzi morom, oknami a výhľadom môžu byť prekážky, napr. stromy, ostatná vegetácia alebo zástavba.

## Izby Promo/Economy

Ponuka je kapacitne obmedzená. Tieto izby môžu byť umiestnené v menej výhodnej polohe.

## Prístelky

V niektorých hoteloch sa za trojpostelovú izbu považuje dvojpostelová izba s prístelkou. Prístelkou môže byť napríklad pohovka, rozkladací gauč, vánadla, ležadlo a pod. a nie je vždy pevnou súčasťou vybavenia



izby. Prístelky nezodpovedajú vždy štandardu bežných hotelových postelí, môžu byť užšie a kratšie. Pridaním prístelky do izby je nutné počítať s určitým priestorovým obmedzením a znížením vášho pohodlia a komfortu. I rodinné izby majú okrem dvoch normálnych hotelových postelí väčšinou prístelky.

### Detské postielky

Sú väčšinou k dispozícii len podľa možnosti a za úhradu, pričom vám odporúčame oznámiť príslušné prania už pri objednávkach. Poskytnutím detskej postielky môže dôjsť k priestorovému obmedzeniu. Ďalšie pomôcky, ktoré sú pre malé deti obvykle potrebné (nočníky, detská strava, plienky a pod.), nie sú v hoteloch väčšinou k dispozícii.

### Prihlásenie/odhlásenie

Možnosť nastahovať sa v deň prízjazdu je najskôr po 14. hodine. Časný prízjazd či neskorý odjazd neopravňujú na dlhšie používanie izby. Podľa medzinárodných dohôd musia byť izby vždy vypratane do 12:00 hod. (v niektorých prípadoch už do 10:00 hod.). Individuálne je možné dohodnúť s recepciou vypratanie v neskoršom čase, spravidla však za poplatok. Jedna noc v prípade neskorých nočných či časných ranných letov sa do celkového počtu nocí započítava v prípade, ak je klient ubytovaný do 12. hodiny (poludnia) nasledujúceho dňa.

### Klubová dovolenka

V hoteloch označených v ponuke ako klubová dovolenka (s logom Mango Clubu alebo Funtazia Klub) sú k dispozícii český alebo slovenský hovoriaci animátori s ponukou aktivít pre deti od 4 do 15 rokov. S podrobným programom aktivít sa zoznámte v mieste pobytu. Prevádzka klubu bude prebiehať v období letných prázdnin, ak nie je uvedené inak. Upozorňujeme na možnosť zmeny prevádzkového obdobia klubu (napr. z dôvodu nízkej obsadenosti hotela českými klientmi).

### Vaše špeciálne prania

Samozrejme ich radi prijmemé pri objednávkach, musíme však výslovne upozorniť na to, že splnenie vašich prání závisí väčšinou na ubytovateľovi, a preto za ne nemôžeme prevziať žiadnu záruku, popr. môžeme ich prijať len nezáväzne.

### Hotely vhodné pre telesne postihnutých

Jednotlivé hotelové popr. klubové zariadenia sa vykazujú ako vhodné pre telesne postihnutých popr. vozíčkárov. Nie je možné však prevziať žiadnu záruku za vhodnosť zariadenia v konkrétnom prípade, pretože príslušné národné smernice nemusia byť v súlade s českými predpismi. Informujte sa, prosím, pri objednávkach o tom, či je požadované zariadenie v konkrétnom prípade dostatočné, popr. zodpovedajúcim spôsobom adaptované. Ubytovacie kapacity v južných krajinách majú obmedzené služby pre tento typ klientov a bezbariérové izby sú na vyžiadanie väčšinou iba v hoteloch vyššej kategórie. Prepravu hendikepovaných klientov a invalidných vozíkov je nutné nahlásiť už pri rezervácii zájazdu. V niektorých prípadoch nie je možné klientov a vozíky prepraviť autobusmi určenými na transfer z/do hotela. Zodpovedajúca doprava je zaisťovaná na vlastné náklady zákazníkom.

### Technické zariadenia

Nie každá krajina má rovnako vysoký technický štandard, na ktorý ste zvyknutí. V prípade technickej poruchy, ako napr. na výťahu alebo klimatizácii, môže obstaranie náhradných dielov nejaký čas trvať, pretože nie sú v rekreačných oblastiach vždy k dispozícii.

### Opravnárske/stavebné práce

Keďže ubytovacie zariadenie alebo jednotlivé časti hotelového zariadenia vyžadujú pravidelnú údržbu, môžu byť nutné zodpovedajúce údržbárske a opravnárske práce. Žiadame o vaše pochopenie pre krátkodobé obmedzenia s týmto spojené. Rýchlo sa rozvíjajúci cestovný ruch so sebou prináša stavebnú činnosť, na ktorú nemá CK vplyv. Stavebná činnosť sa neobmedzuje iba na mimosezónne mesiace a staveniská vznikajú veľmi rýchlo, prakticky zo dňa na deň, alebo sa stavebná činnosť po dlhšej prestávke opäť obnoví. Také prípady stavebnej činnosti môžeme len ťažko ovplyvniť a nie je možné mať vždy pri kúpe vášho zájazdu tie najaktuálnejšie správy.

### Hmyz

Na základe odlišnej klímy môže dôjsť k výskytu hmyzu, pričom toto nie je možné vylúčiť ani v hotelovom zari-

adení, najmä v bungalovoch. Navzdory použitiu vhodných ochranných prostriedkov proti hmyzu, ktoré by sa mali už vo vašom vlastnom zrajme používať iba obmedzene, nie je možné úplne vylúčiť výskyt hmyzu tak v hotelovom zariadení, ako aj v jednotlivých hotelových izbách. Ak by ste si všimli výskyt hmyzu, žiadame vás, aby ste to obratom oznámili zamestnancom hotela, ktorí príjmu príslušné opatrenia. Navyše odporúčame vziať si so sebou sprej na hmyz alebo elektrické zásuvky proti komárom. Neodporúča sa ponechávať v izbe voľne ležať potraviny.

### STRAVOVANIE A NÁPOJE

V turistických destináciách sa ponúkajú v mnohých hoteloch typické miestne pokrmy, ktoré sa často pripravujú s neobvyklým korením a prísadami a nepodávajú sa vždy teplé. Berte, prosím, na vedomie, že telo často potrebuje niekoľko dní, aby sa prispôbilo odlišnej klíme a neobvyklej strave, popr. že najmä tieto okolnosti a požívanie ľadovo chladných nápojov môžu viesť k žalúdočným ťažkostiam a ochoreniam hnačkou (cestovná diarrhea).

Podľa najnovších poznatkov je možné také ochorenia aj u osôb, ktoré sa v južných krajinách zdržujú častejšie, odvodit z uvedených zmien. Nie je možné teda vychádzať z toho, že sú napr. vyvolané nedostatočnou kvalitou spracovaných potravín alebo nedostatočnými hygienickými podmienkami. Preto vám odporúčame poradiť sa pred začiatkom dovolenky so svojim lekárom alebo lekárnikom a vziať si so sebou príslušné lieky.

Stravovanie zahrnuté v cene zájazdu závisí od počtu nocí strávených v ubytovacom zariadení. Nárok na čerpanie prvej a poslednej stravovacej služby závisí od času ubytovania pri prízjazde do ubytovacieho zariadenia (check-in) a odhlásenia sa z ubytovacieho zariadenia (check-out) v plánovaný deň ukončenia služieb s tým, že podmienky čerpania stravovacích služieb sú stanovené vždy samotným ubytovacím zariadením. Kontinentálne raňajky v južných destináciách sú spravidla jednoduššie a nepríliš bohaté. Pamätajte na to pri výbere svojej dovolenky. V určitých termínoch môže v reštauráciách a baroch dochádzať k čakacím časom, avšak personál sa, samozrejme, snaží vyhovieť všetkým prániam a, ak možno, sa tomuto vyhnúť. Z tohto dôvodu sa jedlo organizuje v niektorých hoteloch vo dvoch alebo viacerých skupinách.

V prípade reštaurácií a barov, ktoré ponúkajú časť kapacity alebo všetky miesta pod širým nebom, môže v závislosti od počasia dôjsť k obmedzeniam. Stravovanie formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V prípade skutočne nízkeho počtu klientov využívajúcich daný typ stravovacej služby a mimo hlavnej sezóny (júl, august) môže dôjsť zo strany hotela k zmene typu stravy. V niektorých hoteloch sa podávajú kontinentálne raňajky, ktoré obsahujú čaj alebo kávu, pečivo, maslo a marmeládu.

Nápoje k jedlu nie sú zahrnuté v cene zájazdu, ak nie je výslovne uvedené inak. Ak je pri stravovacích službách uvedená forma menu, neznamená to vždy a v každom hoteli výber hlavného jedla z niekoľkých možností. Čerpanie prvej stravovacej služby závisí od času priletu, resp. od času pridelenia izby. Ak je stravovanie formou all inclusive, je z organizačných dôvodov vo väčšine hotelov nutné nosiť plastový náramok. Čerpanie programu all inclusive v deň odletu je závislé od času opustenia hotela/odhlásenia. V niektorých hoteloch závisí poskytovanie programu all inclusive taktiež od interných hotelových pravidiel. Vo väčšine hotelov je možné čerpanie programu all inclusive po odhlásení doplatiť na recepcii. Presný rozsah zahrnutých plnení si, prosím, zistite z príslušného opisu hotela. Rozsah plnenia sa pritom riadi taktiež podľa triedy hotela. Navyše je možné aj v hoteloch s balíčkom všetko v cene využívať ďalšie plnenia, pričom je nutné tieto plnenia, ktoré nie sú v cene, zaplatiť na mieste zvlášť.

Plnenie všetkého v cene je možné využívať až do odhlásenia. Nevyužitá plnenia nie je možné preplatiť.

Pre klientov ubytovaných v jednej ubytovacej jednotke platí rovnaký typ stravovaciej služby. Ak by ste si priamo na mieste objednali výlet, myslite na to, že pri časnom odjazde väčšinou nie je možné servírovať raňajky. Informujte sa v hoteli o možnosti balíčka s jedlom. Za stravovanie, ktoré nečerpáte, sa suma nevracia. Vnášanie potravín a nápojov nakúpených mimo zariadenia do hotela môže byť zakázané domovým poriadkom a najmä v prípade menších kapacít sa môžete stretnúť aj s výslovnými protestmi personálu alebo majiteľa. Vo väčšine hotelov sa kladie dôraz na spoločenské oblečenie počas večere. V prípade mužov to znamená nosiť dlhé nohavice. V hoteloch vyššej triedy je niekedy vyžadovaný na večeri spoločenský odev.

### VODA A ELEKTRICKÉ NAPÄTIE

Obyvatelia južných krajín nepoužívajú vodu z vodovodu na pitie a varenie. V niektorých hoteloch tečie len odsolená morská voda. Pitnú vodu vám odporúčame si nakúpiť v miestnych obchodoch alebo v hoteli. V hoteloch so solárnym ohrevom tečie občas vlažná voda, pri zlom počasi, popr. súčasnom používaní viacerých sprch v hoteli, môže podľa okolností dochádzať ku krátkodobým obmedzeniam. V niektorých krajinách môže dochádzať aj k opakovaným (krátkodobým) výpadkom elektrickej energie. S tým potom, samozrejme, súvisí aj výpadok klimatizácie. Nie v každej krajine je elektrické napätie zhodné s napätím v ČR a nie vo všetkých destináciách je možné používať elektrické zariadenia používané v ČR. V niektorých krajinách je tak nutné dokúpiť adaptér na zapojenie elektrických zariadení. Odporúčame zistiť si bližšie informácie pred odletom. Vo väčšine pobytových krajín ide v prípade vody v potrubí iba o úžitkovú vodu, ktorá nie je vhodná na požívanie ako pitná voda. V niektorých destináciách je obvyklá odsolovaná voda, ktorá má nepríjemný charakteristický pach, a to aj po prevarení, ale je zdravotne neškodná.

### SERVIS A SLUŽBY

Pokiaľ ide o služby miestnych zamestnancov, zodpovedá úroveň a rýchlosť poskytovaných služieb mentalite obyvateľstva, a preto je nutné počítať často s menšou skúsenosťou a určitou ležérnosťou pri plnení povinností, ale na druhej strane často s veľmi priateľským a milým prístupom. Tak za výmenu peňazí, ako aj za telefonovanie v hoteli účtuje ubytovateľ vyššie poplatky/prirážky. Obchody umiestnené v hotelových zariadeniach si prenajímajú súkromní podnikatelia. Tvorbu cien teda nemôžeme z našej strany nijako ovplyvniť. Pri poskytovaní internetu (Wi-Fi) môže dochádzať z dôvodu počasia a prírodných vplyvov ku krátkodobým výpadkom. V mnohých krajinách nájdete iný mentalitu a iný životný rytmus. I výklad pre vás dôležitých hodnôt, ako je čistota a presnosť, môže byť iný, než ste zvyknutí. Južné destinácie (predovšetkým grécke) majú všeobecne nižší štandard poskytovaných služieb.

### SLNEČNÍKY/LEŽADLÁ

Zistite si, prosím, z príslušného opisu hotela, v akej miere sú k dispozícii ležadlá a slnečníky, popr. či treba ich započítavať hradit. Myslite na to, že ležadlá a slnečníky z dôvodu miesta nezodpovedajú vždy kapacite lôžok, a preto nie sú k dispozícii všade, popr. sú k dispozícii len obmedzene a najmä v hlavnej sezóne nedostačujú vždy. Rezervácia niekoľkých ležadiel súčasne na rôznych miestach v jednom zariadení je zakázaná, rovnako ako rezervácia v časných ranných hodinách.

### PLÁŽE

Údaje o vzdialenosti od hotela sú v publikovanej ponuke, webovej či inej obdobnej ponuke opísané len orientačne, najmä v prípade rozsiahlych hotelových komplexov predstavujú vzdialenosť vzdialenosť čiarou. Cesta pešo alebo jazda môžu byť dlhšie. Väčšina pláží je verejná a prístupná aj miestnemu, podľa našich meradiel často hlučného obyvateľstvu. Pláže pred hotelovými zariadeniami sú skoro všade vo verejnom vlastníctve, takže čistenie spadá do oblasti úloh miestnych obcí. Spravidla však obhospodarujú oblasti pláže pred hotelovými zariadeniami príslušní ubytovatelia (ležadlá, slnečníky, bary). Samozrejme sa aj ubytovateľ snaží túto oblasť pláže udržiavať v čistote. Klimatické podmienky, vietor a morské prúdy môžu spôsobiť nánosy, náplavy napr. vodné trávy alebo výskyt medúz a podobne. Ďalej to môže viesť k obmedzeniam alebo zmenám pláže, čo je však nevyhnutné a nie je možné to z našej strany ovplyvniť. Dodržujte, prosím, pokyny týkajúce sa možnosti kúpania v hoteli, popr. na pláži, a zohľadňujte morské prúdy a počasie aj príliv a odliv. Ležadlá a slnečníky sa prenajímajú za poplatok, ak nie je uvedené inak.

### BAZÉNY

Z hygienických dôvodov je nutné pridávať do vody v bazéne chemikálie. Hostom s citlivou pokožkou odporúčame, aby toto konzultovali so svojim lekárom. Voda v bazénoch sa musí pravidelne meniť, pričom počas výmeny vody nie je možné bazény využívať. Využívanie bazéna je dovolené len počas prevádzkových hodín vykázaných priamo na mieste a pri dodržiavaní pokynov na použitie a prebieha na vlastné nebezpečenstvo, pričom rodičia zodpovedajú za svoje deti. Ak je súčasťou hotelového zariadenia akvapark (alebo samostatné šmykačky do bazéna), treba rešpektovať prevádzkový poriadok a pravidlá pre využívanie (najmä

vekové a výškové obmedzenia). Prevádzka hotelových bazénov a akvaparkov je závislá od počasia, v prípade nepriaznivého počasia môže byť prevádzka obmedzená. Ak je súčasťou hotelového zariadenia aj vyhrievaný bazén, treba vziať do úvahy, že nie vždy je bazén skutočne vyhrievaný. Táto skutočnosť závisí predovšetkým od rozhodnutia vedenia hotela. Počet ležadiel a snečníc pri bazéne nezodpovedá vždy kapacite hotela.

## ŠPERKY A TREZORY

Neodporúčame brať si na dovolenku drahé šperky. Cenné predmety (cestovné doklady, peniaze, šeky, platobné karty) si uložte v hotelovom trezore, ktorý si je možné prenajať buď na recepcii, alebo priamo na izbe. Ak by vás však počas vášho pobytu okradli, bezpodmienečne sa odporúča oznámiť krádež na políciu. Obráťte sa v takom prípade, ako aj vo všetkých ostatných prípadoch nehôd okamžite na nášho sprievodcu. Prebrať akúkoľvek zodpovednosť za hotovosť aj predmety, ktoré nie sú pre pobyt na dovolenke nevyhnutné (napr. veľmi cenné technické zariadenia, špeciálny výstroj a športové náradie, cenné predmety vyššej hodnoty, šperky, notebooky atď.), zásadne odmieta tak naša cestovná kancelária, ako aj ubytovateľ. V prípade nutnosti odporúčame dojednať špeciálne individuálne pripoistenie.

## KLIMATIZÁCIA/KÚRENIE

Tieto zariadenia nájdete iba v tých hoteloch, kde je to priamo uvedené v opise. V mnohých prípadoch sa klimatizácia ovláda centrálnou, a tak jej zapínanie/vypínanie z hľadiska času a dĺžky úplne závisí od rozhodnutia hotela. Často je klimatizácia v prevádzke iba niekoľko hodín denne. Pri výpadkoch prúdu, popr. kolísaní prúdu, sa riadna prevádzka zariadenia spravidla udržiava pomocou núdzových agregátov, ktoré však nie sú technicky spôsobilé dodať dostatok elektriny, aby mohli zaručiť funkciu klimatizácií. V mnohých zariadeniach boli klimatizácie v posledných rokoch modifikované tak, že fungujú len pri zavretých dverách a oknách a pri použití izbového kľúča, takže prevádzka klimatizácií automaticky končí pri opustení izieb, popr. otvorení okien alebo dverí. Hluk pri prevádzke klimatizácií nie je možné, bohužiaľ, vylúčiť.

## ŠPORT/ZÁBAVA/AKTIVITY

Ponúkané aktivity je možné využívať podľa príslušných možností, popr. podľa poveternostných podmienok. Najmä prosíme, aby ste zohľadnili, že pri veľkom dopyte je snaha dať ponúkané možnosti športu a zábavy k dispozícii všetkým hosťom v rovnakej miere. V jednotlivých prípadoch preto môže dochádzať k čakacím časom alebo obmedzeniam, za čo žiadame o vaše pochopenie. Určité plnenia je možné využívať len po predchádzajúcej rezervácii, bližšie informácie získate od našich sprievodcov, popr. zamestnancov príslušného hotela. Majte, prosím, pochopenie pre to, že súčasný športový materiál, ako aj napr. tenisové kurty nezodpovedajú vždy navyknutému štandardu a na základe stáleho využívania môžu vyzeráť opotrebované. Používanie športového náradia aj účasť na športových, zábavných a iných aktivitách prebieha na vlastné nebezpečenstvo, pričom rodičia zodpovedajú za svoje deti, vedenie hotela najmä nezodpovedá za zranenia vznikajúce pri športovej činnosti. Púšťajte sa len do takých činností, na aké ste zvyknutí aj v ČR, a dbajte, prosím, bezpodmienečne na to, že na základe klimatických podmienok môže rýchlejšie dochádzať k únavovým javom a väčšej strate tekutín. Športové zariadenie, športové náradie a vozidlá by ste mali pred použitím skontrolovať. Pri poškodení vypožičaného výstroja je nutné vykonať úhradu na mieste. Zábavu pre deti, popr. detský klub nie je možné porovnávať s materskou školou a najmä nie je možné detom nútiť účasť na týchto aktivitách proti ich vôli. Animačné programy sú dostupné iba v niektorých hoteloch. Prosíme vás o pochopenie aj v tom, že v medzinárodných kluboch a hotelových zariadeniach sa aj zábavný program a zábava ponúkajú viacjazyčne. Určité zábavné programy sa konajú len pri zodpovedajúcom dopyte, popr. dosiahnutí minimálneho počtu účastníkov.

## NOČNÝ POKOJ

K dovolenke patrí aj večerná zábava a bary, reštaurácie, diskotéky a nočné kluby, ktoré môžu spôsobovať hluk. Ich prevádzka prebieha na základe úradných povolení, a teda jej nie je možné zabrániť. Taktiež prestup zvuku medzi jednotlivými miestnosťami v ubytovacích zariadeniach môže byť rôzna podľa stavebného štýlu objektu. Absolútny pokoj v turistických centrách nenájdete. Prosíme, aby ste zohľadnili, že v hoteloch a klubových zariadeniach môže na základe zmluvne príslušného a zábavného programu dochádzať aj po 22. hodine k obťažovaniu hlukom. Život na juhu sa prebúda až

večer a podľa toho môže trvať až do časných ranných hodín. V čase pred sezónou a po nej môže dôjsť k určitým obmedzeniam hotelových služieb (zábava, športová ponuka, klimatizácia atď.), preto ich nie je možné vždy zaručiť v plnom rozsahu. Táto okolnosť sa však zohľadňuje už pri utváraní ceny.

## HYGIENA

Kultúrne a hygienické zvyklosti sú v južných krajinách odlišné od našich, tamojšie hygienické predpisy sú oveľa tolerantnejšie. To isté sa týka aj predpisov a vzťahov k životnému prostrediu. Upozorňujeme, že najmä v gréckych destináciách je v hoteloch bežný výskyt mačiek, a to aj v reštauračných zariadeniach. Mačky sa považujú za obľúbených domácich maznáčikov a sú v hoteloch rešpektované, hoci to niektorým klientom môže pripadať nepatričné.

## HLUK

Z hygienických dôvodov je obvyklé odstraňovať odpad časne zrána, aby sa zabránilo obťažovaniu zápachom pre vysoké teploty cez deň. Myslite, prosím, na to, že to nie je možné vždy robiť bezhlučne, avšak je to vo vašom záujme. V moderných rekreačných destináciách prilieta prevažná väčšina turistov lietadlom, takže na letiskách dochádza k pravidelným letom. Určité obmedzenie letovým hlukom nie je možné vylúčiť. Približnú vzdialenosť hotelového zariadenia od príslušného letiska si, prosím, zistíte z opisu. Majte taktiež pochopenie pre to, že postupy a zariadenia nutné na prevádzku hotelového zariadenia niekedy môžu viesť k vzniku hluku (dodávateľa, agregáty atď.).

## POZNÁVACIE ZÁJAZDY

Predovšetkým pri tomto type zájazdov upozorňujeme na určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv v mieste pobytu.

## VÝLETY

CK nie je usporiadateľom fakultatívnych výletov. Ponuku výletov v mieste vášho pobytu vám od miestnej agentúry poskytne zástupca CK v destinácii. Výlety sa v destinácii platia v miestnej mene a sú sprevádzané česky/slovensky, príp. anglicky alebo nemecky hovoriacim sprievodcom. Výlety zakúpené pred odletom sa uskutočnia iba pri dosiahnutí min. počtu účastníkov. Zákazník si v prípade neuskutočnenia výletu môže u sprievodcu vybrať výlet iný s doplatením rozdielu ceny. Vrátenie peňazí za neuskutočený výlet alebo za účasť na výlete s nižšou cenou si zákazník nárokuje po prilete v kancelárii, kde zájazd kúpil. Za kvalitu suvenírov (napr. fotografie, videozáznam a pod.) nenesie CK zodpovednosť.

## PRENÁJOM ÁUT

Prevzatie vozidla prebieha vo väčšine prípadov v kancelárii autopožičovne. V prípade, že máte objednané pristavenie vozidla pri hoteli, ste väčšinou z hotelovej recepcie do kancelárie autopožičovne. Vrátenie vozidla prebieha zhodne. Pri prevzatí/vrátení auta na letisku mimo otváracích hodín kancelárie (väčšinou v čase medzi 23:00 – 7:00 hod.) je účtovaný príplatok. Pri prevzatí auta treba uhradiť depozit embosovanou platobnou kartou. V mnohých prípadoch autopožičovne vyžadujú priamo kreditnú kartu na meno hlavného vodiča. Ďalej môžu v autopožičovniach požadovať úhradu plnej nádrže paliva. Minimálny vek vodiča je 21 rokov, vodičské oprávnenie musí byť vydané pred viac než jedným rokom. Vodič mladší ako 24 rokov musí väčšinou hradiť príplatok. V cene prenájmu je väčšinou zahrnuté základné poistenie CDW. Odporúčame dojednať rozšírené poistenie SCDW. Podrobnosti vám oznámi náš predajca.

## OČKOVANIE

V súčasnosti do väčšiny krajín nie je povinné očkovanie (s výnimkou očkovania proti žltej zimnici pri príjazde z krajín s výskytom tejto choroby), avšak odporúčame pred cestou konzultovať prípadné riziká s odborným lekárom. Aktuálne informácie nájdete taktiež na serveri [www.ockovani.com](http://www.ockovani.com).

## SEZÓNY

Obdobie pred hlavnou sezónou (letné prázdniny) a po nej prináša okrem výhodných cien na druhej strane aj skutočnosť, že niektoré zariadenia (bary, diskotéky a pod.) nie sú v prevádzke. V týchto obdobiach sa stáva, že aj hotel neponúka služby (klimatizácia, zábava, špor-

tová ponuka atď.) v plnom rozsahu v dôsledku menšieho počtu klientov.

## SPRIEVODCOVSKÝ SERVIS

V cieľi vašej dovolenky vás očakávajú česky alebo slovensky hovoriaci sprievodcovia CK, ktorí organizujú transfer z/na letisko, uvítací kokteil a pravidelné informačné hodiny, ktoré sa konajú v každom hoteli 1- až 2-krát týždenne. Ak sa vyskytne počas vášho pobytu akýkoľvek problém, oznámte túto skutočnosť nášmu sprievodcovi. V záujme nás všetkých je, aby bol problém na mieste vyriešený a aby ste odchádzali z dovolenky spokojní. V destináciách, kde nemá CK zaistený stály sprievodcovský servis, je klientom k dispozícii na mobilnom telefóne sprievodca z najbližšej destinácie. Sprievodca nemôže vo svojom vozidle prevážať klientov. Sprievodca môže klientov sprevádzať k lekárovi len podľa časových možností, je však vždy k dispozícii na mobilnom telefóne.

## POMOC V ŤAŽKOSTIACH

CK zodpovedá za riadne poskytnutie zájazdu a má povinnosť poskytnúť zákazníčkovi pomoc v ťažkostiach. Zákazník má možnosť CK kontaktovať a účinne s ňou komunikovať (požiadať o pomoc, ak sa ocitne v ťažkostiach) na k tomuto účelu zriadené telefónnej linky, ktorá je v prevádzke 24 hodín denne, a ktorej číslo je uvedené na zmluve o zájazde alebo v pokynoch k odletu.

## INFORMÁCIE V PUBLIKOVANEJ PONUKE, WEBOVEJ ČI INEJ OBDOBNEJ PONUKE

Keďže sa naša ponuka pripravuje približne jeden rok pred začiatkom vašej dovolenky, môže dôjsť v medziobdobí k zmenám miestnych pomerov napr. v dôsledku prestavieb, popr. prístavieb, adaptácií alebo podobne, a preto sa fotografie môžu vo výnimočných prípadoch odchyľovať od skutočnej situácie. Všetky údaje o službách, cenách a cestovných podmienkach obsiahnuté v publikovanej ponuke, webovej či inej obdobnej ponuke zodpovedajú informáciám známym v čase tlače a CK si vyhradzuje právo na ich zmenu. Zakreslenie hotelov v pobytových oblastiach má iba informatívny charakter.