

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY účasti na zájazde a platobné podmienky pre zájazdy organizované alebo sprostredkované CK Sun & Fun Holidays s.r.o.

## I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazde a platobné podmienky pre zájazdy organizované alebo sprostredkované CK Sun & Fun Holidays, s.r.o. (ďalej len „Všeobecné podmienky“) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty, iné produkty a služby cestovného ruchu poskytované priamo CK Sun & Fun Holidays, s.r.o. alebo od organizátora, ktorých predaj CK Sun & Fun Holidays, s.r.o. sprostredkúva ako vyhradený distribútor na Slovensku. Všeobecné zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, ktorú CK Sun & Fun Holidays, s.r.o. uzatvára s objednávateľom zájazdu vo vlastnom mene alebo zmluvy o službe CK Sun & Fun Holidays, s.r.o. ako sprostredkovateľ uzatvára s objednávateľom v mene organizátora. Podpisom zmluvy za dohodnuté služby CK objednávateľ potvrdzuje, že tieto informácie a podmienky sú mu známe, uznáva ich a súhlasí s nimi.

2. Na základe nižšie uvedených podmienok poskytuje cestovná kancelária svojim zákazníkom služby a ich kombinácie, ktoré sa považujú za zájazd v zmysle § 2 zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v platnom znení a s účinnosťou od 01.01.2019 zákonom č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o zájazdoch“).

## II. DEFINÍCIA POJMOV

1. Cestovná kancelária (ďalej len „Cestovná kancelária“ alebo „CK“): CK Sun & Fun Holidays, s.r.o., sídlo: Poštová 367/1, Dunajská Streda 929 01, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava I., oddiel: Sro, vložka č. 34567/T, IČO: 51 047 381.

2. Cestujúci (ďalej len „Cestujúci“ alebo „Objednávateľ“): fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde, alebo osoba ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne.

3. Zákon: zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

4. Trvanlivý nosič: prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu, alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.

5. Predajné miesto: prevádzkareň, alebo iný priestor, kde obchodník obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla, alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

## III. ZMLUVA O ZÁJAZDE

Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

- a. CK Sun & Fun Holidays s.r.o., zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava I., oddiel: sro, vložka č. 34567/T, so sídlom Poštová 367/1, Dunajská Streda 929 01, IČO: 51 047 381, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných obchodných miest alebo externých autorizovaných predajcov na základe a v medziach uzatvorenej zmluvy o obchodnej spolupráci a udelenej plnej moci (ďalej len CK, resp. CA)
- b. Objednávateľ - fyzická alebo právnická osoba plne spôsobilá k právnym úkonom. Objednávateľom môže byť aj osoba vo veku 15-18 rokov, ak s jej účasťou na zájazde písomne súhlasí jej zákonný

zástupca. Osoba mladšia ako 15 rokov sa môže zúčastniť len v sprievode osoby pre spôsobilej na právne úkony. Pre účely týchto všeobecných zmluvných podmienok je objednávateľom osoba, ktorá s CK uzatvorila Zmluvu o zájazde (fyzická osoba, ktorá je uvedená v Zmluve ako spolucestujúci, hoci nepodpísala Zmluvu) alebo realizovala písomnú objednávku a/alebo osoba, v prospech ktorej sa Zmluva uzatvorila alebo písomná objednávka potvrdila, a/alebo osoba, na ktorú sa zájazd v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami previedol. Objednávateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnený v mene danej osoby uzatvoriť Zmluvu, a že v prípade uzatvorenia Zmluvy v prospech inej osoby (podľa § 5 písm. b/ zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a s účinnosťou od 01.01.2019 zákonom č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o zájazdoch“) táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Objednávateľ uzatvárajúci Zmluvu o zájazde ručí za plnenie zmluvných záväzkov ostatných objednávateľov uvedených v Zmluve, ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Zodpovednosť ostatných objednávateľov za neplnenie zmluvných záväzkov tým nie je dotknutá. Za riadne oboznámenie spolucestujúcich s podmienkami zájazdu zodpovedá objednávateľ.

1. Zmluva o zájazde vzniká medzi CK a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o zájazde potvrdenej CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK. Za riadne vyplnenú a podpísanú zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom, alebo splnomocneným zástupcom.

2. Zmluva o zájazde musí obsahovať zákonom predpísané náležitosti. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú Všeobecné zmluvné podmienky, príslušný katalóg a Dôležité informácie (všeobecné informácie o ubytovacích zariadeniach, preprave, stravovaní, príslušnej destinácii a ďalších dôležitých skutočnostiach). Cena, ostatné informácie a podmienky uvedené v katalógu, alebo v inom oficiálnom dokumente CK nie sú záväzné a cestovná kancelária si vyhradzuje právo meniť ich kedykoľvek pred uzatvorením Zmluvy o zájazde. V prípade rozporu medzi Zmluvou a jej súčasťami (Všeobecné zmluvné podmienky, katalóg a dôležité informácie) platí dojednanie uvedené a potvrdené oboma stranami v Zmluve. Zmeny je možné sledovať na webstránke Cestovnej kancelárie. Cestujúci sa zaväzuje, že bude tieto zmeny na webstránke Cestovnej kancelárie sledovať. Súčasťou Zmluvy o zájazde sú aj všetky písomné doklady, ktoré objednávateľ od CK obdržal, alebo s ktorými bol oboznámený pri podpise Zmluvy o zájazde, katalóg, cenník, všeobecné informácie, platné poisťné podmienky a potvrdenie o poistení CK proti úpadku.

3. Iná CK, splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o zájazde, alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom, alebo s informáciami o zájazde v katalógu, alebo v iných písomných prospektoch a dokumentoch.

3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona, alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu, a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje so súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby, a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenia zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci. Ďalej sa objednávateľ aj v mene týchto osôb zaväzuje za splnenie záväzkov voči CK a súčasne sa zaväzuje bezodkladne odovzdať ostatným objednávateľom zájazdu informácie určené CK pre objednávateľov zájazdu. Súčasťou zmluvného vzťahu sa stávajú len tie služby, ktoré sú dohodnuté písomne. Zaplatenie zálohy resp. celej ceny zájazdu je objednávateľ povinný na výzvu CK preukázateľným spôsobom doložiť.

4. Ak Zmluva o zájazde obsahuje ďalšie podmienky, ktorých splnenie objednávateľom je nevyhnutné na poskytnutie zájazdu/služby, cestovnej kancelárie nevznikne povinnosť poskytnúť zájazd alebo služby, až

kým nebudú objednávateľom splnené všetky tieto ďalšie podmienky. Platným dokladom pre nástup objednávateľa na zájazd je platná Zmluva o zájazde a doklad o zaplatení celkovej ceny zájazdu.

#### **IV. CENA, ZMENA CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY**

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal, alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde. Cena uvádzaná v katalógu alebo v dodatočných ponukách CK nie je záväzná ako dohodnutá konečná cena. Zo zliav poskytovaných CK, má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené, alebo výslovne dohodnuté s CK inak. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde, a na ktoré bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.
2. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
3. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
4. Cena zájazdu zahŕňa leteckú dopravu v ekonomickej triede, transfer na mieste pobytu zájazdu (autobus, taxi, minibus, v závislosti od počtu účastníkov zájazdu), ubytovanie podľa uvedeného počtu nocí, stravovanie ak je súčasťou ubytovania, služby delegáta, pri určitých programoch miestny sprievodca v súlade s miestnymi právnymi predpismi, ak v popise zájazdu nie je uvedené inak.
5. Ak nie je v príslušnom katalógu, alebo v inej písomnej ponuke uvedené inak, do ceny zájazdu nie je zahrnuté cestovné poistenie, poplatky za víza, fakultatívne programy a služby označené ako služby za príplatok / poplatok. Tieto poplatky sú zohľadnené pri kalkulácii celkovej ceny zájazdu, alebo služby a sú vždy zahrnuté do celkovej ceny zájazdu, alebo služby uvedenej v Zmluve o zájazde.
6. V prípade uzavretia poisťovnej zmluvy, poisťný vzťah vzniká výlučne medzi príslušnou poisťovňou a objednávateľom.
7. Zľavy sa vzťahujú na základnú katalógovú cenu zájazdu pre osoby na základnom lôžku, osoby na prístelkách s výnimkou špeciálnych predajných akcií. Zľava sa nevzťahuje na povinné a iné príplatky za leteckú dopravu a poistenie. Na akciové ceny zájazdov, uverejnené formou špeciálnej ponuky, sa nevzťahujú žiadne ďalšie zľavy.
8. Cestovná kancelária svoje ceny udržiava do vyčerpania zásob, resp. kým akciovú cenu neodvolá hotel. Môže sa stať, že ceny budú bez predbežného oznámenia vyššie. Zároveň sa môže stať aj to, že ceny určitých ciest medzi časom zlacnejú, v takom prípade cenu zájazdu uhradeného vo vyššej cenovej hladine nie je možné zmeniť na výhodnejší účastnícky poplatok. Vo väčšine prípadov, čím skôr si rezervujete cestu, tým lacnejšie získate zájazd, keďže Cestovná kancelária usporadúva akcie na nákupy v predstihu, skoro pred termínom začatia zájazdu. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo na zavedenie akciových poplatkov (to sa môže vzťahovať aj na trasu rezervovanú Účastníkom zájazdu ešte pred akciou). Zavedenie akciových poplatkov neopravňuje Účastníka zájazdu požadovať finančný rozdiel medzi rezervovaným zájazdom a akciovou cenou. V prípade akciových zájazdov sa môžu platobné podmienky líšiť od uvedeného vo všeobecných zmluvných podmienkach.
9. Cestovná kancelária má právo na zaplatenie ceny za zájazd, alebo službu pred ich poskytnutím. Objednávateľ je povinný zaplatiť cenu za zájazd, alebo službu v čase so spôsobom dohodnutým v príslušnej Zmluve, najneskôr však pred ich poskytnutím zo strany cestovnej kancelárie. Zaplatenie zájazdu, resp. preddavku musí objednávateľ na požiadanie CK preukázateľným spôsobom doložiť.
10. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o zájazde zaplatenie zálohy v minimálnej výške 40 % ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy o zájazde). Zvyšnú časť ceny zájazdu, alebo za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 35 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb. Cestujúci berie na vedomie, že Cestovná kancelária neposiela oznámenia o termíne úhrady nedoplatku jednotlivo. Nedodržanie lehoty má za následok zrušenie vzniknutej Zmluvy o zájazde.

11. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 35 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.
12. Stornopoplatky a uplatňované nároky na náhradu škody sú platné okamžite.
13. Ak je predmetom Zmluvy obstaranie služieb cestovného ruchu na vyžiadanie objednávateľa, požadovaný preddavok v závislosti od termínu zájazdu, najmenej však 10% z ceny služieb, pri predložení žiadosti objednávateľa. Ak CK oznámi objednávateľovi nemožnosť obstarania služieb, bezodkladne mu vráti zaplatený preddavok.
14. Úhrady za poskytnuté produkty a služby cestovného ruchu je možné vykonať platbou v hotovosti, bezhotovostným prevodom, alebo vkladom na účet uvedený v Zmluve o zájazde. Platba sa považuje za uskutočnenú dňom pripísania príslušnej peňažnej sumy na stanovený účet, v prípade platby v hotovosti sa považuje cena za zaplatenú prevzatím hotovosti zamestnancom CK alebo sprostredkovateľom.
15. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:
- a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu,
  - b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov, alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo
  - c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.
16. Jednotlivé cestovné balíky, predávané Cestovnou kanceláriou obsahujú letenky podľa cestovného poriadku, ktoré sú uvedené v cestovnom programe. Cenu letenky podľa cestovného poriadku stanovuje platný sadzobník leteckej spoločnosti, preto sa vyhlásená cena balíka môže meniť až do termínu rezervácie. Predaj letenky je sprostredkovaná činnosť, na ktorú sa vzťahujú Obchodné podmienky leteckej spoločnosti. V prípade kúpy leteniek podľa cestovného poriadku sa zmluva podľa právnych predpisov vo všetkých prípadoch uzatvára medzi leteckou spoločnosťou a Cestujúcim. Podmienky vystavenia, zaplata cestovného lístka a storna letu obsahujú Obchodné podmienky danej leteckej spoločnosti.
17. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči v zmysle zákona spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplata rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny zájazdu, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku.
18. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. VII ods. 1 písm. b/.
19. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 15 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu. Cestovná kancelária poskytne cestujúcemu pri znížení ceny rozdiel medzi pôvodnou cenou zájazdu a zníženou cenou zájazdu po odpočítaní skutočných nákladov, ktoré vznikli cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou ceny zájazdu. Na žiadosť cestujúceho cestovná kancelária poskytne potvrdenie o týchto skutočných nákladoch.
20. Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplata celej ceny zájazdu. V prípade z akýchkoľvek dôvodov, nebude dohodnutá cena za zájazd, alebo iné služby zaplata zo strany Objednávateľa riadne a včas je CK oprávnená jednostranne odstúpiť od uzavretej zmluvy a objednávateľ sa zaväzuje uhradiť CK všetky náklady, ktoré jej vznikli v súvislosti s nesplnením si povinností objednávateľa.

## V. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

1. K základným právam cestujúceho patrí:

a) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplateného zázjazu a služieb.

b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zázjazu a objednaných služieb ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zázjazu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.

c) Právo obdržať najneskôr 7 dní pred začatím zázjazu písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité, a ktoré sú cestovným kanceláriam známe, ak nie sú obsiahnuté už v Zmluve o zázjazde alebo katalógu, ako i potrebné doklady. Tieto písomné informácie o zázjazde posielajú obstarávateľ poštu prípadne na želanie objednávateľa e-mailom len na jednu adresu, uvedenú objednávateľom. V prípade predaja prostredníctvom partnerskej CK a CA sa pokyny posielajú na adresu CK alebo CA. Cestovná kancelária po úhrade celého účastníckeho poplatku vydáva cestujúcim cestovné doklady (letenku, voucher, účastnícky lístok, atď). Cestovná kancelária je povinná odovzdať Cestujúcemu doklady, cestovný doklad (letenka, voucher, účastnícky lístok), prípadne poistku, ak si ju klient objednal (ďalej len: Dokumenty) najneskôr do 8 dní pred dňom odjazdu a je oprávnená tak urobiť aj zaslaním na e-mailovú adresu zverejnenú Cestujúcim pri rezervácii zázjazu. Cestujúci sa preto zaväzuje, že zverejní takú e-mailovú adresu, ktorej systém posielajú automatickú odpoveď na prijaté elektronické správy, potvrdzujúcu prijatie Dokumentov (potvrdenie o prečítaní). V prípade, že e-mailový systém Cestujúceho odosielanie potvrdenia o prečítaní nepodporuje, Cestujúci je povinný po prijatí Dokumentov bezodkladne potvrdiť príjem formou odpovede. Zaslanie Dokumentov na uvedenú e-mailovú adresu Cestujúci uznáva ako právoplatné a uvedomuje si, že uvedenie správnej e-mailovej adresy a jej fungovanie v budúcnosti zaťažuje iba jeho. V prípade cestovania s náhradným cestovným dokladom môže pri check-ine letecká spoločnosť odoprieť pasažierovi vstup do lietadla, bez nároku na vrátenie peňazí. V prípade, ak bude zázjazd/služby zakúpený zo strany objednávateľa v lehote kratšej ako 10 dní pred nástupom na zázjazd, budú mu doklady potrebné k zázjazdu odovzdané v mieste odletu na zázjazd v stánku CK.

d) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VIII. týchto podmienok.

e) Pred začatím zázjazu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zázjazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zázjazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zázjazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zázjazde podľa prvej vety doručené CK v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zázjazu; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Nový objednávateľ nemá nárok na zohľadnenie akcií, zliav a poistenia, ktoré boli spojené výhradne s osobou pôvodného objednávateľa alebo podmienkami špeciálnych akcií (vernostné zľavy, early booking a pod.). Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zázjazu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho, a o ktorých ich CK informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy o zázjazde. CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zázjazde. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o zázjazde a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zázjazde, alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho, za zaplatenie ceny zázjazu, je CK oprávnená postupovať podľa týchto zmluvných podmienok v prípade, že cena zázjazu nebude uhradená.

f) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. IX. týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa čl. X týchto podmienok.

g) Právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zázjazu so žiadosťou o pomoc, a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby cestujúci prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK.

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

- a) Poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla. Cestujúci je povinný oznámiť bezodkladne dodatočné zmeny údajov, predovšetkým telefonického kontaktu a poštovej, alebo elektronickej adresy, slúžiacim k prípadnému oznámeniu zmeny náležitostí Zmluvy alebo pokynov na cestu.
- b) Cestujúci si je vedomý, že je povinný Cestovnej kancelárii uviesť na jednu rezerváciu aspoň jednu fakturačnú adresu, jednu e-mailovú adresu (ak má k dispozícii) na účel komunikácie, ako aj jedno číslo mobilného telefónu, na ktorom je Cestujúci zastihnuteľný pred odcestovaním a počas zájazdu, aby o prípadných zmenách mohla Cestovná kancelária Cestujúcich informovať. Za škody, vyplývajúce z neuverejnenia telefónneho čísla Cestovná kancelária nezodpovedá. Zároveň sa Cestovná kancelária zaväzuje, že uvedené telefónne číslo bude používať výhradne na odovzdanie informácií súvisiacich so zájazdom, bude s ním nakladať dôverne, neodovzdá ho tretej osobe a nepoužije na obchodné účely. Cestujúci súhlasí s tým, že Cestovná kancelária môže použiť jeho e-mailovú adresu a adresu na marketingové účely, s výnimkou prípadov, keď to Cestujúci vyslovene odoprie.
- c) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu, alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.
- d) Zaplatiť cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť;
- e) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu, alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK.
- f) Prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.
- g) V prípade, že zistí nesprávnosť údajov podľa čl. III. bod 2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať CK.
- g) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť si zabezpečiť všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.).
- h) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.
- i) Počínať si tak, aby nedošlo ku škodám na zdraví, alebo majetku na úkor ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb alebo CK. V opačnom prípade zodpovedá objednávateľ za prípadnú vzniknutú škodu CK, resp. tretím osobám podľa právnych predpisov platných v SR, resp. v krajine, ktorej právny poriadok sa na danú situáciu v zmysle Zákona č. 97/1963 Zb. o medzinárodnom práve súkromnom a procesnom v znení neskorších predpisov vzťahuje.
- j) Zdržať sa konania a správania, ktoré by mohlo ohrozovať, poškodzovať alebo obmedzovať ostatných účastníkov zájazdu.
- k) Nieť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení, alebo inej osobe spôsobil. Je povinný uhradiť všetky náklady a škody vzniknuté v súvislosti s jeho vylúčením z účasti na zájazde v prípade, ak svojim konaním ohrozil, alebo rušil priebeh, alebo program zájazdu, alebo závažným spôsobom porušil právne predpisy, poškodil cudzí majetok a práva ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb a CK.

- l) Objednávateľ – právnická osoba je povinná oboznámiť svojich účastníkov zájazdov s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami, ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb a zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov.
- m) Zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje. V prípade ak dieťa necestuje s rodičom, musí byť CK pred začiatkom zájazdu predložený písomný súhlas zákonného zástupcu. Pravosť podpisu zákonného zástupcu musí byť úradne osvedčená, ak zákonný zástupca nepodpíše súhlas priamo pred pracovníkom CK/Sprostredkovateľa.
- n) Informovať sa na príslušnom zastupiteľskom úrade (konzulát, veľvyslanectvo) o podmienkach vstupu do krajiny ako aj vízových podmienkach. Obstarať si a mať pri sebe príslušné doklady (najmä cestovný pas, ktorého platnosť po skončení zájazdu je minimálne 6 mesiacov). V prípade cestovania s náhradným cestovným dokladom môže pri check-ine letecká spoločnosť odoprieť pasažierovi vstup do lietadla, bez nároku na vrátenie peňazí. V prípade potreby aj vízum na vstup do krajiny, dodržiavať právne predpisy krajín, do ktorých cestuje alebo ktorými prechádza, najmä predpisy ohľadom pobytu cudzincov, devízové a zdravotnícke predpisy, ako aj predpisy na ochranu prírody a krajiny, byť zaočkovaný (pokiaľ je to vyžadované). Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu.
- o) Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčasť cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.
- p) Pri zájazde do krajiny alebo krajín s vízovou povinnosťou, objednávateľ a spolucestujúci predložia CK/Sprostredkovateľovi pasy v dohodnutom termíne, ak je súčasťou zájazdu aj obstaranie príslušných víz. Obstaranie víz zo strany CK je len doplnkovou službou CK, ktorú poskytuje len v prípade, ak je to výslovne dohodnuté v Zmluve, resp. v prípade, ak ju objednávateľ požiadala o poskytnutie tejto služby a CK jeho žiadosť akceptuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú CK nesplnením tejto povinnosti, znáša objednávateľ. CK nenesie žiadnu zodpovednosť a neručí objednávateľovi za udelenie víz zo strany príslušného orgánu. Rovnako je vylúčená náhrada škody v prospech objednávateľa v prípadoch, ak z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK nebude účastníkovi zájazdu umožnený vstup na územie cudzej krajiny. V prípade, ak objednávateľovi, resp. spolucestujúcim nebudú udelené víza, nemajú nárok na vrátenie zaplatených poplatkov za vybavenie víz zo strany CK. Víza nie je možné stornovať a žiadať o vrátenie zaplatených poplatkov za vybavenie víz.
- r) V prípade, že účastník zájazdu obmedzuje z akéhokoľvek dôvodu počas trvania zájazdu svojim nevhodným alebo dohodnutým pravidlám odporujúcim konaním CK ako organizátora zájazdu, jeho zástupcov, zmluvných partnerov alebo iných účastníkov zájazdu (hrubým, nekultúrnym či hlučným správaním, nadmerným použitím alkoholu, omamných látok a pod.), porušuje pokyny CK, narúša plynulý časový priebeh zájazdu či poškodzuje cudzí majetok, je takéto konanie pokladané za podstatné porušenie podmienok Zmluvy a súčasne za poškodzovanie ostatných účastníkov zájazdu a zástupcu CK je oprávnený vyvodiť voči nemu postih spočívajúci v neposkytnutí ďalších služieb počas zájazdu alebo aj vylúčenia z prepravy, prípadne aj z celého zájazdu. V prípade, keď dôjde k vylúčeniu klienta je CK oprávnená jednostranne zrušiť Zmluvu bez náhrady či akéhokoľvek nároku na odškodnenie vylúčeného objednávateľa za nevyužitie služby.

## VI. PRÁVA A POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:

- poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu, alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu.
- Povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.
- Neposkytovať mená objednávateľa (a spolucestujúcich) zájazdu a miesta ich pobytu tretím osobám, a to ani v naliehavých prípadoch. CK nemá povinnosť tento zákaz dodržať, ak objednávateľ (a spolucestujúci) zájazdu výslovne požiadala, aby konkrétnej osobe bola takáto informácia poskytnutá, alebo ak pre CK takáto povinnosť poskytnúť informáciu vyplýva zo všeobecne záväzných právnych predpisov. Náklady spojené s odovzdaním urgentných a naliehavých správ znáša objednávateľ zájazdu.

2. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

3. Zrealizovaná platba za zájazd nebude vrátená, ak sa objednávateľ nezúčastnil zájazdu napr. v dôsledku chybne udaných údajov v Zmluve, pokiaľ sa nedostavil v pokynoch na zájazd určený termín na miesto odletu alebo bol vrátený z colného pásma pre nedodržanie pasových, colných, devízových a iných predpisov.

4. CK nie je povinná poskytnúť klientovi plnenia nad rámec vopred písomne potvrdených a zaplatených služieb.

## VII. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

a) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu ceny podľa článku II., alebo zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.

b) Ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o

i) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,

ii) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať, alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplata odstupného,

iii) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a

iiii) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.

Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde. Ak cestujúci prijme náhradný zájazd, platby, ktoré boli uskutočnené v rámci pôvodnej Zmluvy o zájazde sa po uzatvorení novej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena uvedená v zmluve nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, CK je povinná tento rozdiel objednávateľovi bezodkladne vrátiť.

2. Počas čerpania služieb:

a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná: • zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo • vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo • poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo • poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo • zabezpečiť iné práva podľa zákona.

b) V prípade, že dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity (overbooking) ubytovacieho zariadenia, CK je povinná zabezpečiť pre objednávateľa náhradné ubytovanie minimálne rovnakej alebo vyššej kategórie a v podobnej oblasti resp. letovisku. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na



časť pobytu. Takéto operatívne zmeny sa nepovažujú za porušenie zmluvy a všetky nároky klientov sú bezpredmetné.

c) CK má právo na refundáciu finančných prostriedkov za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v Zmluve s objednávateľom, a ktoré boli poskytnuté so súhlasom objednávateľa počas zájazdu.

d) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených, alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK).

e) CK nenesie zodpovednosť za následky z dôvodu meškania dopravného prostriedku, nad rámec platných medzinárodných štandardov. Obe strany sa dohodli, že meškanie dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od Zmluvy. V prípade cestovania lietadlom si letecké spoločnosti vyhradzujú právo na zmeny časov uverejnených v cestovnom poriadku alebo v iných publikáciách kedykoľvek a koľkokrát, hoci aj bezprostredne pred odchodom. V prípade núdze môže dôjsť k vopred neoznámenému medzipristátium, zmene typu lietadla, leteckej spoločnosti a linky. Aj v prípade bežných letov aj v prípade charterových letov určujú obmedzenie maximálnej hmotnosti batožiny obchodné podmienky danej leteckej spoločnosti. Vo všeobecnosti je do určitej hmotnosti (ktorú určuje letecká spoločnosť) preprava batožiny bez poplatku, avšak obchodné podmienky leteckých spoločností sa môžu líšiť. V prípade prekročenia limitu povolenej hmotnosti bude Cestujúcemu účtovaný poplatok. Informácie o povolenej hmotnosti batožiny uvádza Cestovná kancelária v pokynoch o zájazde.

f) CK si vyhradzuje právo okamžite zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností, zásahov vyššej moci, ako sú prírodné katastrofy alebo rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov, ako vojnové konflikty a politické nepokoje a ktoré znemožňujú či zásadným spôsobom obmedzujú realizáciu alebo dokončenie zájazdu, bezpečnosť účastníkov a pod. Záväzok CK zrealizovať dohodnutý zájazd zaniká nemožnosťou plnenia.

g) Cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

## VIII. ODSŤUPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE CESTUJÚCIM A ODSŤUPNÉ

Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu.

Výška odstúpného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 10 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 60 dní a viac pred termínom začatia zájazdu ,

b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 20 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 35 dní a viac pred termínom začatia zájazdu ,

c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 34 - 20 dní pred termínom začatia zájazdu,

d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 19 - 8 dní pred termínom začatia zájazdu,

e) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 7 a menej dní pred termínom začatia zájazdu / nástupu na zájazd.

V prípade odstúpenia od zmluvy iba niektorých osôb z viacerých uvedených v Zmluve o zájazde z jednotky ubytovacieho zariadenia na strane objednávateľa, zmluvná pokuta sa rovná minimálne 90% z ceny objednaných služieb a poistné bez ohľadu na dátum odstúpenia, ak nezostanú obsadené a zaplatené všetky základné lôžka príslušnej jednotky ubytovacieho zariadenia.

Oznámenie o odstúpení od Zmluvy musí objednávateľ urobiť písomnou formou a doručiť CK alebo Sprostredkovateľovi, u ktorého uzatvoril Zmluvu o zájazde, osobne, doporučeným listom, alebo e-mailom, prípadne doručiť iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia nastávajú dňom spísania záznamu na predajnom mieste, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil.

Na určenie počtu dní pre výpočet odstupného je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, odletu, resp. nástupu na zájazd.

Nárok na náhradu škody, prevyšujúcej výšku uhradeného stornopoplatku, ktorá vznikla CK odstúpením klienta od Zmluvy o zájazde, nie je uhradením stornopoplatku dotknutá.

2. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o zájazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušenie účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstupného aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb.

V prípade storna účasti na zájazde jednej osoby resp. viacerých z niekoľkých uvedených na zmluve sa náhrada škody vypočíta v závislosti od zostávajúceho zloženia osôb, resp. objednaných služieb ubytovania. (napr.: storno 1 osoby v 2-lôžkovej izbe, je objednávateľ povinný okrem odstupného podľa tohto článku všeobecných zmluvných podmienok uhradiť aj rozdiel v cene, ak došlo k navýšeniu cenovej kalkulácie priamo súvisiacej so stornovaním osoby/osôb, napr. poplatok za jednolôžkovú izbu, zmena typu izby/izieb. V prípade, že nová cenová kalkulácia poníži celkovú sumu na zájazd, objednávateľ má právo na vrátenie príslušnej sumy od CK, ak bol zájazd už uhradený v plnej výške.

3. Ak objednávateľ nenastúpi na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo nebezpečí správne údaje a platné doklady k vycestovaniu, je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 100% z ceny zájazdu + poistné. CK má v takom prípade voči objednávateľovi popri práve na zaplatenie zmluvnej pokuty aj právo na náhradu škody, ktorá jej v dôsledku uvedeného vznikla. To isté platí v prípade, ak objednávateľ nemôže nastúpiť na zájazd pre porušenie svojej povinnosti. V prípade, ak objednávateľ z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia zabezpečené služby nevyčerpá vôbec, alebo z časti, nemá nárok na vrátenie časti ceny zájazdu za nečerpané služby.

4. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu, alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstupného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

5. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu bez zaplatenia odstupného, ak v cieľovom mieste, alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu, alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta; pri odstúpení od zmluvy o zájazde má cestujúci nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil.

6. CK môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy o zájazde odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu, alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. CK je povinná zaslať objednávateľovi písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy o zájazde s uvedením dôvodu. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia objednávateľovi, resp. momentom doručenia na e-mailovú adresu objednávateľa.

7. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak

a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však

\* 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,

\* 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,

\* 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

b) ak uskutočnenie zájazdu je sťažené, alebo nemožné v dôsledku nepredvídateľných mimoriadnych udalostí (napr. vojna, teroristický útok, povstanie, zemetrasenie, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov a pod., resp. ak by bola inak ohrozená bezpečnosť, zdravie alebo život objednávateľov) a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

8. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa prvej vety. U zájazdoch, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku.

9. CK si vyhradzuje právo vylúčiť účastníka zájazdu bez nároku na náhradu, ak závažne poruší právne predpisy SR, alebo navštíveného štátu, prípadne závažne narušia program či priebeh zájazdu. Závažným narušením programu či priebehu zájazdu sa rozumie protiprávne konanie, alebo konanie pod vplyvom omamných látok, alkoholu, alebo konanie v rozpore s dobrými mravmi, alebo nerešpektovanie organizačných pokynov sprievodcov, delegátov či miestnych zástupcov CK k programu a priebehu zájazdu.

10. V prípade, že si Cestujúci želá pred vycestovaním zmeniť podmienky zájazdu (meno pasažiera, modifikovanie alebo zrušenie doplnkových služieb rezervácie ubytovania, atď.), je povinný uhradiť náklady Cestovnej kancelárie, vyplývajúce z modifikácie nasledovne: za modifikácie nahlásené do 35 dní za každú osobu 10,- Eur/osoba; za modifikácie nahlásené menej ako 35 dní za každú osobu 18,- Eur/osoba. Za modifikáciu mena sa považuje oprava vyplývajúca z nesprávneho uvedenia Cestujúceho, ako preklep písmena v mene, alebo v prípade viacerých mien vynechanie jedného mena (napr.: namiesto Kováčová Helena Zuzana iba Kováčová Zuzana). V prípade cestujúcich bývajúcich v spoločnej izbe pod titulom modifikácie mena je možné vymeniť iba jedno meno, výmena druhého mena, alebo viacerých mien sa považuje za stornovanie rezervácie. Niektoré letecké spoločnosti si za nesprávne uvedenie mena (napr.: nie podľa cestovného pasu) účtujú poplatok podľa platných obchodných podmienok leteckej spoločnosti, ktorý sa od vyššie uvedených odlišuje. Špeciálne podmienky modifikácie v období predčasných rezervácií: modifikácie je možné vykonať až ku koncu daného predčasného obdobia podľa vyššie uvedených podmienok. Po tejto lehote plnenie modifikácie vyššie uvedených zvýhodnených podmienok Cestovná kancelária negarantuje. V prípade, že suma, ktorú Cestujúci zaplatil nepokryje výdavky Cestovnej kancelárie, ktoré ustanovila v tomto bode, Cestujúci je povinný ich (resp. rozdiel) Cestovnej kancelárii uhradiť do 8 dní odo dňa modifikácie. Modifikácia dôležitých elementov Zmluvy o zájazde (cieľová destinácia, dátum, hotel, zníženie počtu cestujúcich) zo strany Cestujúceho je možné iba pri úhrade zmluvnej pokuty ustanovenej v týchto zmluvných podmienkach a v rámci novej rezervácie. V prípade liniek podľa cestovného poriadku po vystavení lístku podmienky modifikácie a zrušenia leteniek sa zhodujú s podmienkami leteckej spoločnosti podľa nariadenia zákona o preprave osôb. V istých prípadoch hotely stanovujú iné podmienky, aké sú uvedené v týchto VZP – nepriaznivé vzhľadom na Cestujúceho – ktoré podmienky sú súčasťou individuálnej zmluvy s Cestujúcim.

11. Cestujúci je oprávnený poistiť sa pre prípad krytia nákladov spojených s odstúpením od zmluvy o zájazde zo strany cestujúceho, alebo iných nákladov, ktoré môžu vzniknúť cestujúcemu najmä v prípade nehody, ochorenia alebo smrti.

## **IX. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU**

V prípade, že rozsah, alebo kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako pôvodne v Zmluve dohodnutej úrovni, vzniká cestujúcemu nárok na odstránenie chybné poskytovanej služby a právo na reklamáciu. Cestujúci je povinný uplatniť nárok na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne po jej zistení a to priamo na mieste konania zájazdu u dodávateľa služby, alebo u povereného zástupcu CK SUN & FUN HOLIDAYS tak, aby mohla byť okamžite zjednaná náprava. Cestujúci je povinný poskytovať CK SUN & FUN HOLIDAYS maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek škodám, alebo aby sa ich rozsah znížil. Ak nie je možné okamžite zjednať nápravu, poskytnúť zástupca CK SUN & FUN HOLIDAYS cestujúcemu formulár písomného záznamu. Písomný záznam podpíše zástupca CK SUN & FUN HOLIDAYS a cestujúci, ktorý obdrží jeden exemplár písomného záznamu. Písomný záznam cestujúci predkladá pri uplatnení práva na reklamáciu. Za písomné uplatnenie práva sa považuje osobné doručenie reklamácie do CK SUN & FUN HOLIDAYS, alebo na predajné miesto, kde uzatvoril Zmluvu o zájazde, resp. jej zaslaním doporučenou poštou alebo elektronicky na [info@sunfun.sk](mailto:info@sunfun.sk). Reklamácia musí byť vybavená najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie cestujúcim.

1. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK, alebo jej poverenému zástupcovi.
3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, týmto zákonom, alebo osobitným predpisom, alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné, alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť
  - a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
  - b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.
7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo
  - a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
  - b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.
8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
  - a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a), všetko tohto článku,
  - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,
  - c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
  - d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.
9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhradza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a

triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

14. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

15. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.

15. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím

a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,

b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania, alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.

16. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám, alebo aby sa ich rozsah znížil.

17. Informácia o reklamačných postupoch:

a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.

c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízny predajcovia CK, u ktorých došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

d) CK zabezpečuje v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.

e) O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.

f) Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.

g) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## X. NÁHRADA ŠKODY

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. IX ods. 5 písm. b), ods. 6 alebo ods. 7 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.

2. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené

a) cestujúcim,

b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo

c) neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

3. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.

4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.

5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa čl. IX, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

6. CK nezodpovedá objednávateľovi za stratu alebo odcudzenie predmetov mu patriacich, nezodpovedá za výkon stavebných prác a iných podobných aktivít v mieste pobytu na zájazde, ujmu na živote a zdraví, dostupnosť služieb tretích osôb v mieste pobytu zájazdu a za obvyklé zmeny a odchýlky jednotlivých služieb v nevyhnutných prípadoch. Ide najmä o zmeny miesta odletu, priletu, trasy, leteckej spoločnosti, medzipristátia, typu lietadla, letových časov, termínu letu pri leteckej doprave, zdržania v cestnej doprave a podobne. O takýchto zmenách bude CK objednávateľa bezodkladne informovať. Uvedené zmeny nemôžu byť predmetom reklamácie a CK nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť objednávateľovi z týchto dôvodov, ani nenahrádza tie služby, ktoré z týchto dôvodov nemohli byť plne využité.

7. Ak nastanú okolnosti na strane objednávateľa, na základe ktorých objednávateľ úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

8. Každý klient je osobne zodpovedný za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny do ktorej cestuje, resp. cez ňu tranzituje. CK nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víza alebo chybnými úkonmi klienta.

9. CK upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a možnosť jeho vzniku z dôvodov problémov v cestnej premávke a na hraničných prechodoch, preplnených vzdušných koridorov, z dôvodu nepriaznivého počasia, prípadne z technických a prevádzkových dôvodov. CK zodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku len do výšky medzinárodne platných štandardov. Objávateľ berie na vedomie, že meškanie dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od Zmluvy o zájazde.

10. Práva, ktoré objednávateľovi prípadne vznikli z dôvodov, že mu bol proti jeho vôli odmietnutý nástup do lietadla, že bol jeho let zrušený, alebo má meškanie, a ktoré mu z týchto dôvodov priznáva Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11.2.2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91, objednávateľ uplatní u príslušného leteckého dopravcu. Ich uspokojením zanikajú zodpovedajúce práva objednávateľa voči CK.

11. CK nenesie žiadnu zodpovednosť za poškodenie, stratu alebo odcudzenie batožiny a iných osobných vecí objednávateľa (klenoty, doklady, peniaze, predmety osobnej spotreby). Za poškodenie, zničenie, omeškanie alebo stratu batožiny počas prepravy zodpovedá v plnom rozsahu dopravca, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi, alebo medzinárodnými zmluvami. Za poškodenie, zničenie, alebo stratu batožiny počas ubytovania zodpovedá v plnom rozsahu prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi, alebo medzinárodnými zmluvami.

12. Objávateľ berie na vedomie, že CK nemá vplyv na rozdeľovanie sedadiel v lietadle ani na rozdeľovanie izieb v ubytovacom zariadení, ktoré sú vo výlučnej kompetencii príslušného leteckého dopravcu, resp. prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia. Tieto skutočnosti preto nie je možné reklamovať ako nedostatok zmluvne dohodnutých ubytovaním.

13. V prípade ubytovania objednávateľa v inom ubytovacom zariadení v mieste pobytu rovnakej, alebo vyššej kategórie sú akékoľvek ďalšie nároky objednávateľa voči CK z tohto titulu vylúčené.

14. Pri posudzovaní počtu dní zájazdu treba počítať s tým, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú dopravné, ubytovacie a stravovacie služby. Aj v prípade obsadenia izby v neskorých nočných, resp. skorých ranných hodinách sa uplynulá noc počíta ako zabezpečené ubytovanie. CK nezodpovedá za škody, ktoré môžu z týchto dôvodov vzniknúť objednávateľovi a nenahrádza služby, ktoré z týchto dôvodov nemohli byť plne využité. Reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z dôvodu tohto bodu sa považujú za neopodstatnené.

15. Hodnotenie, resp. kategorizácia ubytovacích zariadení uvedená v jednotlivých katalógoch vychádza z hodnotenia ubytovacích zariadení v zmysle platnej legislatívy krajiny pobytu, a preto nie je možné porovnávať kategorizácie, štandardy a triedy ubytovacích zariadení rôznych krajín a CK z tohto dôvodu nezodpovedá za prípadné rozdiely.

16. Prvý a posledný deň zájazdu je vyplnený cestou na a z miesta pobytu. Tieto dni sú zarátané do počtu dní, uvedených v ponuke a rátajú sa do celkového počtu dní zájazdu. V prípade cesty lietadlom sa Cestujúci musia dostať na letisko 2 hodiny pred odletom. Čas transferu na miesto pobytu sa ráta zvlášť, a mení sa v pomere k diaľke medzi letiskom a hotelom. Nakoľko Cestujúci sa zúčastnia skupinového zájazdu, čas transferu môže trvať aj 2-3 hodiny z dôvodu vystúpenia a nastúpenia iných cestujúcich z iných hotelov, resp. kvôli vopred nepredvídateľným technickým problémom. V zmysle medzinárodnej praxe hotel izby poskytuje poskytuje od 14. alebo 15. hodiny v deň príchodu (mení sa podľa krajín) a do 12. hodiny v deň odchodu, bez ohľadu na cestovný poriadok lietadla. Jednotlivé hotelové služby sa dajú využiť iba medzi časom oficiálneho prihlásenia a odhlásenia sa.

## **XI. CESTOVNÉ POISTENIE**

Ak komplexné cestovné poistenie vrátane poistenia stornopolatkov pre účastníkov zájazdu je súčasťou objednaného zájazdu alebo služieb CR, objednávateľ prehlasuje, že obdržal od CK poistné podmienky a rozsah komplexného cestovného poistenia, s ktorým sa oboznámil aj v zastúpení s ním spolucestujúcich osôb.

Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkom zájazdu a CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

## **XII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky sú platné pre účasť na všetkých zájazdoch usporiadaných CK a tvoria neoddeliteľnú časť Zmluvy o zájazde, ak nie je CK stanovený či vopred dohodnutý iný rozsah vzájomných práv a povinností v písomnej forme.

2. Neoddeliteľnou súčasťou všeobecných zmluvných podmienok sú Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované CK, ktoré sú súčasťou katalógu.

3. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

4. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s cestujúcim iný rozsah vzájomných práv a povinností.

5. Podpisom zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných zmluvných podmienok a dojednania v nich obsiahnuté akceptuje. Objednávateľ zároveň potvrdzuje, že so všetkými jemu známymi a so zájazdom súvisiacimi skutočnosťami (v zmysle vyššie uvedeného) oboznámil aj ostatných objednávateľov zájazdu, uvedených na Zmluve o zájazde,

prípadne v písomnej individuálnej objednávke, a títo ho k ich prihláseniu na zájazd a k súhlasu so zmluvnými podmienkami písomne splnomocnili. Prípadná neplatnosť niektorých ustanovení všeobecných zmluvných podmienok a Zmluvy nemá vplyv na ich ostatný obsah.

6. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku. Názov a sídlo poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku CK a jeho kontaktné údaje: Union poisťovňa, a.s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, [www. union.sk](http://www.union.sk), tel.: 0850 111 211

7. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a cenníku CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim. CK nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu, cenníku a iných materiáloch, ktoré CK vydáva a ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť. Vopred sa ospravedľujeme za prípadné chyby, ktoré sa mohli pri spracovaní katalógu vyskytnúť. Prípadné opravy tlačových chýb a zmeny katalógu budú uverejnené na internetovej stránke [www.sunfun.sk](http://www.sunfun.sk). Ak sa odlišuje vymedzenie zájazdu uvedené v katalógu od Zmluvy, má vždy prednosť Zmluva.

8. Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01.01.2019. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových katalógoch ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania do tlače a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania.

### **XIII. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

1. Cestujúci v zmysle všeobecného nariadenia o ochrane údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov poskytuje CK osobné údaje na účel uzavretia tejto zmluvy o zájazde s CK, plnenia a dodatočného potvrdenia podmienok tejto zmluvy, spracovania objednávky, realizácie dodávky, zúčtovania platieb a nevyhnutnej komunikácie medzi zmluvnými stranami. CK poskytne údaje cestujúceho uvedeným príjemcom: cestovným agentúram, ubytovacím zariadeniam, spolupracujúcim tretím stranám (iným poskytovateľom služieb), Slovenskej obchodnej inšpekcii, súdu, orgánom činným v trestnom konaní, subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva CK zo zákona. CK postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi cestujúceho v súlade s ustanoveniami nariadenia a platného zákona o ochrane osobných údajov. Cestujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o ich zmene. V prípade, ak cestujúci neposkytne CK osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny, alebo medzinárodnej organizácii a to podľa toho kde si cestujúci zakúpil zájazd. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude realizovaný podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. V prípade ak CK bude pre cestujúceho vybavovať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný poskytnúť na tieto účely kópiu cestovného dokladu. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má právo od CK požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Cestujúci má súčasne právo namietiť proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov.

2. Ak sa cestujúci domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týka, je v rozpore so všeobecným nariadením o ochrane údajov, alebo zákonom, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava. Prípadné otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov môže cestujúci adresovať zodpovednej osobe CK.



# DÔLEŽITÉ INFORMÁCIE A-Z

## CESTOVANIE

**PROGRAM ZÁJAZDU:** Programy pobytových zájazdov sú podobné, menia sa len v závislosti od spôsobu dopravy a dĺžky pobytu. Prvý, prípadne aj druhý a posledný, prípadne aj predposledný deň pobytu je určený najmä na dopravu do a z miesta pobytu, teda na príchod, resp. odchod a nadväzujúce činnosti (transfery, ubytovanie a pod.). Pri posudzovaní počtu dní dovolenky treba teda počítať s tým, že do prvého, prípadne aj druhého a posledného, prípadne aj predposledného dňa zasahujú v rôznej miere dopravné a ubytovacie služby. Po príchode na miesto pobytu sú ubytovacie kapacity štandardne k dispozícii od 14:00 hod. a v deň odchodu je štandardom uvoľniť izby do 10:00 hod., pokiaľ nie je ohlásený iný čas. Aj v prípade obsadenia alebo uvoľnenia izby v skorých ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie v plnom rozsahu. CK nenesie zodpovednosť za škody, ktoré môžu vzniknúť objednávateľovi zájazdu z týchto dôvodov a nekompenzuje služby, ktoré z týchto dôvodov neboli čerpané. Pobyt ako taký a samotné služby sa vždy počítajú na počet prenocovaní, cena zájazdu je vždy kalkulovaná na počet nocí, a teda nie na počet dní zájazdu.

**CESTOVNÉ DOKUMENTY:** Pri ceste do Turecka je potrebný nepoškodený cestovný pas, ktorý je platný 6 mesiacov po návrate. Slovenská Republika je členom Európskej únie, ale odporúčame zobrať si na cestu cieľovej krajiny aj platný nepoškodený cestovný pas s minimálnou platnosťou 6 mesiacov po návrate do SR. Občania mladší ako 15 rokov, ktorí nemajú občiansky preukaz, môžu vycestovať do zahraničia len s platným cestovným pasom. Pravidlá vstupu do ostatných krajín nájdete na webovej stránke príslušnej krajiny. Štátnym príslušníkom inej krajiny ako Slovensko odporúčame, aby pri vybavovaní víz kontaktovali svoje veľvyslanectvo. Pri skupinových zájazdoch dostanú klienti niektoré cestovné doklady (voucher, letenka a pod.) na letisku. Prosíme klientov, aby si pred objednaním zájazdu skontrolovali cestovný pas. Pri rezervácii zájazdu je potrebné uviesť meno, ktoré je v cestovnom pase, v opačnom prípade by sa mohli vyskytnúť problémy, za ktoré nenesie naša kancelária zodpovednosť. V niektorých hoteloch je potrebné pri príchode odovzdať na recepcii cestovný pas, ktorý bude klientovi vrátený v deň odchodu. Viac informácií nájdete na stránke ministerstva zahraničných vecí [www.mzv.sk](http://www.mzv.sk), alebo sa môžete informovať o vašho predajcu zájazdu.

**OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV:** Pred cestou odporúčame klientom, aby informovali svoju rodinu a priateľov o mieste pobytu. Naša kancelária nepodáva informácie o klientoch podľa zákona. Na všetky zájazdy sa vzťahujú Všeobecné zmluvné podmienky. Prosíme klientov, aby si Všeobecné zmluvné podmienky pred cestou preštudovali. V cestovnej zmluve sú dôležité informácie, popis hotela. Tieto informácie sa nachádzajú aj na našej webovej stránke.

**POISTENIE:** Ak komplexné cestovné poistenie vrátane poistenia stornopolatkov pre účastníkov zájazdu je súčasťou objednaného zájazdu alebo služieb CR, objednávateľ prehlasuje, že obdržal od CK poistné podmienky a rozsah komplexného cestovného poistenia, s ktorým sa oboznámil aj v zastúpení s ním spolucestujúcich osôb.

Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkom zájazdu a CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

**DOJČATÁ (INFANT):** Každé dieťa do 2 rokov sa v leteckej terminológii nazýva infant. Toto dieťa neplatí za letenku, platí iba časť letiskových táx. Bábätko nemá nárok na miesto v lietadle, nemôže sedieť samé, sedí na kolenách rodiča. Rodič si dieťa pripúta svojim bezpečnostným pásom. Za dieťa do 2 rokov klient neplatí v prípade, ak dieťa nepotrebuje samostatné miesto v autobuse alebo nepotrebuje samostatnú posteľ. Dieťa musí mať vlastný cestovný pas. Ak dieťa počas pobytu dosiahne 2 roky, je potrebné za neho zaplatiť transfer na letisko, letenku a letiskové poplatky. Žiadame klientov, aby nahlásili vopred, ak potrebujú v izbe detskú postieľku. Zľavy platia zvyčajne pre deti do 12 rokov.

**DIEŤA:** Rozhodujúcim kritériom pri uplatňovaní detských zliav je dosiahnutý vek dieťaťa a počet dospelých osôb ubytovaných spoločne s dieťaťom. Ceny zájazdov pre deti platia v prípade, ak je dieťa ubytované v spoločnej izbe s dvoma dospelými osobami. Pri každom hoteli je uvedené, do akého veku môže dieťa čerpať prípadné špeciálne ponuky alebo zľavy. Pod vekom dieťaťa sa rozumie vek, ktorý dieťa nemôže dovŕšiť v deň plánovaného návratu do SR. ak cestuje dieťa v sprievode inej osoby ako rodiča, či okrem cestovného dokladu nebude vyžadovaný tiež písomný súhlas rodičov (zákonného zástupcu), v akej forme a jazyku, a či podpis musí byť overený notárom, alebo je postačujúci len neoverený písomný súhlas rodiča (zákonného zástupcu). V prípade, že sprevádzajúci rodič nemá priezvisko sprevádzaného maloletého dieťaťa, odporúčame vziať si so sebou na cestu overené doklady preukazujúce rodičovský vzťah.

**FAKULTATÍVNE VÝLETY:** Na fakultatívne výlety sa môžu klienti prihlásiť na mieste pomocou delegáta. Klimatizácia v autobuse počas výletu nie je garantovaná. Účasť na fakultatívnych výletoch je viazaná na minimálny počet účastníkov. Ak sa na fakultatívny výlet neprihlási dostatočný počet ľudí, môže partnerská cestovná agentúra výlet zrušiť. Zdôrazňujeme, že fakultatívne výlety neorganizuje naša kancelária, je to otázka dohody so zahraničnými podnikmi ponúkajúcimi výlety. Pre miestne vzťahy a technické príčiny (cestovanie, počasie a pod.) sa môžu výlety zmeniť a zodpovednosť je na strane zahraničného podniku. V prípade reklamácie prosíme klientov, aby kontaktovali zahraničný podnik, alebo nahlásili reklamáciu delegátovi. Pri kúpe výletu sa informujte o storno podmienkach. Môže sa stať, že počas fakultatívneho výletu nebudú otvorené všetky pamiatky, múzeá a pod. hlavne počas sviatkov. O tomto nie sme informovaní ani my, ani miestni partneri. V takýchto prípadoch prosíme o pochopenie, keďže poplatky za účasť sa nemenia. O odchode z výletu informujú delegáti v dostatočnom časovom predstihu. Odchody transferových autobusov a iné užitočné informácie nájdete v brožúrkach na recepcii hotela.

**DELEGÁT:** Počas skupinových ciest zabezpečujeme vo vybranej destinácii delegáta. Klientom zabezpečujeme transfer medzi letiskom a hotelom v pohodlných a klimatizovaných autobusoch. Autobus rozváža klientov do viacerých hotelov, preto sa môže čas transferu predĺžiť. Klienti si môžu zabezpečiť súkromný transfer za príplatok. O cenách sa môžu informovať v cestovej kancelárii. Pri pobytových zájazdoch sú v jednotlivých hoteloch v určených dňoch a hodinách k dispozícii delegáti so znalosťou miestnych pomerov, ktorí asistujú pri ubytovaní, sprostredkovaní fakultatívnych výletov, prenájme áut, riešení

reklamácií a pod. Na úvodnej informačnej schôdzke Vás bližšie oboznámi s pobytovým miestom, poskytovanými službami, s možnosťou fakultatívnych výletov a odpovedia na Vaše otázky. Vzhľadom na to, že väčšina delegátov má na starosti viac ubytovacích zariadení v danom letovisku a niekedy aj strediská, odporúčame využívať služby delegátov najmä počas informačných hodín vo Vašom ubytovacom zariadení, (termíny sú vypísané na informačnej tabuli, resp. v informačnej knihe našej CK, prípadne si ich dohodnete s delegátom osobitne). Láskavo Vás žiadame, aby ste vo vlastnom záujme absolvovali úvodné informačné stretnutie s delegátom a sledovali oznamy na informačnej tabuli počas celého pobytu. O odchode z výletu informujú delegáti v dostatočnom časovom predstihu. Odchody transferových autobusov a iné užitočné informácie nájdete v brožúrkach na recepcii hotela. Delegáti nemôžu vždy uskutočniť medzinárodné hovory, preto udržiavajú kontakt s cestujúcimi cez hotelový telefón alebo sms správami. Vo viacerých hoteloch klienti môžu zavolať delegátovi z recepcie zadarmo.

**KATALÓGOVÉ FOTOGRAFIE:** Katalógové fotografie izieb ubytovacích zariadení považujte za orientačné, keďže každé zariadenie má niekoľko typov izieb, ktoré sa môžu líšiť lokalizáciou, veľkosťou, vybavením, resp. dizajnom, a preto vám nie je možné predstaviť v rámci ponuky všetky typy izieb. Ako obrazový materiál sú v našom katalógu použité oficiálne hotelové prezentačné fotografie alebo našou CK vyhotovené fotografie, resp. ilustračné fotografie. Považujte, prosím, obrázky izieb, okolia, pláže, interiéru, exteriéru ubytovacích zariadení uvedených v katalógu za orientačné a odporúčame venovať pozornosť aktuálnej fotogalérii uvedenej pri každom zariadení na internetovej stránke [www.hydrotour.sk](http://www.hydrotour.sk) alebo využiť web stránku hotelového zariadenia, ktorá je uvedená pri jednotlivých zariadeniach v katalógu. Dopĺňajúce aktuálne informácie k hotelovým zariadeniam a strediskám a poskytovaným službám nájdete na našej internetovej stránke. Venujte, prosím, vo vlastnom záujme zvýšenú pozornosť ich využitiu pri zisťovaní podrobnejších a aktualizovaných informácií. Majitelia zariadení ani CK nemôžu niesť zodpovednosť za stav, vzhľad, úpravu a využitie pozemkov a zariadení susediacich s danou ubytovacou kapacitou, nakoľko nie sú ich súčasťou.

**CESTOVANIE TELESNE POSTIHNUTÝCH:** Prosíme telesne postihnutých klientov, aby sa pri rezervácii informovali o tom, či sa vo vybranom hoteli nachádza vybavenie pre telesne postihnutých klientov. Tieto potreby treba spísať, inak naša kancelária neprijme reklamáciu. Prosíme klientov, aby pri rezervácii odovzdali dokument o tom, že budú cestovať s invalidným vozíkom, aby sme vopred informovali leteckú spoločnosť. V niektorých prípadoch skupinovej prepravy nevieme zabezpečiť vhodný transfer na prepravu telesne postihnutých klientov. Prosíme preto, aby sa informovali o súkromných transferoch.

**SŤAŽNOSTI:** Počas zájazdu vie klient 24 hodín denne zastihnúť telefonicky slovenského zástupcu. Sťažnosti musia byť nahlásené hneď na mieste. Na mieste spísaný protokol nenahrádza písomnú reklamáciu adresovanú cestovnej kancelárii, ktorú treba odovzdať do 8 dní po ukončení dovolenky. Ak chce klient zmenu počas dovolenky (dĺžka dovolenky, typ izby, strava, zmena hotela a pod.), musí kontaktovať nášho delegáta, ktorý ochotne pomôže vyriešiť problém. Prípadné poplatky spojené so zmenou hotela (príplatok, transfer a pod.) musí zaplatiť na mieste. Ak sa klient rozhodne, že dovolenku ukončí skôr, naša cestovná kancelária nie

je povinná vrátiť mu peniaze. Ústna dohoda medzi klientom a kanceláriou nie je záväzná.

**PARKOVANIE:** Ponúkame Vám lacné a bezpečné parkovanie v blízkosti letísk. Všetky parkoviská fungujú NON-STOP 24 hodín denne, vrátane víkendov a štátnych sviatkov! V cene parkovania je samozrejme zahrnutý transfer k odletovým terminálom a pri návrate z dovolenky aj transfer späť na parkovisko k Vašmu vozidlu. Parkovné je možné platiť v hotovosti na mieste.

**BATOŽINA:** Batožina môže vážiť max. 20 kg (pri niektorých prepravcoch napr. Travel Service max. 15 kg). Povolená je len jedna príručná batožina na osobu, s rozmermi maximálne 55 x 40 x 20 cm, s hmotnosťou 5 kg. Za nadváhu batožiny si letecké spoločnosti účtujú poplatok, ktorý klient zaplatí na mieste. Pre deti do 2 roky nie je povolená samostatná batožina. O nadrozmernej batožine musí klient informovať kanceláriu vopred, aby sme vedeli zabezpečiť prepravu. Za prepravu takejto batožiny si letecké spoločnosti účtujú poplatok. V niektorých prípadoch sa môže stať, že naši partneri neuskutočnia prepravu takejto batožiny. Prosíme klientov, aby sa vopred informovali v našich kanceláriách. V prípade poškodenia špeciálnej batožiny počas prepravy neberie na seba zodpovednosť ani letecká spoločnosť, ani cestovná kancelária. Ak sa batožina poškodila, alebo sa stratila, treba ihneď vyhľadať baggage reclaim alebo lost and found baggage pult, kde sa spíše správa. Pri reklamacii musí klient priložiť: správu spísanú na letisku, vstupnú kartu, poradové číslo ako názov batožiny, doklad o oprave (ak sa nedá opraviť, je potrebné o tom doložiť oficiálne vyhlásenie s vyčíslenou hodnotou škody), doklad o kúpe batožiny, názov banky, číslo účtu (SWIFT a IBAN kód). V prípade straty batožiny je potrebné predložiť podrobný zoznam vecí s vyčíslením ich hodnoty

**NADROZMERNÁ BATOŽINA:** Ak potrebuje cestujúci na dovolenku prepraviť väčšie predmety, ktoré sa nezmestia do podanej batožiny, podá ich pri check-in pulte s nápisom Nadrozmerná batožina. Tie sa potom prepravujú v nákladnom priestore lietadla. Prepravu takýchto predmetov treba nahlásiť leteckej spoločnosti vopred, ideálne pri rezervácii letenky, a zaplatiť za ňu poplatok podľa cenníka leteckej spoločnosti, ak 1 kus športovej potreby neprepravuje spoločnosť bezplatne. Ako nadrozmerná batožina sa prepravujú športové potreby či hudobné nástroje.

**ČASY LETOV:** Žiadame klientov, aby sa dostavili na letisko 2 hodiny pred odletom. Prosíme Vás, aby ste sa na letisko dostavili včas, pre absolvovanie bezpečnostných kontrol. Všetky časy letov uvedené vo Vašich dokumentoch sú miestne, teda uvádzané vždy aký čas je v jednotlivých destináciách. Registračný pult leteckej spoločnosti (check in), ktorý bude otvorený pre Váš let bude označený na informačných tabuliach v odletovej hale letiska. Miesta v lietadle pridelujú pracovníci letiska. Upozorňujeme Vás, že registračné pulty sa zatvárajú cca 50 minút pred plánovaným odletom. Po uzatvorení registračného pultu už klienti nebudú vybavení a nebude im umožnené nastúpiť na let. Nenesieme zodpovednosť za meškanie letu z dôvodu zlého počasia, štrajku, preťaženia vzdušného priestoru a pod. Prosíme klientov, aby si uvedomili, že je pre nás dôležitejšia bezpečnosť, ako dodržanie cestovného poriadku. Za prípadné príplatky pre meškanie, za nevyužitú službu v dovolenkovej destinácii a za iné škody

cestovná kancelária nenesie zodpovednosť. Deň pred odletom odporúčame skontrolovať termín na letenke. Prosíme klientov, aby si uvedomili, že termíny odletov sú organizované aj rok pred odletom, a preto môžu nastať zmeny. Môže sa zmeniť cestovný poriadok, letecká spoločnosť, pre technické poruchy môže dôjsť k zmene letovej trasy alebo k medzipristátiiu. Zrušenie zájazdu zo strany klienta pre zmenu cestovného poriadku musí byť v súlade so Všeobecnými podmienkami cestovania.

**LETENKA (FLIGHT ONLY):** Ak ste si objednali len Tramper – samotnú letenku, ste povinní spojiť sa minimálne 48 hodín pred odletom s miestnou agentúrou (je vždy uvedené na dokladoch pri letenke) a nechať si potvrdiť spiatočný let a čas odletu. V prípade, že tak neurobíte, nemôžeme vám garantovať váš spiatočný let. Zároveň vás prosíme, aby ste sa dostavili na letisko 2 hodiny pred odletom. Žiadame Vás, aby ste dbali na tieto pokyny, inak pri neočakávaných zmenách nenesieme žiadnu zodpovednosť za zmeškanie vášho spiatočného letu.

**TRANSFER:** Klientom zabezpečujeme transfer medzi letiskom a hotelom v pohodlných a klimatizovaných autobusoch. Autobus rozváža klientov do viacerých hotelov, preto sa môže čas transferu predĺžiť. Klienti si môžu zabezpečiť súkromný transfer za príplatok. O cenách sa môžu informovať v cestovej kancelárii.

**ZVLÁŠTNE POŽIADAVKY:** Sú to Vaše želania, ktoré sa uvádzajú do poznámok v Zmluve o obstaraní zájazdu, napr. ubytovanie na prízemí, poskytnutie detskej postieľky, ubytovanie vedľa Vašich známych a pod. Skontrolujte si, prosím, vyznačenie uvedenej požiadavky vo Vašej zmluve. Naša CK sa bude snažiť Vaše požiadavky tlmočiť, nemôže ich však z kapacitných dôvodov ubytovacích zariadení za zmluvného partnera garantovať. V prípade nesplnenia Vašich požiadaviek „naviac“, osobitne CK a zmluvným partnerom nepotvrdených a nezaplatených, nevzniká nárok na žiadnu kompenzáciu.

**PREOBSADENIE HOTELA:** V prípade, že dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity (overbooking) ubytovacieho zariadenia, CK je povinná zabezpečiť pre objednávateľa náhradné ubytovanie minimálne rovnakej alebo vyššej kategórie a v podobnej oblasti resp. letovisku. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu.

**ZDRAVOTNÁ STRAROSTLIVOSŤ:** V uvedených destináciách nie je potrebné očkovanie. Odporúčame klientom, aby si so sebou vzali lieky na žalúdočné ťažkosti, pretože v destináciách sa podávajú rôzne druhy jedál a niektoré môžu spôsobiť menšie zdravotné problémy. Pred vycestovaním je vhodné uzavrieť cestovné poistenie. Pred návštevou lekára na dovolenke kontaktujte poisťovňu. Niektoré hotely disponujú vlastnou ordináciou, ale vyšetrenie v hotelovej ordinácii poisťovňa nehradí. Preto uschovajte všetky doklady pre domovskú poisťovňu. V prípade zdravotných problémov kontaktujte delegáta alebo recepciu hotela.

## UBYTOVANIE

Hotely na našej webovej stránke sú zaradené do kategórií a tried v súlade s danou krajinou, a preto sa môžu líšiť od noriem Slovenska alebo inej krajiny. Nie vždy garantujú hviezdičky služby a nie sú v súlade s počtom hviezdičiek v našej krajine. V rovnakej kategórii môže byť rozdiel v úrovni a v kvalite. V ubytovacích zariadeniach má na starosti rozdeľovanie izieb hotel, naša kancelária na toto nemá vplyv. Splnenie špeciálnych priání ohľadom ubytovania nevieme garantovať. Check in je od 14.00

hod. a check out zvyčajne do 10.00 hod. alebo 12.00 hod. Ak klient chce izbu opustiť v deň odchodu neskôr, ako je to povolené, musí sa informovať na recepcii (zvyčajne sú účtované príplatky). Vyhradujeme si právo na zmenu hotela v tej istej kategórii. Môže sa stať, že kapacita hotela nestačí, v takomto prípade ponúkame našim klientom ubytovanie v tej istej alebo vo vyššej kategórii. Odporúčame, aby peniaze, klenoty a cestovný pas boli uschované v trezore v izbe alebo na recepcii. Hotel neberie na seba zodpovednosť v prípade straty cenností. V prípade krádeže je potrebné kontaktovať recepciu hotela, zavolať delegátovi a spísať s policajtními protokol. Zamestnanci hotela nehovoria vždy cudzím jazykom. Hotel môže za niektoré zariadenie na izbe (TV ovládač, ovládač klimatizácie alebo plážové osušky) vyžadovať zálohu, ktorú v deň odchodu vráti, ak je všetko v poriadku. Veľkosť francúzskej postele je v stredozemných krajinách zvyčajne menšia ako u nás. Konzumácia z minibaru je za poplatok, ale iba v prípade, ak je to uvedené v podmienkach hotela. Slovenské televízne stanice a medzi programami nenachádzajú. Uteráky a posteľná bielizeň sa zvyčajne menia dva až trikrát do týždňa. V hoteloch nižšej kategórie je možné, že posteľnú bielizeň a uteráky nevymieňajú za celý pobyt, alebo menej ako dva až trikrát.

**STRAVOVANIE:** Typ stravovania je uvedený v popise každého hotela. V zariadeniach hotelového typu je stravovanie zabezpečené formou raňajok, polpenzie (raňajky a večere), plnej penzie (raňajky, obedy, večere), resp. formou all inclusive, príp. ultra all inclusive alebo all inclusive light. Rozsah a kvalita stravovania závisí od triedy, kategórie, veľkosti a ceny ubytovacej kapacity, ako aj od miestnych tradícií a zvyklostí. Ak klient nevyužil stravovanie (napr. pre meškanie lietadla, fakultatívny výlet alebo chorobu), peniaze kancelária nevracia. Zaplatená strava (napr. all inclusive) sa vzťahuje iba na konzumáciu v hoteli. O strave na fakultatívnych výletoch sa treba informovať u delegáta. Hotel nie je povinný podávať večeru v prípade, keď sa klient dostaví do hotela v noci, ani podávať raňajky v prípade skorého odchodu. O stravných balíčkoch sa treba informovať deň vopred na recepcii alebo priamo v reštaurácii. Raňajkový balíček obsahuje menší výber jedál ako raňajky v hoteli. V prípade polpenzie je potrebné zaplatiť všetky skonzumované nápoje. Nie je dovolené nosiť do izby jedlo a pitie zvonka a ani z hotelovej reštaurácie. Pri podávaní jedál sa riadte časovým harmonogramom hotela. Vo viacerých hotelových reštauráciách je určené oblečenie (muži musia mať dlhé nohavice). V hoteloch s nižšou kategóriou sa môže stať, že za niektoré jedlá si musíte priplatiť. V niektorých hoteloch je povinné nosenie plastového náramku. All inclusive strava sa líši v 3\* a 5\* hoteloch. Stredomorská kuchyňa sa odlišuje od našej domácej (menej mäsa, viac zeleniny, iné korenie). Pri all inclusive sa klient môže stravovať zvyčajne od 10.00 hod. do 24.00 hod., ale závisí to od hotela. V niektorých hoteloch sa pre bezpečnosť podávajú nápoje v plastových pohároch. V hlavnej sezóne sa môže stať, že pri švédskom stole a bufetovom stole sa čaká na jedlo a príbor. Niektoré jedlá dávajú na tanier zamestnanci a na tanieri sa podáva iba jeden druh jedla (napr. mäso). Pri all inclusive si klient môže nabráť jedlo viackrát.

Kapacita v reštauráciách á la carte je obmedzená. Je možné, že pred a po sezóne sú zatvorené a počas celej sezóny je potrebné rezervovať si stôl vopred. V tom prípade je účtovaný za rezerváciu poplatok. Môže sa stať, že pred a po sezóne niektoré hotely ponúkajú namiesto bufetovej večere menu. Pri all inclusive alebo pri ultra all inclusive hoteloch si je potrebné preštudovať ponuku v menu, je možné, že za niektoré jedlá sa pripláca. Môže sa stať, že all inclusive hotel ponúka viac služieb zadarmo ako ultra all inclusive hotel. Je potrebné písomne oznámiť, ak má klient alergiu na niektoré jedlá. Cestovná kancelária sa snaží vyjsť v ústrety v stravovaní klientom, ale letecké spoločnosti a hotely nevaria špeciálnu stravu pre alergikov..

**IZBY:** Popis izieb (napr. s výhľadom na okolie, more, bazén a pod.) hovorí o tom, kde sa izby nachádzajú, ale môže sa stať, že zariadenie hotela alebo flóra čiastočne zakrývajú výhľad. Za túto skutočnosť nie je zodpovedná naša kancelária ani hotel. Môže sa stať, že z typu izby s označením izba s výhľadom na more neuvidíte more priamo. Opis izby a priradenie izieb zabezpečuje hotel a cestovná kancelária na to nemá vplyv. Fotografia hotelovej izby nemusí presne zodpovedať vám pridelenej izbe, prípadne interiér a exteriér zariadenia môžu byť vzhľadom na čas vyhotovenie fotografie odlišné.

Typy ubytovania

Jednolôžková izba – sú menšie ako štandardné izby. Za jednopostel'ové izby sa zväčša účtuje príplatok

Dvojľôžkové izby – sú vybavené oddelenými lôžkami alebo manželským posteľom, dvojľôžkové izby sú zvyčajne menšie a ich umiestnenie nie je najvhodnejšie.

Rodinná izba – rozmerovo väčšie izby, zvyčajne majú čiastočne alebo úplne oddelené dve miestnosti

Suita – nadštandardná izba, niekedy s dvomi samostatnými miestnosťami

Štúdio – môžu byť jednopriestorové alebo dvojpriestorové s kuchynským kútom

Apartmán - 2 miestnosti s oddelenou kuchyňou a s 2 pevnými lôžkami s možnosťou umiestniť prístelky, prípadne 1 spáľňa s 2 lôžkami a obývacia izba s rozkladacou pohovkou a vybaveným kuchynským kútom

Prístelka neposkytuje také pohodlie ako štandardná posteľ. Izby s prístelkou sa môžu zdať klientom nekomfortné, hlavne v ubytovacích zariadeniach v nižšej kategórii. Prístelkou je zvyčajne rozťahovacie kreslo, poschodová posteľ alebo kempingová posteľ. V trojlôžkových izbách je zvyčajne tretím lôžkom prístelka.

Izby s výhľadom na more, izba obrátená na morskú stranu – izby väčšinou s balkónom a s priamym alebo s bočným výhľadom na more, ktorému môže brániť zeleň alebo časť budovy.

Kategorizácia ubytovacích zariadení

- \* veľmi jednoduché
- \*\* jednoduché ubytovanie pre nenáročných klientov
- \*\*\* stredná trieda ubytovania so štandardnými službami
- \*\*\*\* komfortné ubytovanie s vysokým štandardom
- \*\*\*\*\* luxusné ubytovanie s vysokou kvalitou

**CHECK-IN/CHECK-OUT:** Check in je od 14.00 hod. a check out zvyčajne do 10.00 hod. alebo 12.00 hod. Ak klient chce izbu opustiť v deň odchodu neskôr, ako je to povolené, musí sa informovať na recepcii (zvyčajne sú účtované príplatky)

**FORMY STRAVOVANIA:** V prípade špecifických nárokov na poskytovanú stravu je nevyhnutné informovať sa o možnostiach

jej zabezpečenia pred rezervovaním, resp. zakúpením zájazdu. Pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, nápoje k jedlám nie sú zahrnuté v cene zájazdu. Ak sú v cene zájazdu zahrnuté aj nápoje, spravidla sa jedná o základné nápoje (v počte 1x nápoj na osobu) ako napr. sýtená, príp. nesýtená voda, v niektorých zariadeniach víno, pričom ostatné nápoje je potrebné doobjednať a na mieste uhradiť. Podávanie nápojov v plastových alebo akrylátových pohároch (i v hoteloch vyššej kategórie) je možné najmä z bezpečnostných dôvodov, ochrany životného prostredia a s ohľadom na predpisy danej krajiny. Pri ubytovacích zariadeniach nižšej kategórie treba rátať s menším výberom jedál a nápojov. V hlavnej sezóne a pri plnej kapacite hotelov môže dochádzať v stravovacích zariadeniach, reštauráciách a baroch k čakacím dobám. V reštauráciách, ktoré ponúkajú časť alebo celú kapacitu pod holým nebom, môže dôjsť v závislosti od počasia k určitým obmedzeniam.

Stravovanie formou švédskych/bufetových stolov, znamená voľnú konzumáciu z ponuky zodpovedajúcej príslušnej kategórii hotela. Ide o výber jedál formou samoobsluhy, hlavné jedlo, príp. niektoré jedlá podľa Vášho výberu z jedálneho lístka Vám môže nakladať, príp. servírovať hotelová obsluha.

All inclusive, čo je v posledných rokoch čoraz obľúbenejšia forma stravovania, znamená plnú penziu a časovo a priestorovo obmedzenú konzumáciu nealkoholických a prípadne alkoholických nápojov podľa rozpisu hotela. Služby all inclusive alebo ich časť môžu byť zabezpečované dodávateľským spôsobom (napr. formou cateringu pri zabezpečovaní stravovania a pod.). Vo väčšine hotelov v režime all inclusive, ale aj iných foriem stravovania je potrebné nosiť plastový náramok, resp. preukazovať sa personifikovanou kartou. Za ich stratu alebo zneužitie zodpovedá v plnej miere klient. Rozsah, sortiment a harmonogram poskytovania služieb all inclusive je v plnej miere v kompetencii hotela, súvisí s úrovňou ubytovacieho zariadenia a miestnymi zvyklosťami a uskutočňuje sa výlučne podľa konceptu hotela. Nevyužitie služby v rámci all inclusive nie je možné refundovať. Zmena obsahu, rozsahu a časového harmonogramu služieb jednotlivých typov all inclusive v konkrétnych zariadeniach je v priebehu sezóny vyhradená. O aktuálnej špecifikácii konceptov all inclusive v jednotlivých zariadeniach Vás budeme aktuálne informovať počas sezóny na internetovej stránke [www.hydrotour.sk](http://www.hydrotour.sk) a to pri opise služieb poskytovaných jednotlivými hotelmi. Presný rozpis služieb zahrnutých do programu all inclusive obdržíte pri ubytovaní. Služby all inclusive je potrebné posudzovať podľa ich obsahu a nie podľa používaných názvov, ktoré nie sú štandardizované a sú spravidla určené hotelom. Upozorňujeme na rôzne časové a priestorové obmedzenia podávania alkoholických nápojov v rámci all inclusive v prísne moslimských krajinách. V posledný plánovaný deň čerpania služieb je v zmysle interných hotelových predpisov možné čerpať služby all inclusive väčšinou len do 12:00 hod. V čase neskorého príchodu a skorého odchodu klientov (mimo bežných prevádzkových hodín jedálenských zariadení) môže byť klientom servírovaná neskorá večera, resp. skoré raňajky v obmedzenom výbere studenej kuchyne, resp. formou potravinových balíčkov. O čerpanie potravinového balíčka je potrebné spravidla vopred požiadať na recepcii. Niektoré hotelové zariadenia neposkytujú najmä z hygienických dôvodov potravinové balíčky, najmä ak majú zabezpečené 24 hodinové možnosti stravovania alebo zabezpečujú za týmto účelom room service.

Využívanie stravovania v á la carte reštauráciách hotelových zariadení sa uskutočňuje výhradne na rezerváciu klienta, ktorú je potrebné uskutočniť v dostatočnom časovom predstihu. O konkrétnych podmienkach rezervácie sa informujte u nášho delegáta alebo na recepcii. Uvedená forma stravovania nie je súčasťou služieb all inclusive, pokiaľ nie je pri konkrétnom zariadení alebo v koncepte all inclusive uvedené inak.

Vo väčšine hotelov platí najmä z hygienických dôvodov striktný zákaz nosenia vlastných jedál a nápojov do izby (výnimkou sú hotely apartmánového typu vybavené kuchynkou) a zároveň aj zákaz vynášania jedla a nápojov z jedálne alebo reštaurácie hotela. Prosíme Vás o rešpektovanie týchto obmedzení, vyhnete sa zbytočným neprijemnosťami. Pri ubytovaní s možnosťou vlastného varenia sú k dispozícii kuchynky alebo kuchynské kúty, vybavené chladničkou, elektrickým varičom a väčšinou len základným riadom a vybavením. V hoteloch, ktoré poskytujú stravovanie, je kuchynský kút zvyčajne nevybavený. Pokiaľ sú izby vybavené minibarom/chladničkou, služba all inclusive neznamená, že budú automaticky dopĺňané jedlom či nápojmi.

**SERVIS A SLUŽBY:** Logistika vnútorných hotelových procesov sa uskutočňuje podľa interných noriem ubytovacieho zariadenia. Úroveň a rýchlosť služieb poskytovaných personálom hotelov a ostatných ubytovacích zariadení zodpovedá miestnym zvyklostiam a mentalite obyvateľov. Preto je nutné počítať v niektorých krajinách s menšou skúsenosťou a väčšou ležérnosťou. Vzhľadom na skúsenosti z hotelových zariadení aj vyšších kategórií, môže byť určitá služba, zariadenie alebo príslušenstvo poskytované hosťom za návratnú finančnú zálohu, pričom CK nevie toto zálohovanie ani jeho výšku ovplyvniť. K zavedeniu zálohovania môže dôjsť aj v priebehu sezóny, o čom CK nemusí byť vždy zmluvným partnerom vopred informovaná. Pri využívaní niektorých služieb (napr. prenájom auta a pod.) môže byť voči klientom vyžadované zabezpečenie embosovanými kreditnými kartami alebo vyššími finančnými zálohami. Servis, služby alebo zariadenia zabezpečované hotelom (ďalej len služby) sú odplatné, pokiaľ nie je v katalógu pri konkrétnej službe uvedené inak. Upozorňujeme klientov, že v prípade, ak hotel zabezpečuje vo vymedzených priestoroch pripojenie na internet/wifi sieť, nie je možné garantovať jeho kvalitu/rýchlosť. Využívanie týchto technológií je v dovolenkových destináciách určené skôr na príležitostné využitie a ich kvalita/rýchlosť závisí od technického stavu siete, momentálnej prevádzky a ďalších ovplyvňujúcich faktorov.

Vo väčšine krajín a zariadení platí, že za výmenu peňazí v hoteli, ako aj za telefonovanie si ubytovateľ účtuje poplatky/prirážky. Obchody umiestnené v hotelových zariadeniach majú prenajaté súkromní podnikatelia a CK nemôže ovplyvniť ich prevádzkový čas, sortiment ani tvorbu cien. V hlavnej sezóne a pri plnej kapacite hotelov môže dochádzať pri zabezpečovaní servisu a poskytovaní služieb klientom k čakacím dobám. CK nevie ovplyvniť zloženie klientely v jednotlivých hotelových zariadeniach, ktorých obsadenosť závisí od realizovaných zmlúv hotela s jednotlivými touroperátormi.

**RUŠIVÉ FAKTORY** V blízkosti hotela sa môžu nachádzať diskotéky a bary, a preto sa môže večer stať, že klient bude počuť hlasnú hudbu. Na túto skutočnosť nemá vplyv ani cestovná kancelária, ani ubytovacie zariadenie. Tiež sa môže stať, že bude v

izbe počuť animáciu z iného hotela. Izby s výhľadom na more sú otočené zvyčajne aj k miestu, kde prebieha animácia, a preto tam môže byť väčší hluk. Likvidácia odpadu sa uskutočňuje v noci alebo skoro ráno pre vysoké denné teploty. Prosíme o pochopenie, nie vždy sa podarí odviezť odpad potichu, nemá na to vplyv ani cestovná kancelária, ani ubytovacie zariadenie. Na čistotu v okolí nemá vplyv cestovná kancelária. V blízkosti alebo v areáli ubytovacieho zariadenia sa môžu vyskytovať túlavé domáce zvieratá, keďže ich hostia krmia. Ak si takéto niečo všimnete, informujte zamestnancov. Za správanie ostatných hostí nenesie cestovná kancelária zodpovednosť. Niekedy sa v blízkosti ubytovacích zariadení nachádzajú stavby, pretože mnoho hotelov sa modernizuje a zväčšuje. Hlučnosť pri práci nemôže cestovná kancelária ani ubytovacie zariadenie ovplyvniť. Počas veľkých horúčav a sucha sa môže stať, že netečie voda a nefunguje elektrina. Ubytovacie zariadenie za to nemôže. Teplú vodu zvyčajne zabezpečujú slnečné kolektory, a preto nevieme zaručiť jej nepretržitú prevádzku. V niektorých krajinách neodporúčame piť vodu z vodovodu. V stredoziemných krajinách sa môže vyskytnúť nepríjemný hmyz, nie je to známka nižšej hygieny. Pre výskyt komárov odporúčame vziať si repelent. Neodporúča sa nechávať jedlo v izbe. Vyzývame klientov, aby nenechávali svoju batožinu a cennosti bez dozoru v spoločných miestnostiach ubytovacieho zariadenia, v autobusoch a pod. Za ich zmiznutie nezodpovedá kancelária ani ubytovacie zariadenie. Hotel taktiež nie je povinný poslať zmiznuté veci klientovi.

**DOMÁCE MILÁČIKY:** V prvom rade si vyberte hotel, v ktorom akceptujú aj domáce zvieratká. Dôležité je aj to, či máte malého alebo veľkého psa. Zvieratka nad 10 kg nebudú prijímané vo všetkých hoteloch. Pre istotu si túto informáciu vždy overte v cestovnej kancelárii. Pri pobyte so zvieratkom rátajte s príplatkami, ktoré sa líšia od hotela k hotelu. Overte si taktiež, či sa v okolí hotela nachádzajú pláže, kde je povolený prístup so psom. Ak si chcete psíka zobrať so sebou na leteckú dovolenku, nezabudnite na to, že aj váš psík potrebuje letenku (informujte sa v cestovnej kancelárii). Aby ste sa vyhli zbytočnému chaosu, vášho štvornohého priateľa naučte na špeciálnu prepravnú klieťku (a umiestnite do nej) ešte pred príchodom na letisko.

**KLIMATIZÁCIA:** V hoteloch je zvyčajne centrálna klimatizácia. Môže sa stať, že v spoločenských miestnostiach sa klimatizácia nenachádza. Niekedy je klimatizácia spojená s použitím kľúča, a preto sa pri odchode z izby vypne. Zariadenie môže byť počas prevádzky hlučné. Za problémy s klimatizáciou naša kancelária nenesie zodpovednosť. O vybavení hotelových izieb klimatizačnými zariadeniami a ich prevádzke informácie nájdete v popise ubytovania.

**PRÍSTELKA:** Prístelka je doplnkové, nie vždy plnohodnotné lôžko, ktoré sa využíva vo väčšine ubytovacích zariadení a spravidla sa na ňu vzťahuje zľava. Vo väčšine prípadov ide o lôžko menších rozmerov, resp. rozkladacie lôžko určené najmä pre deti. Prístelka je súčasťou vybavenia väčšiny 3-4 lôžkových izieb, pričom ich podlahová plocha môže byť totožná s plochou dvoj lôžkových izieb. Obytný priestor izieb s viacerými prístelkami môže byť značne obmedzený. Menšie pohodlie v 3-4 lôžkovej izbe je zohľadnené v prípadne poskytovanej zľave pre osoby na prístelke, prípadne pre deti úplne zadarmo. Prístelkou môže byť pohovka, rozkladací gauč, kreslo, ležadlo, skladacia

posteľ, poschodová posteľ, vysúvacie lôžko a pod. V prípade dvoch prísteliek môže byť poskytnuté jedno rozkladacie dvojľôžko. Pokiaľ prístelka nie je pevnou súčasťou vybavenia izby, je na izbu dodávaná až po ubytovaní klientov. Deti do 2 rokov bez nároku na poskytované služby a samostatné sedadlo bezplatne (infant), nemajú nárok na samostatnú prístelku. Pre deti do 3 rokov je spravidla ako prístelka zabezpečená detská postieľka.

#### **ANIMAČNÉ PROGRAMY, VOLENOČASOVÉ AKTIVITY:**

Animačné programy Klubu Leto fungujú vo vymedzených komplexoch počas hlavnej sezóny v termínoch, ktoré sú uvedené pri špecifikácii služieb zariadenia v tomto katalógu. V prípade, že sú animačné programy súčasťou medzinárodného animačného tímu, jeho organizáciu, harmonogram, obsah a prípadné zmeny nevie CK ovplyvniť. Animátori informujú prostredníctvom informačnej nástenky/knihy, ktorej aktivity sa aktívne zúčastňujú, nakoľko pri väčšom počte realizovaných animačných aktivít v hotelovom zariadení sa slovensky hovoriaci animátori nemôžu osobne zúčastňovať všetkých aktivít. Nie je výnimkou, že v medzinárodných hotelových zariadeniach pôsobí medzinárodný animačný tím, ktorý ponúka zábavný program vo viacerých jazykoch alebo v jazyku väčšiny hostí zariadenia. Jedeň deň v týždni majú animátori spravidla voľný deň, určený na regeneráciu síl. Niektoré zábavné/animačné programy sa uskutočnia iba v prípade dostatočného záujmu, resp. pri dosiahnutí minimálneho počtu účastníkov. Ponúkané aktivity a služby možno využívať podľa príslušných dispozícií alebo po splnení kritérií, resp. podmienok stanovených hotelom (dosiahnutie veku, sprevádzanie spôsobilou osobou, získanie, resp. existencia a preukázanie platnej licencie na využitie služby apod.) Niektoré služby možno využívať iba po predchádzajúcej rezervácii a/alebo na zálohu. Používanie športového náčinia aj účasť na športových, zábavných a iných aktivitách sa uskutočňuje na vlastnú zodpovednosť, pričom rodičia zodpovedajú za svoje deti. Športové zariadenia, náčinie aj motorové vozidlá Vám odporúčame pred použitím skontrolovať. Finančnú kompenzáciu za prípadné poškodenie vypožičaných vecí je nevyhnutné uhradiť na mieste. Niektoré deklarované zariadenia a aktivity oficiálne ponúkané hotelom, môžu byť v priebehu sezóny zrušené, resp. ich využívanie obmedzené, o čom nemusí byť CK zahraničným partnerom vždy vopred informovaná a v týchto prípadoch Vás prosíme o pochopenie. Služby stredísk vodných športov možno využívať výhradne na vlastnú zodpovednosť klienta, podľa podmienok a určeného časového harmonogramu, po zohľadnení využiteľných kapacít a s ohľadom na zabezpečenie bezpečnosti turistov. Vodné športy sú na pláži poskytované súkromnými podnikateľmi odplatne, pokiaľ nie je deklarované inak a nie sú zahrnuté do balíka služieb v rámci zabezpečeného zájazdu. Adrenalinové športy a aktivity klienta sú realizované výhradne na jeho vlastnú zodpovednosť. CK nemá možnosť ovplyvniť rozsah, obsah a podmienky TV/SAT vysielania, deklarovaného ako súčasť špecifikácie poskytovaného ubytovania, ktoré si určuje prevádzkovateľ v rámci zakúpených licencií s prípadnými programovými obmedzeniami. V prípade zhoršených poveternostných podmienok môže dochádzať k zhoršeniu kvality príjmu TV/SAT alebo k jeho dočasnému deaktivovaniu.

**HMYZ:** K exotickým a prímorským krajinám so špecifickými klimatickými podmienkami patrí aj špecifická miestna fauna a flóra, hmyz, drobné plazy, prípadne výskyt tradičných domácich zvierat a drobného vtáctva. Ich výskyt však neznamená, že

ubytovanie, stravovanie, resp. hotelové stredisko nie je bezpečné, čisté alebo hygienické. Môže sa stať, že aj napriek intenzívnej snahe hoteliérov a miestnych úradov sa môžu uvedené skutočnosti v určitých obdobiach vyskytovať vo zvýšenej miere. Odporúčame pribaliť do príručnej batožiny prostriedky proti hmyzu a nenechávať v izbách a priľahlých priestoroch nechránené potraviny. V snahe o zníženie výskytu hmyzu sa v hoteloch zvyčajne v podvečerných hodinách vykonávajú postreky, ktoré môžu byť agresívnejšie, preto si nenechávajte otvorené balkónové dvere, okná a bielizeň vo vonkajších priestoroch a rešpektujte prosím pokyny personálu hotela. V prípade väčšieho výskytu špecifickej fauny, flóry alebo hmyzu Vás budeme aktuálne na našej webovej stránke [www.hydotour.sk](http://www.hydotour.sk) informovať o preventívnych opatreniach, ktoré je vhodné prijať pre zamedzenie prípadných neprijemností.

**OBLEČENIE:** Na dovolenku je vhodné zabezpečiť si ľahké bavlnené oblečenie, pohodlnú nízku obuv, pokrývku hlavy a slnečné okuliare s vysokým UV filtrom. Odporúčame pribaliť teplejší zvršok pre chladnejšie a veterné počasie predovšetkým v nočných hodinách, v klimatizovaných priestoroch a dopravných prostriedkoch. Vo väčšine hotelov vyššej kategórie sa kladie dôraz na primerané spoločenské oblečenie najmä počas podávania obedov a večerí (u mužov dlhé nohavice). Ženám najmä pri návšteve moslimských krajín, resp. kresťanských pamiatok neodporúčame obliekať si nápadné oblečenie s veľkým výstrihom a správať sa vyzývavo.

**CENNOSTI:** Odporúčame venovať zvýšenú pozornosť cennostiam (šperky, mobilné telefóny, kamery, fotoaparáty a pod.), dokladom (cestovné pasy, kreditné karty, šeky a pod.), predmetom vyššej hodnoty, osobitnej alebo špeciálnej povahy a finančnej hotovosti, ktoré ste sa rozhodli zobrať so sebou na dovolenku a podľa toho využívať trezory na izbách alebo na recepcii (ďalej ako cenné veci). Odporúčame trezor pred použitím riadne skontrolovať a preveriť jeho funkčnosť a nepoškodenosť. Neodporúčame brať si na dovolenku drahé šperky a cenné veci vyššej hodnoty (v prípade nutnosti odporúčame dojednať špeciálne poistenie). Za cenné veci a finančné prostriedky ponechané voľne na izbe nenesie hotel ani CK zodpovednosť. V žiadnom prípade nenechávajte veci voľne bez dozoru na pláži, v dopravných prostriedkoch, na izbách a podobne. Odporúčame mať platobné karty pod kontrolou a nedávať ich k samostatnej dispozícii tretím osobám. Pokiaľ by Vám v priebehu Vášho pobytu cenné veci odcudzili, ohlásite krádež bezodkladne na políciu. V súvislosti s poistnou udalosťou kontaktujte bezodkladne asistenčnú službu podľa poistných podmienok Vášho poisťovateľa. Upozorňujeme, že v niektorých hoteloch je využívanie trezora na izbe počas pobytu spoplatnené podľa cenníka poskytovaných služieb zariadenia. Na túto skutočnosť je potrebné sa vopred informovať u nášho delegáta alebo na recepcii hotela.

**IZBY PRE TELESNÝ POSTIHNUTÝCH:** Zariadenia vhodné pre handikepovaných klientov poskytujú spravidla bezbariérové izby, vymedzené miesta pre vodičiarov na pláži, spevnené chodníky vedúce k moru, bezbariérové prístupy v rámci hotelových komunikačných systémov, ale nejedná sa o vysoko špecializované zariadenia, v plnej miere prispôbené tejto kategórii klientov.

**NOVOOTVORENÉ HOTELY:** Upozorňujeme, že pri deklarovanych novootvorených strediskách grafická vizualizácia strediska, dodaná zahraničným partnerom, ktorá bola použitá ako predbežný obrazový materiál, pri opise strediska v našich grafických ponukách nemusí byť vo všetkých smeroch identická s konečným vyhotovením realizovaného projektu. V novootvorených hoteloch sa stáva, že niektoré služby nebudú poskytované vôbec alebo len čiastočne. Prosíme klientov, aby si túto skutočnosť uvedomili pri rezervácii zájazdu. Ak sa hotel oneskorí s otvorením a v deň vycestovania hotel ešte nie je otvorený, ponúkame klientom viacero alternatív. Ak si klient nevyberie ani jednu z nich, kancelária mu vráti poplatky, ale nie sme povinní klienta inak odškodniť. Môže sa stať, že pre nízku účasť niektoré hotely počas sezóny otvárajú a zatvárajú skôr, ako bolo plánované. V takýchto prípadoch ponúkame našim klientom iné alternatívy.

**PLÁŽE, BAZÉNY A TOBOGÁNY:** Za udržiavanie čistoty na pláži je zodpovedná správa obce, a preto ak nie je pláž čistá, naša kancelária za to nenesie zodpovednosť. Hotely sa pokúšajú upratovať na pláži, ktorá je v ich blízkosti. Pre vlny a vietor sa môžu na pláži vyskytovať morské riasy a iné morské nečistoty. Na piesočnatých plážach sa vďaka vlnám môžu objaviť kamene. Na tieto skutočnosti nemá vplyv ani ubytovacie zariadenie, ani naša kancelária. Bazény nie je možné využívať v noci. Prebieha ich čistenie. Zo zdravotných dôvodov sa do bazéna pridáva chemické činidlo. Za deti zodpovedajú ich rodičia. Vo viacerých hoteloch sa tobogany môžu využívať iba v určitých časových intervaloch. Používanie vnútorných bazénov patrí medzi služby ponúkané

hotelom, ale môže sa stať, že v letnej sezóne nie sú v prevádzke. Ohrievanie vody vo vnútorných bazénoch, po dlhšej pauze v prevádzke, môže byť zdĺhavé. Vonkajšie bazény nie sú ohrievané, ak to nie je uvedené v popise hotela. Slničníky a ležadlá sú zvyčajne za poplatok. Počet ležadiel a slnčníkov je menší ako počet hostí. Za používanie plážových osušiek si hotel pýta zálohu. Pred a po sezóne kvôli menšiemu počtu hostí nefungujú všetky služby v hoteli a ani v okolí (napr. animácie, aquapark alebo niektoré reštaurácie). Hotely môžu meniť svoje služby bez nášho vedomia aj počas sezóny, a preto za to nenesie zodpovednosť cestovná kancelária. Za nesprávne a neopatrné zaobchádzanie s vybavením hotela a spôsobené škody nesie zodpovednosť klient.

**PITNÁ VODA:** V prímorských a exotických krajinách sa nepoužíva na pitie a varenie voda z vodovodu, aj keď v prevažnej väčšine prípadov nie je zdravotne závadná. Líši sa však chuťou a kvalitou, preto odporúčame pitnú vodu kupovať výhradne v uzavretých fľašiach v miestnych obchodoch či hoteloch alebo využívať automaty na pitnú vodu, ak ich má hotel k dispozícii. Za súčasť all inclusive sa spravidla považuje aj voda, ktorá je k dispozícii niekedy iba v obmedzenom čase (podľa otvorených prevádzok najčastejšie barov), takisto ju personál môže nalievať do pohárov a nemusí byť balená, pokiaľ je zabezpečená jej hygienická nezávadnosť. V hoteloch a ubytovacích zariadeniach so solárnym ohrevom, tečie najmä v podvečer, pri zvýšenej spotrebe alebo nepriaznivom počasi vlažná voda.

---

DÁTUM REZERVÁCIE

---

CESTOVNÁ AGENTÚRA

---

PODPIS KLIENTA