

## 1. ÚVODNÉ VYMEDZENIE POJMOV

- Tieto podmienky pre cestujúcich cestovnej kancelárie Cestovná kancelária DER Touristik CZ, a.s., IČO: 45312974, so sídlom Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4 (ďalej len „Podmienky pre cestujúcich“ a „CK“) tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde uzavretej medzi CK a zákazníkom. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, resp. Podmienok pre cestujúcich, sú tiež Prepravné podmienky príslušného leteckého dopravníctva, ktoré nájdete na internetových stránkach CK alebo v určitých prípadoch ich zákazník dostane na pobočke, ďalej Reklamačný poriadok a Dôležité informácie. Všetky uvedené dokumenty sú dostupné na internetových stránkach CK. Uzavretím zmluvy o zájazde zákazník vyjadruje bezvýhradný súhlas s vyššie uvedenými dokumentmi a zaväzuje sa ich dodržiavať. Všetky uvedené dokumenty sú pre zmluvné strany záväzné.
- CK sa zaoberá predajom zájazdov a sprostredkovaním predaja služieb cestovného ruchu, ktoré netvoria spojené cestovné služby (ďalej len „iné služby cestovného ruchu“). Podmienkami pre cestujúcich sú upravené práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo zmluvy o zájazde. Nižšie uvedené podmienky pre cestujúcich sa vzťahujú, ak výslovne nie je stanovené inak, na zmluvy o zájazde uzavreté do destinácií tzv. blízkych morí, medzi ktoré patria destinácie nachádzajúce sa v: Európe, Turecku, Tunisku, Egypte, Maroku, Senegale a na Kapverdských ostrovoch (ďalej len „Blízke moria“), ďalej na zmluvy o zájazde označené ako tzv. poznávacie zájazdy (ďalej len „Poznávacie zájazdy“), ako aj na zmluvy o zájazde do všetkých exotických destinácií, ktorými sú všetky destinácie nepatriace do kategórie Blízke moria a Poznávacie zájazdy (ďalej len „Exotika“).
- Zákazníkom sa rozumie:
  - osoba, ktorá má v úmysle uzavrieť alebo uzavrie s CK zmluvu o zájazde, alebo
  - osoba, ktorej bola zmluva postúpená v súlade s § 2532 zák. č. 89/2012 Sb., občianskeho zákonníka, v platnom znení (ďalej ako „občiansky zákonník“).
- Cestujúcim sa rozumie osoba, v ktorej prospech bola zmluva uzavretá, pričom nejde o zákazníka podľa predchádzajúceho odseku.
- Na účely týchto Podmienok pre cestujúcich platí, že zájazdom (či už ide o Blízke moria, Poznávacie zájazdy alebo Exotiku) na letnú sezónu („letné zájazdy“) sa rozumie:
  - zájazd označený výrazom „Letný zájazd“,
  - zájazd, ktorý sa začne v období od 1. 5. určitého roka (vrátane) až do 31. 10. daného roka (vrátane).
- Na účely týchto Podmienok pre cestujúcich platí, že zájazdom (či už ide o Blízke moria, Poznávacie zájazdy alebo Exotiku) na zimnú sezónu („zimné zájazdy“) sa rozumie:
  - zájazd označený výrazom „Zimný zájazd“,
  - zájazd, ktorý sa začne v období od 1. 11. určitého roka (vrátane) až do 30. 4. nasledujúceho roka (vrátane).
- Na účely vymedzenia termínu zájazdu sa:
  - začiatkom zájazdu rozumie okamih začiatku odbavovania leteckým prepravcom alebo okamih začatia poskytovania služieb zo strany CK v prípade, že ide o zájazd s vlastnou dopravou zákazníka;
  - ukončením zájazdu rozumie okamih dokončenia leteckej prepravy prepravcom alebo okamih ukončenia čerpania služieb poskytovaných zo strany CK podľa zmluvy o zájazde v prípade, že ide o zájazd s vlastnou dopravou zákazníka.

## 2. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

### Predzmluvná informačná povinnosť

- Pred tým, než zákazník urobí záväznú objednávku, resp. pred uzavretím zmluvy o zájazde, CK zoznámi zákazníka s Informačným memorandom o spracovaní osobných údajov a na príslušnom vzorovom formulári poskytne zákazníkovi informácie o tom, či ide o zájazd alebo o spojené cestovné služby, ako aj informácie o spôsobe právnej ochrany zákazníka.

### Zmluva o zájazde

- Zmluvný vzťah medzi CK a zákazníkom vzniká na základe zmluvy o zájazde, a to k okamihu:
  - podpisu listinného vyhotovenia zmluvy o zájazde obidvomi zmluvnými stranami v prípade uzavretia za osobnej prítomnosti zákazníka uzatvárajúceho zmluvu o zájazde a príslušného zástupcu CK alebo e-mailové odoslanie podpísanej zmluvy;
  - potvrdenia uzavretia zmluvy o zájazde zo strany CK v prípade, že sa zmluva o zájazde uzatvára na diaľku.
- Ak si to vyžaduje občiansky zákonník, CK poskytne zákazníkovi pri uzavretí zmluvy o zájazde alebo bezprostredne po jej uzavretí jedno vyhotovenie zmluvy o zájazde alebo potvrdenia o zájazde v textovej podobe (napr. vo formáte .pdf).
- Zákazník je povinný uhradiť cenu zájazdu podľa podmienok a v lehotách stanovených nižšie.

Uzavretie zmluvy na diaľku – uzavretie zmluvy prostredníctvom internetových stránok CK

- V prípade, že je zmluva o zájazde uzavretá prostredníctvom webovej lokality CK, platia tieto podmienky. Ponuka zájazdov prezentovaná na internetových stránkach CK predstavuje sortiment zájazdov a zákazník si môže vybrať konkrétny zájazd vrátane dostupných parametrov (ako je termín zájazdu, počet cestujúcich, doprava, strava a iné).

Po tom, ako zákazník takto špecifikuje vybraný zájazd (a v prípade, že je zájazd dostupný), urobí zákazník záväznú objednávku u CK prostredníctvom internetového obchodu. Zmluva o zájazde vzniká (je uzavretá) až následným

potvrdením uzavretia zmluvy o zájazde zo strany CK. So zreteľom na uvedené pravidlá zmluvné strany týmto vylučujú uplatnenie ustanovení § 1732 ods. 2 občianskeho zákonníka.

Uzavretie zmluvy na diaľku – uzavretie prostredníctvom potvrdenia zmluvy PIN kódom v prípadoch, keď sa neuzatvára zmluva o zájazde prostredníctvom internetových stránok CK.

- V prípade, že sú základné parametre zmluvy o zájazde vopred dohodnuté iným spôsobom než prostredníctvom internetového obchodu na webovej lokalite CK, napríklad prostredníctvom telefonátu s kontaktnou linkou CK či fyzickej návštevy pobočky CK, pri ktorej nebude zmluva o zájazde uzavretá podľa ods. 2 bod i., je možné zmluvu uzavrieť na diaľku prostredníctvom e-mailového potvrdenia a potvrdenia zmluvy PIN kódom zaslaným v SMS správe, keď zákazník robí ponuku zájazdu stlačením tlačidla „záväzne objednať“. Zmluva o zájazde je v takom prípade uzavretá takisto potvrdením uzavretia zmluvy o zájazde zo strany CK. So zreteľom na uvedené pravidlá zmluvné strany týmto vylučujú uplatnenie ustanovení § 1732 ods. 2 občianskeho zákonníka.
- Obsah zmluvy o zájazde, podľa ktorej sa CK zaväzuje, že zákazníkovi poskytne zájazd, a zákazník sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu, sa bližšie určuje podľa uzavretej zmluvy o zájazde, webovej ponuky či inej dodatočnej ponuky, v súlade s týmito podmienkami, reklamačným poriadkom a dôležitými informáciami. Text zmluvy o zájazde má prednosť pred týmito podmienkami i opisom zájazdu v publikovanej ponuke, webovej, inej dodatočnej ponuke alebo inom ponukovom texte, pričom tieto majú zároveň prednosť pred týmito podmienkami.
- Zákazník podpisom zmluvy o zájazde osvedčuje, že:
  - mu boli spolu s návrhom zmluvy o zájazde poskytnuté Podmienky pre cestujúcich, Reklamačný poriadok, Dôležité informácie a Prepravné podmienky príslušného dopravníctva, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde, že sa s týmito podmienkami zoznámil a s ich znením súhlasí;
  - mu boli odovzdané informácie s podrobným vymedzením zájazdu, najmä informácie uvedené v § 2524 ods. 1, 2527, 2528 občianskeho zákonníka;
  - mu bol odovzdaný doklad o bankovej záruke vystavenej pre prípad proti úpadku CK;
  - mu bol odovzdaný príslušný formulár podľa vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzoroch formulárov pre jednotlivé typy zájazdov a spojených cestovných služieb;
  - mu boli poskytnuté všeobecné údaje o pasových a vízových požiadavkách, vstupných formalitách pre cestu vrátane približných lehôt na vybavenie víz, údaje o zdravotných požiadavkách štátu určenia;
  - mu bol poskytnutý kontakt na miestneho zástupcu organizátora na účely stanovené v § 2528 ods. 1 písm. j) občianskeho zákonníka;
  - je oprávnený zmluvu o zájazde uzavrieť, a to aj v prospech ďalších cestujúcich, a že títo ďalší cestujúci ho riadne poverili na účely ich prihlásenia a účasti na zájazde. Ak zákazník uzatvára zmluvu o zájazde v prospech cestujúceho – osoby mladšej ako 18 rokov, vyhlasuje, že je jej zákonným zástupcom, prípadne že disponuje jej súhlasom (príp. súhlasom príslušného zákonného zástupcu), a že súhlasí (alebo má zaistený súhlas) s účasťou neploletého cestujúceho na všetkých častiach zájazdu.
- CK doručí zákazníkovi vhodným spôsobom, najneskôr sedem dní pred začiatkom zájazdu, podrobné pokyny na cestu. Ide o údaje, ktoré sú pre cestu dôležité, najmä údaje o plánovaných časoch odjazdu, prípadne o lehotách na odbavenie, plánovaných časoch zastávok, dopravnom spojení a príjazde, ktoré neboli zákazníkovi poskytnuté pred uzavretím zmluvy o zájazde. V rovnakej lehote odovzdá CK zákazníkovi nutné potvrdenia, poukážky a prepravné doklady, najmä letenku, poukaz na ubytovanie alebo stravovanie, doklad nutný na poskytnutie fakultatívnych výletov alebo iný doklad, ktorý je na uskutočnenie zájazdu potrebný. Ak je zmluva o zájazde uzavretá v čase kratšom než sedem dní pred začiatkom zájazdu, CK splní uvedené povinnosti už pri uzavretí zmluvy o zájazde. V prípade, že zákazník tieto pokyny v stanovenej lehote nedostane, kontaktuje CK.

## 3. CENY ZÁJAZDU

- Pojem „celková cena zájazdu“ zahŕňa:
  - dopravu, ubytovanie a dohodnuté stravovanie vrátane zvýhodnených cien podľa ods. 5 a nasl.,
  - program v priebehu zájazdu, ak nie je v opise zájazdu uvedené inak,
  - ďalšie poplatky uvedené v zmluve o zájazde, ak sú uvedené ako súčasť zájazdu (napr. môže ísť o bezpečnostné poplatky, transfery v destinácii, služby delegáta),
  - všetky dane a poplatky, ktoré vznikajú priamo CK v súvislosti s uzavretím zmluvy o zájazde a ktoré sú CK známe v čase prípravy ponuky zájazdu.

Nie sú dotknuté ustanovenia občianskeho zákonníka o zmene záväzkov zo zmluvy o zájazde. Ak nie je možné primeraným spôsobom vyčísliť náklady pred uzavretím zmluvy o zájazde, CK uvedie druh ďalších nákladov, ktoré môžu zákazníkovi ešte vzniknúť a ktoré nebudú zahrnuté do celkovej ceny zájazdu.

- Pojem celková cena zájazdu nezahŕňa napríklad:
  - cestovné poistenie,
  - prípadne vízum (náklady či administrácia získania),
  - pobytovú taxu,
  - bezpečnostné taxy pre vstup do destinácie,
  - servisné poplatky pri plavbách,
  - voliteľné nepovinné fakultatívne služby (napr. fakultatívne výlety, prenájom auta, obsluhu, parkovné, seating v lietadle, catering v lietadle a pod.).
- Konečnou cenou zájazdu sa rozumie celková cena zájazdu a položky nezahrnuté v celkovej cene zájazdu podľa ods. 2.

4. Jednotlivé destinácie majú právo zaviesť povinnosť úhrady ďalších platieb, akými sú napr. pobytové taxy. Tieto platby preto nie je možné kalkulovať do celkovej ceny zájazdu a ich prípadnú úhradu vykoná zákazník v mieste pobytu podľa pokynov miestnych samospráv. Pri niektorých destináciách sa pri spätnom lete platí miestna odletová taxa, ktorá tiež nie je zahrnutá do celkovej ceny zájazdu. Najaktuálnejšie informácie dostane zákazník v pokynoch pred odletom.

#### ZVÝHODNENÉ CENY

5. V prípade, že medzi cestujúce osoby patria aj osoby mladšie ako 18 rokov, zákazník je povinný takisto ich uviesť medzi cestujúcimi osobami v zmluve o zájazde.
6. Deti do 2 rokov (ďalej ako „infant“): Ak nie je uvedené inak, cestujú bez nároku na samostatné miesto v lietadle, stravu počas letu, samostatné lôžko a stravu počas pobytu, pričom CK účtuje v prípade zájazdov do destinácií Blízkych morí manipulačný poplatok 56 € za každé dieťa do 2 rokov, v prípade zájazdov do destinácií Exotiky manipulačný poplatok podľa podmienok dopravcu (o tom bude zákazník informovaný pri uzavretí zmluvy o zájazde), minimálne však 86 € za každé dieťa do 2 rokov. Prípadné náklady na detskú postieľku sa platia priamo v hoteli, takýto poplatok nespadá do celkovej ceny zájazdu hraďenej zákazníkom CK (ak nie je v zmluve o zájazde uvedené inak). Pre potrebu výpočtov prvej zálohy podľa čl. 4 platí, že sa na účasť infanta neprihliada (za jeho osobu sa prvá záloha nepožaduje). Manipulačný poplatok za dieťa do 31 dní pred začiatkom zájazdu vrátane nepodlieha storno poplatkom. V prípade zrušenia zájazdu do 30 dní pred dátumom začiatku zájazdu alebo menej, manipulačný poplatok za dočľa podlieha storno poplatkom podľa bodu 5 týchto podmienok.
7. Deti od 2 rokov: Dieťa od dvoch rokov (horná veková hranica je stanovená podľa ponuky jednotlivých ubytovacích zariadení), ktoré je ubytované minimálne s dvomi dospelými osobami, môže dostať zľavu podľa konkrétnej ponuky daného ubytovacieho zariadenia.
8. Rozhodný vek dieťaťa sa určuje podľa dátumu okamihu ukončenia zájazdu. Ubytovanie detí sa riadi maximálnou obsadenosťou izby, ktorú stanovuje ubytovateľ. Pri jednotlivých ubytovacích zariadeniach môže byť veková hranica detí stanovená odlišne. Blížšie informácie je možné nájsť v konkrétnej cenovej ponuke.
9. V prípade, že nepľoleté deti necestujú spoločne so svojimi rodičmi, je objednávateľ zájazdu povinný zaistiť pre tieto deti písomný súhlas rodičov s vycestovaním, a to v jazyku anglickom (bližšie informácie pozri Dôležité informácie ods. Cestovanie detí).

#### Zájazd na vyžiadanie

10. V prípade, že je v zmluve o zájazde uzavretej medzi CK a zákazníkom uvedené, že ide o zájazd „na vyžiadanie“, zmluva o zájazde sa v takom prípade dojednáva s rozvázovacou podmienkou podľa § 548 ods. 2 občianskeho zákonníka. Rozvázovacia podmienka je splnená v prípade, že dohodnutý zájazd nie je k dispozícii z dôvodu i) ubytovacích kapacít, ii) prepravných kapacít alebo iii) inej objektívnej príčiny na strane CK. V prípade naplnenia rozvázovacej podmienky, t. j. v prípade nedostupnosti určitej služby, CK najneskôr do desiatich pracovných dní od uzavretia zmluvy o zájazde zákazníkovi oznámi (odošle oznámenie) nemožnosť realizovať zájazd a teda aj zánik zmluvy o zájazde z dôvodu naplnenia nároku na žiadanú kompenzáciu, zľavu, náhradu škody či iné plnenia zo strany CK. V prípade potvrdenia vyžadovanej služby sa ďalšie ukončenie zmluvy o zájazde riadi pravidlami odstúpenia od zmluvy podľa podmienok pre cestujúcich, s čím je spojené účtovanie poplatkov za stornovanie.
11. V prípade, že je zmluva o zájazde uzavretá nie viac než 3 pracovné dni pred dňom začatia zájazdu (deň uzavretia zmluvy a deň začatia zájazdu sa nezapočítavajú do plynutia lehoty), uzaviera sa zmluva o zájazde s nasledujúcimi ustanoveniami: i. Všetky povinnosti CK vzťahujúce sa na zmluvu o zájazde a na samotnú realizáciu zájazdu sa odkladajú do okamihu prijatia platby konečnej ceny zájazdu zo strany zákazníka s tým, že v prípade prijatia neskorej platby sa dohoduje rozvázovacia podmienka uzavretej zmluvy o zájazde, ktorá je splnená tým, že CK zákazníkovi oznámi, že z dôvodu omeškania zákazníka s plátbou nie je možné zájazd realizovať (napr. z dôvodu priebežného vyčerpania prepravných či ubytovacích kapacít), s ohľadom na porušenie povinnosti zákazníka uhradiť zájazd okamžite pri uzavretí zmluvy o zájazde týmto ustanovením nie je dotknutá možnosť CK: a. od zmluvy o zájazde odstúpiť, a b. požadovať od zákazníka stornoplatky v súlade so zmluvou o zájazde a týmito Podmienkami pre cestujúcich, CK je však oprávnená s ohľadom na konkrétnu situáciu požadovať od zákazníka iba časť stornoplatiek či od ich požiadavky úplne upustiť.

#### 4. PLATOBNÉ PODMIENKY

1. CK má právo na zaplatenie ceny zájazdu pred poskytnutím plnenia zo zmluvy o zájazde a zákazník, ktorý zmluvu o zájazde uzatvára, je povinný cenu zájazdu pred jeho poskytnutím uhradiť.
2. Pri leteckých zájazdoch je zákazník povinný zaplatiť zálohu (ktorou sa rozumie prvá splátka konečnej ceny zájazdu) vo výške stanovenej podľa nižšie uvedeného kľúča.

#### Zimné zájazdy

Okamih kúpy zájazdu	Výška prvej zálohy/os.	Výška druhej zálohy
1. 3. daného roka – 30. 09. daného roka	43 € (+ prípadné poistenie podľa ods. 6)	Suma zodpovedajúca 30 % z konečnej ceny zájazdu
1. 10. nasledujúceho roka – 30. 4. nasledujúceho roka	Suma zodpovedajúca 30 % z konečnej ceny zájazdu	-
Daným rokom sa na účely tejto tabuľky rozumie rok, v ktorom sa zimná sezóna (t. j. zájazdy pre zimné obdobie) začína.		

#### Letné zájazdy

Okamih kúpy zájazdu	Výška prvej zálohy/os.	Výška druhej zálohy
1. 8. daného roka – 29. 2. nasledujúceho roka	43 € (+ prípadné poistenie podľa ods. 6)	Suma zodpovedajúca 30 % z konečnej ceny zájazdu
1. 3. – 31. 10. nasledujúceho roka	Suma zodpovedajúca 30 % z konečnej ceny zájazdu	-
Daným rokom sa na účely tejto tabuľky rozumie rok predchádzajúci roku, v ktorom sa letná sezóna (t. j. zájazdy pre letné obdobie) začína.		

3. Pre zájazdy s vlastnou dopravou a poznávacie zájazdy je zákazník povinný zaplatiť zálohu vo výške 30 % z konečnej ceny zájazdu v termíne podľa zmluvy o zájazde.
4. V prípade zmluvy o zájazde, v ktorej je doprava označená ako letecká doprava na pravidelnej linke, je časť ceny zájazdu zodpovedajúca minimálne 30 % z konečnej ceny zájazdu splatná pri uzavretí zmluvy o zájazde, ak nie je v zmluve o zájazde uvedené inak.
5. Pri hradení ceny zájazdu platia tieto dohody:
  - prvá záloha uvedená v ods. 2 je splatná v deň uzavretia zmluvy o zájazde;
  - druhá záloha uvedená v ods. 2 je splatná:
    - i. pre letné zájazdy do 10. 3. nasledujúceho roka (podľa významu uvedené v ods. 2 pre tabuľku letné zájazdy) alebo najneskôr 65 dní pred začiatkom zájazdu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr,
    - ii. pre zimné zájazdy do 10. 10. nasledujúceho roka (podľa významu uvedené v ods. 2 pre tabuľku zimné zájazdy) alebo najneskôr 65 dní pred začiatkom zájazdu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr;
  - doplatok ceny zájazdu, ktorým sa rozumie konečná cena zájazdu znížená o zaplatenú zálohu, musí byť uhradený najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu, v prípade uzavretia zmluvy o zájazde v období kratšom než 30 dní pred začiatkom zájazdu je konečná cena zájazdu splatná v deň uzavretia zmluvy o zájazde.
6. Úhrada dohodnutého cestovného poistenia je splatná ku dňu zakúpenia poistenia, bez ohľadu na úhradu záloh podľa ods. 2.
7. Poplatky za zmeny podmienok zmluvy o zájazde sú splatné v nižšie uvedených termínoch.
  - i. v prípade jednostrannej zmeny zo strany zákazníka – splatné ku dňu oznámenia jednostrannej zmeny zmluvy o zájazde,
  - ii. v prípade zmeny, ktorá podlieha súhlasu CK – splatné ku dňu udelenia súhlasu CK,
  - iii. odstúpenie v prípade odstúpenia od zmluvy o zájazde (poplatky za stornovanie) – splatné ku dňu odstúpenia od zmluvy o zájazde.
8. Akákoľvek platba podľa zmluvy o zájazde sa považuje za uhradenú okamihom pripísania príslušnej sumy na účet CK vedený v peňažného ústavu alebo zaplatením v hotovosti na pobočke CK, prípadne u provízneho predajcu CK.
9. Pokiaľ ide o úhrady v hotovosti, zákazník berie na vedomie, že cenu zájazdu je možné uhradiť len u vybraných províznych predajcov CK (táto informácia bude oznámená na požiadanie zákazníka či predajcom v priebehu prípravy zmluvy o zájazde).
10. V prípade nedodržania termínu úhrady ceny zájazdu (vr. stanovených záloh) podľa tohto čl. zo strany zákazníka je CK oprávnená od zmluvy o zájazde kedykoľvek odstúpiť. Neuhradenie ceny zájazdu nenahrádza odstúpenie zákazníka od zmluvy o zájazde.
11. Zákazník je povinný v prípade podľa prvej vety ods. 10 uhradiť CK odstupné (ďalej len „poplatky za stornovanie“) v rovnakej výške a za rovnakých podmienok, ako je uvedené v čl. 5 a 6.
12. V prípade úhrady ceny zájazdu alebo jej časti formou poukážky CK (darčekovej poukážky alebo poukážky na Benefit) alebo iného typu benefitu (ceny, online benefitné portály, benefitné karty, benefitné šeky a pod.) (ďalej len „Benefitná poukážka“) sa úhrada riadi podmienkami ich uplatnenia a prijatia stanoveným vydavateľom takéhoto benefitu. V prípade odstúpenia od Zmluvy bude Zákazníkovi vrátená hodnota použitého Benefitového poukazu znížená o príslušné storno poplatky, a to vo forme novo vydaného Benefitového poukazu. Pôvodný Benefitový poukaz sa nevracia. Benefitový poukaz je možné uplatniť len v jeho plnej nominálnej hodnote a nie je možné ho žiadnym spôsobom vymeniť za peniaze, a to ani v prípade odstúpenia zákazníka od zmluvy o zájazde alebo zrušenia zájazdu zo strany cestovnej kancelárie. Benefitové poukážky (vo všetkých ich formách, pozri vyššie) je možné uplatniť maximálne do výšky 50 % celkovej ceny zájazdu, maximálne však do výšky 20 000 Kč za daný zájazd. Benefitové poukazy, zľavy a bonusy nie je možné kombinovať s inými poukazmi, zľavami (napr. zľavy od partnerov, firemné zľavy) a bonusmi CK (ak nie je uvedené inak). V prípade úhrady ceny zájazdu poukážkou Benefit vydanou na zrušenie zájazdu je možné sumu uvedenú na poukážke na cestovné poistenie použiť len na úhradu nového cestovného poistenia a len pre pôvodne prihlásené osoby. V prípade neuzatvorenia nového cestovného poistenia alebo zmeny účastníkov sa suma určená na poistenie nevracia a ani sa nezapočítava na úhradu novo zakúpeného zájazdu.

#### 5. Odstúpenie zákazníka od zmluvy o zájazde

##### – POPLATKY ZA STORNOVANIE

1. Zákazník je oprávnený kedykoľvek pred uskutočnením zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde. Odstúpenie musí byť písomné a podpísané osobou, ktorá uzavrela zmluvu o zájazde, teda zákaznikom. Písomnej forme vyhovujú tieto spôsoby odstúpenia:
  - i. oznámenie o odstúpení v listinnej podobe doručené do sídla CK či predajcovi CK;
  - ii. oznámenie o odstúpení v elektronickej podobe, zaslané prostredníctvom e-mailu z e-mailovej adresy uvedenej v zmluve o zájazde, pokiaľ oznámenie o odstúpení bude adresované buď na e-mailovú adresu predajcu CK alebo na e-mailový kontakt uvedený na internetových stránkach CK v časti Kontakty;
  - iii. oznámenie o odstúpení odovzdané predajcovi na pobočke CK, ktorého prijatie bude predajcom CK písomne potvrdené.

2. V prípade, že zákazník odstúpi od zmluvy z iného dôvodu, než s ktorým občiansky zákonník spája právo odstúpiť od zmluvy od zájazdu bez povinnosti hradit odstupné, zákazník je povinný uhradiť CK odstupné („poplatky za stornovanie“), kalkulované podľa nižšie uvedených pravidiel. Na určenie účinnosti odstúpenia od zmluvy o zájazde je rozhodujúci deň, kedy bolo odstúpenie od zmluvy skutočne doručené do sídla CK, pobočky CK, či na e-mailovú adresu CK; tento deň sa nezapočítava do počtu dní rozhodných pre výpočet poplatkov za stornovanie. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň začiatku zájazdu.

3. V prípade odstúpenia zákazníka od zmluvy o zájazde je zákazník povinný uhradiť poplatky za stornovanie vo výške skutočných nákladov spojených so zrušením zájazdu, najmenej však:

#### Letné zájazdy

- odstúpenie do 60 dní pred dňom začiatku zájazdu ..... 43 EUR, za každú cestujúcu osobu,
- odstúpenie od 59 do 30 dní pred dňom začiatku zájazdu ... suma zodpovedajúca 30 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 6,
- odstúpenie od 29 do 21 dní pred dňom začiatku zájazdu ... suma zodpovedajúca 50 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 6,
- odstúpenie od 20 do 15 dní pred dňom začiatku zájazdu ... suma zodpovedajúca 70 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 6,
- odstúpenie od 14 do 7 dní pred dňom začiatku zájazdu ... suma zodpovedajúca 80 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 6,
- odstúpenie od 6 do 3 dní pred dňom začiatku zájazdu ... suma zodpovedajúca 90 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 6,
- odstúpenie od 2 dní pred dňom začiatku zájazdu a ďalej v prípadoch, keď zákazník nenastúpi na zájazd, zruší zájazd v deň odletu, nedostaví sa k odletu alebo odlet zmešká či ak nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy ... CK náleží suma zodpovedajúca 100 % z konečnej ceny zájazdu.

#### Zimné zájazdy

- odstúpenie do 60 dní pred dňom začiatku zájazdu ..... 43 EUR, za každú cestujúcu osobu,
- odstúpenie od 59 do 30 dní pred dňom začiatku zájazdu ... suma zodpovedajúca 30 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 6,
- odstúpenie od 29 do 21 dní pred dňom začiatku zájazdu ... suma zodpovedajúca 50 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 6,
- odstúpenie od 20 do 15 dní pred dňom začiatku zájazdu ... suma zodpovedajúca 70 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 6,
- odstúpenie od 14 do 7 dní pred dňom začiatku zájazdu ... suma zodpovedajúca 80 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 6,
- odstúpenie od 6 do 3 dní pred dňom začiatku zájazdu ... suma zodpovedajúca 90 % z konečnej ceny zájazdu zníženej o cenu služieb, ktoré sú uvedené v čl. 6,
- odstúpenie od 2 dní pred dňom začiatku zájazdu a ďalej v prípadoch, keď zákazník nenastúpi na zájazd, zruší zájazd v deň odletu, nedostaví sa k odletu alebo odlet zmešká či ak nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy ... CK náleží suma zodpovedajúca 100 % z konečnej ceny zájazdu.

Zmluvy o zájazde týkajúce sa zimných zájazdov na zimnú sezónu 2023/2024 (pre takéto zmluvy o zájazde uzatvorené do 31. 10. 2023 vrátane) a letných zájazdov na letnú sezónu 2024 (pre takéto zmluvy o zájazde uzatvorené do 29. 2. 2024 vrátane) nepodliehajú storno poplatku v súvislosti so zájazdom v prípade, že zákazník odstúpi od takejto zmluvy ako celku v období od 45 do 30 dní pred dátumom začatia zájazdu. To platí len pre zájazdy na charterových letoch do destinácií na Strednom mori (okrem zájazdov s rezervovanými transfermi medzi destináciami, službami nad rámec zájazdu, poznávacími zájazdmi, plavbami a zájazdmi, ktoré neorganizuje cestovná kancelária), do Spojených arabských emirátov (lety do Ras Al Khaimah) a do Ománu (lety do Salalah). Za podmienok uvedených v tomto odseku môže zákazník odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia storno poplatku len v lehote 45 až 30 dní pred plánovaným začiatkom zájazdu písomným oznámením doručeným v tejto lehote. V tomto prípade sa storno poplatky za voľiteľné služby uvedené v bode 6 týchto podmienok, s výnimkou cestovného poistenia (bod 6a), neúčtujú. V prípade zakúpenia cestovného poistenia sa účtuje storno poplatok vo výške 100 % ceny poistenia. Toto dojednanie (tento odsek o neuplatňovaní storno poplatkov) sa nevzťahuje na zájazd, pri ktorom bol zmenený dátum zájazdu oproti pôvodne dohodnutému.

4. Pri stanovení výšky poplatkov za stornovanie sa vychádza z konečnej ceny zájazdu (príp. zníženej o cenu služieb uvedených v čl. 6, pretože pre tieto služby sa uplatnia tam uvedené špecifické podmienky výšky poplatkov za stornovanie), ďalej z počtu dní medzi dňom odstúpenia od zmluvy o zájazde a dňom začiatku zájazdu (tieto dni sa do výpočtu počtu dní nezapočítavajú), týmto nie je dotknuté právo požadovať skutočne vzniknuté náklady CK. Skutočne vzniknutými nákladmi sa rozumie najmä prevádzkové náklady CK na zabezpečenie zájazdu, zmluvne dohodnuté alebo právny predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb, ku ktorým je CK v súvislosti s uzavretou zmluvou o zájazde (a jej zrušením) povinná, ako aj iné poplatky hradené v súvislosti so zájazdom zákazníka či jeho zrušením. Na žiadosť zákazníka CK odôvodní výšku poplatkov za stornovanie. Ak je súčasťou zájazdu letecká doprava, kde letenky už boli vystavené na meno zákazníka, zákazník sa zaväzuje nahradit CK všetky náklady, ktoré CK vzniknú v súvislosti so zrušením už vystavených leteniek.

5. V prípade odstúpenia zákazníka od zmluvy o zájazde, pri ktorej sa uskutočnila zmena termínu zájazdu podľa čl. 7 ods. 5 a nasl. alebo v prípade využitia služby „zmena 10 dní pred odletom zdarma“ (ak bola dohodnutá), sa výška poplatkov za stornovanie stanoví ku dňu uskutočnenia zmeny pôvodnej (prvotnej) zmluvy o zájazde (tzn. výpočet prebieha tak, ako keby zákazník od zmluvy odstúpil namiesto zmeny zmluvy), alebo ku dňu odstúpenia zákazníka od zmluvy o zájazde, podľa toho, ktorá konečná suma poplatkov za stornovanie je vyššia (týmto nie je dotknuté právo požadovať poplatky za stornovanie vo výške všetkých skutočných nákladov).

6. Zákazník, ktorý uzavrel s CK zmluvu o zájazde, je povinný uhradiť tiež poplatky za stornovanie, ktoré vzniknú v súvislosti so stornom ktorejkoľvek jednotlivé osoby zo zmluvy o zájazde. Pri výške poplatkov za stornovanie platia uvedené ustanovenia podobne, a to v časti celkovej ceny zájazdu pripadajúce na dané osoby s tým, že

nie je dotknuté právo požadovať poplatky za stornovanie vo výške skutočných nákladov pripadajúcich na storno danej osoby.

7. CK má právo započítať príslušnú výšku poplatku za stornovanie oproti zloženej zálohe, resp. zaplatenej cene zájazdu, s čím dáva zákazník výslovný súhlas. Takto použitú a chýbajúcu časť celkovej ceny zájazdu je zákazník povinný doplniť bezodkladne po tom, ako mu bude oznámené započítanie. CK je povinná bezodkladne, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy o zájazde, vrátiť zákazníkovi všetky platby uhradené zákazníkom alebo v jeho prospech, znížené o poplatky za stornovanie.

8. Ak nie je dohodnuté či občianskym zákonníkom stanovené inak, CK je oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde len vtedy, ak bol zájazd zrušený alebo ak zákazník porušil svoju povinnosť. CK si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy o zájazde v prípade, že si zákazník vytvoril duplicitnú (identickú) rezerváciu, v takom prípade sa zákazníkovi účtujú poplatky za stornovanie podľa týchto podmienok.

9. Zákazník v súvislosti s odstúpením nie je povinný platiť CK poplatky za stornovanie v týchto prípadoch:

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

10. V situácii podľa ods. 9 písm. c), d) a e) nevzniká CK voči zákazníkovi povinnosť nahradit škodu.

11. Ak sa zákazník v deň odjazdu nedostaví, odjazd zmešká alebo bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde zájazd nevyčerpá, CK je oprávnená požadovať úhradu konečnej ceny zájazdu, ďalej je prípadne tiež oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde a v nadväznosti na to požadovať poplatky za stornovanie vo výške konečnej ceny zájazdu.

12. V prípade, že je CK oprávnená od zmluvy o zájazde odstúpiť, je na to oprávnená kedykoľvek a bez splnenia akejkoľvek lehoty.

## 6. POPLATKY ZA STORNOVANIE PRI FAKULTATÍVNYCH SLUŽBÁCH

### 1. Stornopoplatky

a) Poplatky za stornovanie za poistenie: V prípade storna osoby, ktorá má zakúpené poistenie, zákazník uhradí CK poplatok za stornovanie vo výške plnej ceny zakúpeného poistenia. V prípade storna iba poistenia platí, že s ohľadom na poistné podmienky poistenia náleží poisťovateľovi jednorazové poistné vždy celé bez ohľadu na spôsob či dôvod ukončenia poistenia.

b) Poplatky za stornovanie za golfové ihrisko: Ak má zákazník pevnú rezerváciu a zaplatil plnú cenu „green fee“, zákazník uhradí CK poplatok za stornovanie pri zrušení rezervácie ihriska vo výške 100 % zaplatenej ceny. Ďalšie zmeny, ako napr. zmeny časov, podliehajú poplatku vo výške 13 €/hráč.

c) Poplatky za stornovanie za prenájom áut v destinácii: V prípade storna osoby, ktorá má zakúpený prenájom áut v destinácii, zákazník uhradí CK poplatok za stornovanie vo výške plnej ceny zakúpeného prenájomu.

d) Poplatky za stornovanie z vybavených víz, objednaných výletov a ďalších služieb pri zájazdoch do destinácií Exotika a Poznávacie zájazdy: Zákazník uhradí CK poplatok za stornovanie vo výške plnej ceny daných poplatkov/cien, a to vrátane prípravných manipulačných poplatkov.

e) Poplatky za stornovanie za objednaný seating pri zájazdoch do destinácií Exotika a Poznávacie zájazdy: Zákazník uhradí CK poplatok za stornovanie vo výške plnej ceny daných poplatkov/cien.

Uvedené poplatky za stornovanie sú kalkulované bez ohľadu na okamih odstúpenia od zmluvy. Ak to nie je povahou jednotlivých ustanovení čl. 5 vylúčené, tieto ustanovenia sa podobne uplatnia na poplatky za stornovanie za fakultatívne služby.

2. Na služby, ktoré sú v zmluve o zájazde označené ako ďalšie alebo doplnkové služby, a pokiaľ nie sú uvedené vyššie v tomto článku 6, sa uplatnia stornopoplatky v nasledujúcej výške:

- storno služby do 60 dní pred dňom zahájenia zájazdu ... čiastka zodpovedajúca výške 0 EUR,
- storno služby od 59 do 30 dní pred dňom zahájenia zájazdu ... čiastka zodpovedajúca 30 % z ceny danej služby,
- storno služby od 29 do 21 dní pred dňom zahájenia zájazdu ... čiastka zodpovedajúca 50 % z ceny danej služby,
- storno služby od 20 do 15 dní pred dňom zahájenia zájazdu ... čiastka zodpovedajúca 70 % z ceny danej služby,
- storno služby od 14 do 7 dní pred dňom zahájenia zájazdu ... čiastka zodpovedajúca 80 % z ceny danej služby,
- storno služby od 6 do 3 dní pred dňom zahájenia zájazdu ... čiastka zodpovedajúca 90 % z ceny danej služby,
- storno služby od 2 dní pred dňom zahájenia zájazdu a ďalej v prípadoch, keď zákazník nenastúpi na zájazd, zruší zájazd v deň odletu, nedostaví sa k odletu, alebo odlet zmešká, či nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy... CK patrí čiastka zodpovedajúca 100 % z ceny danej služby.

## 7. ZMENY PODMIENOK ZMLUVY O ZÁJAZDE NA ZÁKLADE ŽELANIA ZÁKAZNÍKA

1. Na žiadosť zákazníka je možné zmeniť osobu (postúpenie zmluvy o zájazde). Na základe žiadosti zákazníka, po ktorej bude nasledovať dohoda strán, je možné zmeniť podmienky už uzavretej zmluvy o zájazde, a to zmeniť termín a hotel.

### Zmena v osobe zákazníka

2. Osobu zákazníka je možné na žiadosť zákazníka zmeniť, ak tretia osoba spĺňa podmienky účasti v zájazde, t. j. najmä ak je zmena v súlade s podmienkami dopravy a ďalších poskytovateľov služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu. Zmena v osobe zákazníka je voči CK účinná, ak jej zákazník včas doručí oznámenie o tejto zmene v textovej podobe spolu s vyhlásením nového zákazníka, že s uzavretou zmluvou o zájazde súhlasí a že splní podmienky účasti v zájazde. Oznámení je doručené včas, ak je doručené aspoň 7 dní pred začiatkom zájazdu.

3. Nový zákazník berie na vedomie, že ak dôjde k zmene osoby, ktorá podľa pôvodnej zmluvy využívala špeciálnu ponuku (napr. „dieťa zdarma“ či „zlava za včasný nákup“) a nový zákazník nespĺňa podmienky tejto špeciálnej ponuky (napr. z dôvodu nevyhovujúceho veku dieťaťa), táto výhoda zaniká a nepredchádza, na nového zákazníka, resp. novú zákazník je v prípade zájmu povinný si takúto obsahovo zodpovedajúcu službu objednať a uhradiť samostatne. Ak mal pôvodný zákazník zakúpené poistenie sprostredkované cestovnou kanceláriou, toto poistenie nie je možné previesť na nového zákazníka.

4. CK alebo sprostredkovateľ predaja zájazdu oznámia pôvodnému zákazníkovi skutočné náklady spojené s postúpením zmluvy o zájazde, pričom tieto náklady nesmú byť neprímerané a nesmú prekročiť náklady skutočne vynaložené na postúpenie zmluvy o zájazde; uvedené náklady zákazníkovi doloží. Zákazník a nový zákazník sú povinní spoločne a nerozdielne zaplatiť doplatok ceny zájazdu a uhradiť všetky dodatočné náklady, ktoré CK v súvislosti so zmenou osoby zákazníka vzniknú.

### Zmena zájazdu

5. Zmeny zájazdu (napr. zmena hotela, stravovania, výmena celého zájazdu za iný, zmena počtu cestujúcich či zámena cestujúcich a pod.) sú možné len na základe dohody oboch strán zmluvy o zájazde.

6. Zájazdy nie je možné vymeniť za zájazdy z ponuky last minute, na zájazdy eTravel a NEV-DAMA letecky pri mori alebo za iné zvláštne ponuky. Pri vykonaní zmeny sa vždy účtujú aktuálne plné ceny zájazdov bez možnosti uplatnenia zliav last minute alebo iných zliav. Za uvedenú zmenu sa účtuje manipulačný poplatok podľa taríf jednotlivých dodávateľov služieb cestovného ruchu, najmenej však poplatok vo výške 22 € za osobu.

7. Zvláštne dohody o jednotlivých zmenách zájazdu:

a) Žiadosť o skrátenie obdobia pobytu v rámci zájazdu – zo strany CK sa bude štandardne posudzovať ako storno pôvodného zájazdu a nový zájazd, tzn. CK účtuje poplatky za stornovanie podľa bodu 5 a 6 týchto podmienok a ďalej dodatočné náklady spojené so zmenou zájazdu, ak nebude na základe dohody oboch strán stanovené inak.

b) Žiadosť o predĺženie obdobia pobytu v rámci zájazdu – dodatočná cena (napr. cena predĺženia ubytovania, nová letenka) vr. dodatočných nákladov (napr. poplatok hotela za predĺženie pobytu) bude určená na základe dohody strán zmluvy o zájazde.

c) Zmena hotela, druhu dopravy, zámena cestujúcich, odletového letiska alebo destinácie – CK účtuje minimálne náklady vzniknuté v súvislosti so zmenou dohodnutých podmienok zmluvy o zájazde a dodatočné náklady spojené so zmenou zmluvy o zájazde na strane CK, najmenej však poplatok vo výške 22 € za osobu, ktorá podlieha zmene, ak nebude dohodnuté inak.

d) Zmena počtu ubytovaných osôb – v prípade storna jednej osoby v dvojlôžkovej izbe uhradí a) stornovaná osoba poplatky za stornovanie podľa čl. 5 a 6 kalkulované z ceny za danú osobu; b) zvyšná osoba príplatok za jednolôžkovú izbu alebo za obsadenie dvojlôžkového apartmánu (bungalovu) jednou osobou, a to za predpokladu, že poplatok za stornovanie druhej stornovanej osoby (podľa predchádzajúceho bodu a)) nepresiahol v súlade s čl. 5 a 6 týchto podmienok výšku 80 % ceny za danú osobu. V prípade storna dospelých osoby, keď v ubytovacej jednotke (apartmán, štúdio, rodinná izba...) zostáva po tejto zmene nižší počet osôb, hradia zvyšné cestujúce osoby cenu podľa podmienok dohodnutej obsadenosti daného typu ubytovania, ak v ubytovacej jednotke zostanú po tejto zmene len jedna dospelá osoba a jedno dieťa, hradí dieťa cenu dospelých osoby, ak nie je vo zvláštnych ponukách stanovené inak. Za stornovanú osobu sa musia uhradiť poplatky za stornovanie podľa článkov 5 a 6 týchto podmienok, kalkulované z ceny za danú stornovanú osobu.

8. Všetky poplatky uvedené v článkoch 5, 6 a 7 CK účtuje vždy za každú osobu, právo požadovať úhradu manipulačných poplatkov podľa taríf jednotlivých dodávateľov tým nie je dotknuté. Poplatky za zmenu zmluvy o zájazde a odstúpenie od zmluvy (poplatky za stornovanie) sú splatné k okamihu vykonania zmeny či odstúpenia od zmluvy. Všetky zmeny v zmluve o zájazde podliehajú poplatkom uvedeným v článkoch 5 až 7, ak nebude dohodnuté inak.

9. Služba „zmena 10 dní pred odletom zdarma“

Služba „zmena 10 dní pred odletom zdarma“ je možné objednať zdarma k poisteniu pri uzavretí zmluvy o zájazde do destinácií Blízke moria, charterové lety do Ras Al Khaimah a Omán (informácie o charterovom lete oznámi CK zákazníkovi na vyžiadanie), najneskôr však 45 dní pred plánovaným začiatkom zájazdu. Do tohto počtu dní sa započítava deň, keď bola uzavretá zmluva o zájazde, resp. deň zakúpenia služby „zmena 10 dní pred odletom zdarma“ a nezapočítava sa deň plánovaného začiatku zájazdu. Zákazníci, ktorí si tuto službu objednali, môžu z akéhokoľvek dôvodu ešte 10 dní pred plánovaným dátumom (do týchto dní sa nezapočítava deň začiatku zájazdu a deň vykonania zmeny) začiatku zájazdu bezplatne zmeniť hotel, destináciu alebo termín zájazdu, ale len za predpokladu, že je to z objektívnych dôvodov možné, tzn. napr. ak má požadovaný hotel, resp. let voľnú kapacitu. Nové podmienky zájazdu musia vychádzať z dostupnej ponuky a musia byť minimálne v rovnakej cene za dospelú osobu, aká bola cena za dospelú osobu pri pôvodnom zájazde, pri zachovaní počtu cestujúcich, dĺžky zájazdu, kategórie hotela, typu ubytovania a rozsahu stravovania. V prípade, že cena novo knihovaného zájazdu bude vyššia, než cena

pôvodného zájazdu, zákazník tento rozdiel doplatí.

Zmenu je možné urobiť len v rámci ponuky rovnakého produktu (túto informáciu oznámi CK zákazníkovi na vyžiadanie), do ktorej patrí zakúpený zájazd. Túto službu je možné využiť len jeden raz. Cena nového zájazdu sa stanovuje na základe cenovej ponuky (neuplatní sa zlava za včasný nákup, last minute cena a iné bonusy/ zľavy) poskytnutej CK.

Zmenu 10 dní pred odletom zdarma nie je možné využiť na zmenu mena, pri zájazdoch na Sicíliu a Sardíniu, do Chorvátska, pri zájazdoch linkovými letmi, vlastnou dopravou, zájazdmi do exotických destinácií, do destinácií Spojené arabské emiráty a Omán (s výnimkou zájazdov do Ras Al Khaimah a Salalah v charterových letoch), pri zájazdoch s objednanými transfermi medzi destináciami a službami nad rámec zájazdu, pri poznávacích zájazdoch, okruhoch, plavbách a zájazdoch, ktoré neorganizuje CK.

10. Ak sa CK nedohodne s objednávateľom inak, žiadosť objednávateľa o zmenu zmluvy o zájazde spočívajúcu v zmene počtu cestujúcich alebo zrušení ich účasti na zájazde v rozsahu najmenej 50 % cestujúcich na zájazde bude CK považovať za úplné alebo čiastočné odstúpenie od zmluvy o zájazde, právo CK požadovať storno poplatky tým nie je nijako dotknuté. V prípade zmeny všetkých cestujúcich v jednej ubytovacej jednotke sa táto zmena považuje za zrušenie zájazdu a vznik nového záväzku, t. j. CK má nárok na storno poplatky podľa článku 5 týchto podmienok.

## 8. ZMENY ZMLUVY O ZÁJAZDE ZO STRANY CK

1. CK si týmto vyhradzuje právo zmeny záväzku zo zmluvy o zájazde v zmysle § 2531 ods. 1 písm. a) občianskeho zákonníka a v zmysle § 2530 ods. 1 písm. a) občianskeho zákonníka.

2. Ak vonkajšie okolnosti bránia CK podstatne zmeniť niektorú z hlavných náležitostí cestovných služieb alebo ak CK nemôže splniť zvláštne požiadavky zákazníka, alebo ak CK navrhne zvýšenie ceny zájazdu o viac než osem percent, zákazník môže návrh CK na zmenu zmluvy prijať alebo môže odstúpiť od zmluvy o zájazde, pričom nemusí hradiť poplatky za stornovanie za predčasné ukončenie záväzku. Lehota na odstúpenie nesmie byť kratšia než päť dní a musí skončiť pred začiatkom zájazdu. Spoločne s predložením návrhu na zmenu záväzku predloží CK zákazníkovi jasný, zrozumiteľný a zreteľný spôsobom a bez zbytočného odkladu informácie zaznamenané v textovej podobe, a to  
a) vplyv navrhovaných zmien na cenu zájazdu,  
b) lehotu, v ktorej môže zákazník odstúpiť od zmluvy o zájazde,  
c) dôsledky pre zákazníka, ak od zmluvy o zájazde neodstúpi včas,  
d) údaje o prípadnom náhradnom zájazde a jeho cene.

3. Ak zákazník neodstúpi od zmluvy o zájazde v určenej lehote, platí, že so zmenou záväzku súhlasí. Hlavné náležitosti zájazdu, celková cena zájazdu, spôsob platby, najnižší počet osôb nutný na uskutočnenie zájazdu a lehotu, počas ktorej môže organizátor odstúpiť od zmluvy o zájazde, príp. výška poplatkov za stornovanie, sa môžu zmeniť len s výslovným súhlasom zákazníka. Ak v dôsledku zmeny záväzku zo zmluvy o zájazde dôjde k zníženiu akosti alebo nákladov zájazdu, zákazník má právo na priradenú zľavu. Ak zmena zmluvy vedie ku zvýšeniu ceny zájazdu, zákazník je povinný zaplatiť CK rozdiel v cene zájazdu do 5 dní od doručenia návrhu na zmenu zmluvy. Pri porušení tohto záväzku zákazník uhradí CK rozdiel v cene zájazdu má CK právo od zmluvy o zájazde odstúpiť a zákazníkovi účtovať poplatky za stornovanie podľa článku 5 a 6 týchto podmienok. Ak zákazník v lehote do 5 dní od doručenia návrhu na zmenu zmluvy písomnou formou odstúpi od zmluvy o zájazde, má právo požadovať, aby mu CK na základe novej zmluvy o zájazde poskytla iný zájazd najmenej v kvalite zodpovedajúcej pôvodnej zmluve o zájazde, ak CK môže takýto zájazd ponúknuť. Ak v takomto prípade nebude uzavretá nová zmluva o zájazde do 5 dní od doručenia písomného odstúpenia zákazníka, CK je povinná bez zbytočného odkladu vrátiť zákazníkovi všetko, čo od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy. Ak dôjde k uzavretiu novej zmluvy o zájazde, platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy sa považujú za platby podľa novej zmluvy.

### Prípustné odchýlky od dohodnutých služieb

4. CK si vyhradzuje právo na nepodstatné zmeny vo svojich zmluvných záväzkoch. Údaje o zmene je CK povinná zákazníkovi oznámiť v textovej podobe jasným a zrozumiteľným spôsobom. Nepodstatné zmeny nezakladajú zákazníkovi právo na odstúpenie od zmluvy o zájazde. Zákazník berie na vedomie, že v prípade štátnych sviatkov alebo iných významných dní v príslušnej destinácii môže byť prevádzka ubytovacej kapacity upravená či určité služby nemusia byť k dispozícii.

5. Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v súvislosti so zavedením protiepidemických či iných mimoriadnych opatrení môže v priebehu zájazdu dochádzať ku zmene v rozsahu či v kvalite dohodnutých služieb (napr. k obmedzeniam súvisiacim s dopravou, k obmedzeniam služieb, najmä rozsahu a spôsobu poskytovania stravovacích, ubytovacích a ďalších služieb, uzavretiu či obmedzeniu jednotlivých prevádzok hotela, pláže, bazénov, športovísk, atrakcií atď.). Zákazník sa takisto zaväzuje dodržiavať všetky opatrenia prijaté v súvislosti so zavedením protiepidemických či iných mimoriadnych opatrení (najmä nosenie rúšok, rozostupy, podstúpenie merania telesnej teploty, aktuálne pravidlá pre využívanie pláží, bazénov, športovísk a všetkých atrakcií, pravidlá návštevy pamiatok a ďalších vyhľadávaných miest v destinácii). Uvedené odchýlky od dohodnutých služieb nezakladajú právo zákazníka na zľavu z ceny zájazdu, náhradu škody, nemateriálnej ujmy či právo na odstúpenie od zmluvy o zájazde.

6. V nutných prípadoch (najmä v dôsledku neodvratiteľných udalostí) je prípustná zmena dopravy, leteckej spoločnosti, typu lietadla, trasy vr. medzipristátia a termínu letu. CK nezodpovedá za prípadné posuny letov (meškanie či predsunutie letov) z technických alebo bezpečnostných dôvodov. Zákazník má právo obrátiť sa so svojimi nárokmi v dôsledku akéhokoľvek zmeny leteckej dopravy uvedenej v predchádzajúcej vete priamo na dotknutého leteckého dopravcu, ktorý nesie zodpovednosť najmä podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je uzrozmnený s tým, že musí pri plánovaní dopravných prípojov prihliadnuť k možnému posunu letu. V prípade posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstúpenie od zmluvy o zájazde bez úhrady dohodnutého odstúpeného (t. j. poplatkov za stornovanie).

7. Dĺžka zájazdu je vyjadrená počtom nocí. Do celkového počtu dní trvania zájazdov sú zahrnuté i dni určené na cestu do miesta pobytu a späť, a to aj v prípadoch, keď je doprava organizovaná v neskorých nočných hodinách, príp. skorých ranných hodinách. Zákazník je uzrozmnený s tým, že let môže čiastočne zasahovať do

nasledujúceho dňa. Za časové posuny začiatku a konca čerpania služieb rovnako ako za služby nečerpané z titulu oneskorenia dopravy neposkytuje CK žiadnu finančnú náhradu, za predpokladu, že bol dodržaný dohodnutý počet dní, resp. nocí; týmto ustanovením nie je dotknutá zodpovednosť leteckého dopravcu za spôsobenú škodu.

## 9. Odstúpenie CK od zmluvy o zájazde

1. CK je oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začiatkom čerpania služieb, ktoré sú predmetom zmluvy o zájazde, príp. po začiatku zájazdu, z týchto dôvodov:

### Porušenia povinností zákazníkom

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

### Z dôvodu zrušenia zájazdu

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

## 10. Povinnosti zákazníka a cestujúcich

1. K základným povinnostiam zákazníka patrí najmä:

- a) Poskytnúť CK a súvisiacim tretím osobám súčinnosť a vyvinúť maximálne úsilie, ktoré je potrebné na riadne a úplné zabezpečenie a poskytnutie všetkých potrebných služieb a splnenie všetkých povinností, ktoré je CK povinná splniť, predovšetkým uviesť úplné a pravdivé údaje v zmluve o zájazde, vr. nahlásenia akýchkoľvek zmien takých údajov; uviesť kontaktný telefón a e-mail, na ktorom bude zákazníka v prípade potreby možné zastihnúť.
- b) Bez zbytočného odkladu oznámiť CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu zmluvy o zájazde.
- c) Prevziať od CK doklady potrebné pre čerpanie služieb (poukazy a letenky/cestovné lístky); spôsob odovzdania cestovných dokladov je so zákazníkom dohodnutý pri uzavretí zmluvy o zájazde. CK doručí zákazníkovi vhodným spôsobom 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie podrobné a pre zákazníka dôležité údaje o všetkých skutočnostiach, ktoré pozná, ak už nie sú obsiahnuté v zmluve alebo v potvrdení o zájazde alebo v publikovanej ponuke, zákazník berie na vedomie, že informácie obsiahnuté v tomto oznámení nemusia byť s ohľadom na vyvíjajúcu sa situáciu aktuálne a môžu byť zmenené napr. opatreniami vlády či iného kompetentného orgánu Českej republiky či v rámci destinácie, pričom zákazník sa zaväzuje, že všetky takto zmenené pokyny pred odletom vyhladá a následne ich bude dodržiavať.
- d) Dostaviť sa v stanovenom čase na miesto určenia (miesto odjazdu a pod.) so všetkými požadovanými dokladmi. Zákazník je uzrozumený s tým, že ak sa nedostaví na miesto odjazdu alebo zmešká odlet/odjazd, alebo ak bude pred započatím cesty zo zájazdu vylúčený, nemá nárok na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu. V prípade, že je let operovaný na linkových letoch, nenastúpením na prvý let prepadá celá letenka, t. j. let do destinácie i z destinácie späť (vrátane navzájom súvisiacich letov).
- e) Splniť všetky súvisiace povinnosti a mať pri sebe všetky doklady požadované pre vstup do príslušných krajín pobytu i tranzitu (platný cestovný doklad, víza, doklad o zdravotnom poistení, doklad o vykonanom teste s negatívnym výsledkom či vyplnené vstupné formuláre a pod., ak sa to vyžaduje), pri opustení príslušnej krajiny, pre nástup do prepravy, ako aj pre návrat do Českej republiky príslušníci iných štátov než sú štáty EHP sú povinní informovať sa o vizovej povinnosti na zastupiteľských úradoch krajín, kam cestujú, a obstarat si potrebné víza.
- f) Počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku, či už na úkor svoj, svojich spolucestujúcich či ostatných zákazníkov CK či iných poskytovateľov služieb a uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil. Dodržiavať právne predpisy navštívených štátov. Správať sa počas zájazdu v súlade s kultúrnymi zvyklosťami navštívenej krajiny a konať tak, aby nepoškodzoval a negatívne neovplyvňoval kultúru, prírodu a okolité prostredie.
- g) U osôb mladších ako 18 rokov cestujúcich bez sprievodu opatrojúcej osoby, musia byť CK súčasne s uzavretím zmluvy o zájazde oznámené údaje umožňujúce spojiť sa s neplnoletým alebo osobou, ktorá zodpovedá za neplnoletého v mieste jeho pobytu.

- h) K základným povinnostiam zákazníka ďalej patrí:

- oznámiť osoby, v ktorých prospech bola zmluva o zájazde uzavretá – cestujúcich, s týmito Podmienkami pre cestujúcich, ako aj so všetkými ďalšími informáciami, ktoré od CK dostane,
- zabezpečiť, aby osoby, v ktorých prospech bola zmluva o zájazde uzavretá – cestujúcich, plnili všetky povinnosti uložené zákazníkovi podľa týchto podmienok, najmä tie, podľa ktorých sa vyžaduje ich súčinnosť a a ktorých nositeľom by mal byť každý jednotlivý účastník zájazdu,
- určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s CK nie je zabezpečený sprievod sprievodcom CK. Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov a dbá na plnenie programu služieb.

- g) Riadne a včas uhradiť dohodnuté úplaty podľa zmluvy o zájazde.

## 11. REKLAMÁCIE

1. Zákazník má právo na riadne poskytnutie služieb dohodnutých v zmluve o zájazde a na poskytnutie pomoci v prípade problémov. Na základe nedostatočne poskytnutých alebo neposkytnutých služieb vzniká zákazníkovi právo na uplatnenie zodpovednosti za daný nedostatok (ďalej len „reklamáciu“). CK a zákazník sa dohodli, že premlčacia lehota na uplatnenie práva zákazníka na zľavu trvá dva roky. Práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z chybného plnenia sú upravené v Reklamačnom poriadku CK. Uplatnenie reklamácie zákazníkom je možné v písomnej forme s uvedením dátumu a predmetu reklamácie. Zákazník je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri riešení reklamácie a reklamáciu uplatniť bezodkladne po zistení nedostatku zájazdu. V prípadoch, keď zákazník čerpá služby bez prítomnosti sprievodcu CK či iného povereného zástupcu a poskytnutá služba má nedostatky, zákazník je povinný dbať tiež načasne a riadne uplatnenie nárokov voči dodávateľom/poskytovateľom služieb v tuzemsku či v zahraničí tak, aby reklamácia mohla byť riadne prešetrená. Zákazník i cestujúci sú za všetkých okolností povinní počínať si tak, aby predchádzali vzniku škody alebo ujmy svojej, ďalších zákazníkov, CK a jej obchodných partnerov. CK zodpovedá za škodu a ujmu, ktorá bola spôsobená tým, že ona alebo jej poskytovatelia porušili svoje povinnosti. CK však nezodpovedá za škodu, ak bola spôsobená zákazníkom, tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb alebo mimoriadnou nepredvídateľnou a neprekonateľnou prekážkou vzniknutou nezávisle od vôle poskytovateľa.
2. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je ČR viazaná, umožňuje obmedzenie výšky náhrady škody vzniknutej porušením povinnosti zo zmluvy alebo podmienok náhrady škody, CK hradí škodu len do výšky tohto obmedzenia. Povinnosť CK hradiť škodu je obmedzená na trojnásobok celkovej ceny zájazdu, s výnimkou zavinennej škody alebo ujmy spôsobenej na zdraví. Ak CK vznikla škoda porušením povinností zákazníkom, napr. nákladmi vzniknutými v súvislosti s pomocou chorému alebo zranenému zákazníkovi, riešením straty jeho cestovných dokladov, v tejto súvislosti zabezpečením dodatočnej dopravy a ubytovania, poškodením ubytovacích priestorov alebo dopravného prostriedku, zákazník je povinný túto škodu nahradiť.
3. Zákazník má právo na mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu zo zmluvy o obstaraní zájazdu. Subjektom vecne príslušným na riešenie mimosúdnych spotrebiteľských sporov vzniknutých zo zmlúv o zájazde je Česká obchodná inšpekcia. Konanie nie je spolplatnené, začína sa na návrh zákazníka, ktorý musí byť podaný najneskôr do jedného roka od dňa, keď zákazník u CK prvýkrát uplatnil svoje právo, ktoré je predmetom sporu. Bližšie informácie o tomto konaní sú uvedené na internetovej stránke Českej obchodnej inšpekcie [www.coi.cz](http://www.coi.cz). So zreteľom na možnosť zaplnenia zájazdu online je takisto možné na riešenie prípadného sporu využiť platformu riešenia sporov online. Podrobnejšie informácie o podmienkach riešenia sporu online sú uvedené na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

## 12. POISTNÁ ZMLUVA

1. V celkovej cene zájazdu nie je zahrnuté cestovné poistenie. CK odporúča všetkým zákazníkom dohodnúť poistenie ERV spoločnosti Evropská poisťovňa a.s. Podrobnosti o poistení nájdete na webe CK alebo v sprievodcom e-maile zmluvy o zájazde. Ak zákazník neuzavrie poistenie, preberá plnú zodpovednosť za následky škôd vzniknutých v súvislosti s neuzavretím tohto poistenia. Zákazník berie na vedomie, že cestovné poistenie sa riadi poistnými podmienkami cestovného poistenia a že cestovné poistenie sa vzťahuje len na služby poskytované CK, ak nie je v poistných podmienkach cestovného poistenia stanovené inak. Poistenie a pripoistenie je možné zakúpiť len do dátumu plnej úhrady zájazdu. Poistenie je vždy viazané na konkrétneho zákazníka a je možné kedykoľvek zmeniť jeho typ (zákazník berie na vedomie, že v takom prípade sa môže vyžadovať doplatok). Poistná zmluva vzniká priamo medzi zákazníkom a poisťovňou; zákazník rieši prípadnú poistnú udalosť priamo s poisťovňou, CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu. Ak dôjde ku strate či poškodeniu batožiny počas prepravy, zákazník je povinný túto skutočnosť ihneď nahlásiť na vyhradenom mieste u leteckého dopravcu a spísať protokol o strate či poškodení batožiny (napr. P.I.R.), ktorý je nutný pre ďalšie rokovanie zákazníka a leteckého dopravcu. Výška náhrady škody za záväzky zo zmluvy o zájazde týkajúca sa leteckej dopravy sa riadi najmä ustanoveniami medzinárodných dohôd uzavretých vo Varšave, Haagu a Guadalajare, príslušnými právnymi predpismi EU a Montrealskou dohodou.
2. V prípade, že zákazník neuzavrie cestovné poistenie (či pripoistenie), môže byť zo strany CK požiadany o písomné potvrdenie tejto skutočnosti prostredníctvom webového sídla CK či v listinnej podobe, k takejto súčinnosti spočívajúcej v potvrdení je zákazník povinný.
3. Zákazník berie na vedomie, že pripoistenie je možné dohodnúť len v prípade dohodnutého cestovného poistenia.

## 13. POISTENIE CK PROTI ÚPADKU

1. Pre prípad úpadku CK vystavila banka Raiffeisenbank a. s., IČO: 49240901, se sídlom Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, platobnú bankovú záruku k zaplneniu nárokov vzniknutých v súvislosti s prípadným úpadkom CK. Podrobnosti o platnej bankovej záruke sú uvedené na webových stránkach CK, informácie sú rovnako k dispozícii na všetkých prevádzkach CK a provízijských predajcov CK. Doklad o bankovej záruke bude zákazníkovi vydaný spolu so zmluvou o zájazde alebo

potvrdením o zájazde. platební bankovní záruku k zaplacení nároků vzniklých v souvislosti s případným úpadkem CK. Podrobnosti o platné bankovní záruce jsou uvedeny na webových stránkách CK, informace jsou rovněž k dispozici na všech provozovnách CK a u provizních prodejců CK. Doklad o bankovní záruce bude zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

## 14. DALŠÍ DOHODY

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

Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v ponuke CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v čase vyhotovenia alebo v čase uzavretia zmluvy o zájazde. CK si vyhradzuje právo na opravu chýb publikovaných cien, termínov a ďalších údajov v ponuke a nezáväznom dopyte.

Nezáväzným dopytom sa rozumie dopyt zájazdu, v ktorom nie sú ešte uvedené osobné údaje zákazníka a/alebo spolucestujúcich osôb.

Pre zákazníka je záväzná cena a ďalšie podmienky uvedené v platne uzavretej zmluve o zájazde.

CK nenesie zodpovednosť za chyby v rezervácii, ktoré je možné pripísať zákazníkovi alebo ktoré boli spôsobené nevyhnutnými a mimoriadnymi okolnosťami.

Akkoľvek ponuka zájazdu z internetových stránok či iných dodatočných ponúk CK nie je verejnou ponukou podľa ustanovenia § 1780 a nasl. zákona č. 89/2012 Sb., občiansky zákonník. CK si vyhradzuje právo dodatočnej zmeny zoznamu hotelov „na vyžiadanie“.

2. Doručovanie: V prípade, že sa nepodarí doručiť písomnosť, platí, že je doručená 5. dňom odo dňa odoslania. Pre doručovanie platia adresy uvedené v záhlaví zmluvy o zájazde. Písomnosti je možné doručovať i formou e-mailu, ak je e-mailová adresa zákazníka uvedená v zmluve o zájazde. Ak dôjde k zmene adresy zákazníka, zákazník je povinný oznámiť túto zmenu písomne.
3. Tieto podmienky pre cestujúcich nadobudnú platnosť a účinnosť 21. augusta 2023.

## 15. SPRACOVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV ZÁKAZNÍKOV

1. Zákazník berie na vedomie, že CK spracúva osobné údaje, ktoré zákazník poskytol či poskytne CK v súvislosti s rokovaním o zmluve o zájazde či inej zmluve medzi zákazníkom a CK, jej uzavretím a plnením, a ďalej osobné údaje, ktoré CK zozbiera v súvislosti s poskytovaním dohodnutých služieb zákazníkovi. Spracúvať sa budú najmä identifikačné a kontaktné údaje zákazníka a ďalšie informácie uvedené v zmluve alebo zozbierané v súvislosti s jej plnením.
2. Ak zákazník oznámi CK informácie týkajúce sa jeho zdravotného stavu, berie na vedomie a uzavretím zmluvy s CK výslovne súhlasí s tým, že CK bude takéto citlivé osobné údaje spracúvať v súlade s týmto článkom a Informačným memorandom o spracúvaní osobných údajov, konkrétne na účely podľa ods. 6 písm. a) a písm. b).
3. CK pri spracúvaní osobných údajov zákazníkov dodržiava obecné záväzné právne predpisy, najmä nariadenie Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (všeobecné nariadenie o ochrane údajov – „GDPR“) a dbá na ochranu súkromného a osobného života zákazníkov.
4. Zákazník nie je podľa žiadneho všeobecne záväzného právneho predpisu povinný poskytnúť CK svoje osobné údaje; poskytnutie osobných údajov je úplne dobrovoľné. Bez poskytnutia osobných údajov však nemôže byť uzavretá ani plnená zmluva o zájazde či iná zmluva uzavretá medzi zákazníkom a CK.
5. CK bude spracúvať osobné údaje zákazníka automatizovane v rámci elektronickej databázy i manuálne v listinnej podobe.
6. Osobné údaje zákazníka bude CK spracúvať len na tieto účely:
  - a) poskytovanie dohodnutých služieb a služieb s tým súvisiacich na základe čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR;
  - b) ochrana práv a právom chránených záujmov CK, najmä určenie, výkon alebo obhajoba právnych nárokov CK na základe čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR;
  - c) dodržanie právnej povinnosti CK stanovenej všeobecne záväzným právnym predpisom na základe čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR (napr. povinnosť CK uchovávať daňové doklady podľa zákona o dani z pridanej hodnoty);
  - d) marketingové a obchodné účely na základe čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR z dôvodu existencie oprávneného záujmu CK. Spracúvanie na marketingové a obchodné účely zahŕňa tiež spracúvanie osobných údajov zákazníka na vydanie a vedenie zákaznickej karty CK, ktorá umožňuje čerpanie vernostných zliav.
7. Osobné údaje budú spracúvané len po obdobie, ktoré je nutné vzhľadom na účel ich spracúvania. S ohľadom na uvedené skutočnosti:
  - a) na účel podľa článku ods. 6 písm. a) budú osobné údaje zákazníkov spracúvané do zániku záväzku z príslušnej zmluvy o zájazde či inej zmluvy uzavretej medzi zákazníkom a CK;
  - b) na účel podľa článku ods. 6 písm. b) budú osobné údaje spracúvané i) do konca 5. kalendárneho roka nasledujúceho po zániku záväzku z príslušnej zmluvy; ii) ak zákazník v uvedenom čase začne proti CK súdne, správne či iné konanie, počas trvania takého konania a ďalej počas 3 kalendárnych mesiacov od jeho ukončenia;
  - c) na účel podľa článku ods. 6 písm. c) budú osobné údaje spracúvané po období trvania príslušnej právnej povinnosti CK;
  - d) na účel podľa článku ods. 6 písm. d) budú osobné údaje spracúvané dovtedy, kým zákazník nevyjadrí nesúhlas s takýmto spracúvaním.
8. Najneskôr do 3 kalendárnych mesiacov po skončení kalendárneho roka, v ktorom uplynul čas spracúvania podľa ods. 7, budú príslušné osobné údaje, pri ktorých pomínul účel ich spracúvania, zlikvidované či anonymizované. Anonymizáciou osobného údajov sa rozumie odstránenie identifikátorov (všetkých či niektorých) zákazníka v takom rozsahu, že je trvale a nenávratne znemožnená

jeho identifikácia. Spracúvané informácie v dôsledku vykonanej anonymizácie prestanú mať charakter osobného údajov.

9. Na účel uvedený v ods. 6 písm. a) bude CK v nutnom rozsahu odovzdávať osobné údaje zákazníka tretím osobám, ktoré budú zákazníkovi poskytovať dohodnuté služby alebo budú poskytovať takýchto služieb sprostredkovať. Títo príjemcovia osobných údajov budú osobné údaje zákazníka spracúvať ako prevádzkovatelia zodpovedajúci za vykonávané spracúvanie. Ide predovšetkým o tieto kategórie príjemcov:
  - a) prevádzkovateľ zariadenia, v ktorom má byť zákazník ubytovaný;
  - b) poskytovateľ služieb leteckej prepravy;
  - c) poisťovňa spolupracujúca s CK, ak bola so zákazníkom dohodnutá služba cestovného poistenia;
  - d) zastupiteľský úrad cudzieho štátu, ak bola so zákazníkom dohodnutá služba zabezpečenia víza;
  - e) poskytovateľ ďalších služieb, ktoré si zákazník objednal (napr. prenájom áut, rezervácia parkovania a pod.).
10. Osobné údaje zákazníka môžu byť ďalej v nutnom rozsahu poskytnuté sprostredkovateľovi, s ktorým CK uzavrela zmluvu o spracúvaní osobných údajov. Ide najmä o osoby odlišné od zamestnancov CK, ktoré zákazníkovi poskytujú delegátsky servis, a obchodných zástupcov CK. Na základe čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR môžu byť osobné údaje zákazníka zdieľané v rámci skupiny DER TOURISTIK, a to na vnútorné administratívne účely s odkazom na oprávnený záujem členov takejto skupiny podľa odôvodnenia (48) GDPR. Skupinou DER TOURISTIK sa na účely týchto VOP rozumie spoločnosť DER Touristik Eastern Europe a.s. a jej dcérske spoločnosti v Českej republike i v zahraničí a ďalej spoločnosť DER Touristik Group GmbH a jej dcérske spoločnosti v rámci Spolkovej republiky Nemecko i v zahraničí.
11. Zákazník berie na vedomie, že CK môže jeho osobné údaje poskytnúť žiadajúcemu orgánu verejnej moci (napr. súd či polícia ČR), a to v rozsahu a za podmienok stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi.
12. Pri spracúvaní osobných údajov podľa ods. 9 a ods. 10 bude dochádzať k presunu osobných údajov do tretích krajín, v ktorých si zákazník objednal ubytovanie či poskytnutie inej služby. CK vyvinie maximálne úsilie, aby bolo zaistené bezpečné odovzdanie osobných údajov a ich dôvernosť pri odovzdaní do tretej krajiny. Zákazník však berie na vedomie, že ak si objedná zájazd, pobyt či iné služby cestovného ruchu v krajine mimo Európskej únie či Európskeho hospodárskeho priestoru, na ktorú sa ne vzťahuje rozhodnutie Európskej komisie podľa čl. 45 ods. 3 GDPR, budú jeho osobné údaje odovzdané do danej tretej krajiny príslušnému prevádzkovateľovi podľa ods. 9 týchto podmienok. Uzavretím zmluvy s CK zákazník výslovne súhlasí s tým, že osobné údaje budú do danej tretej krajiny odovzdané i v prípade, že táto krajina neposkytuje vhodné záruky podľa čl. 46 GDPR, a nie je možné zaručiť riadnu a zodpovedajúcu ochranu odovzdaných osobných údajov.
13. Zákazník má v súvislosti so spracúvaním osobných údajov celý rad práv vrátane práva požadovať od CK prístup ku svojim osobným údajom (za podmienok čl. 15 GDPR), ich opravu alebo výmaz (za podmienok čl. 16 alebo čl. 17 GDPR), prípadne obmedzenia spracúvania (za podmienok čl. 18). Za podmienok uvedených v čl. 20 GDPR môže zákazník uplatniť právo na prenositeľnosť údajov. Za podmienok uvedených v čl. 21 GDPR má zákazník právo vzniesť námietku proti vykonávanému spracúvaniu. Otázky a žiadosti týkajúce sa spracúvania osobných údajov môžu zákazníci adresovať na e-mailovú adresu uvedenú na tieto účely na internetových stránkach CK.
14. Ak sa zákazník domnieva, že sa jeho osobné údaje spracúvajú v rozpore s právnymi predpismi, má právo obrátiť sa na CK so žiadosťou o dohodnutie nápravy. Ak bude žiadosť zákazníka uznaná ako oprávnená, CK ihneď odstráni chybný stav. Tým nie je dotknutá možnosť zákazníka podať sťažnosť priamo na Úrade na ochranu osobných údajov.

Objednávkou zájazdu a prípadne uzavretím zmluvy o zájazde či inej zmluvy uzavretej medzi zákazníkom a CK, ktorá odkazuje na tieto podmienky, zákazník potvrdzuje, že bol zoznámený s informáciami o spracúvaní osobných údajov uvedenými v tomto článku. V prípade, že zákazník uzaviera zmluvu i v prospech tretej osoby, potvrdzuje, že je oprávnený poskytnúť CK jej osobné údaje a že táto osoba bola zoznámená s informáciami o spracúvaní jej osobných údajov podľa tohto článku.

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

## ČLÁNOK 1

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

## ČLÁNOK 2

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

## ČLÁNOK 3

1. Ak zákazník zistí, že služba poskytnutá cestovnou kanceláriou má chybu, môže uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za túto chybu (ďalej len „reklamáciu“). Zájazd má chybu, ak nie je niektorá zo služieb cestovného ruchu zahrnutých do zájazdu poskytovaná v súlade so zmluvou o zájazde.

2. V prípade, že sa v priebehu zájazdu vyskytne chyba, odporúčame zákazníkovi v zmysle §5 2900 až 2903 NOZ vo vlastnom záujme ústne alebo písomne uplatniť reklamáciu okamžite po zistení chyby u sprievodcu cestovnej kancelárie v mieste zájazdu (ďalej tiež „sprievodca“), aby bolo možné zabrániť škode a aby mohla byť dojednaná náprava, ak možno, v mieste poskytovanej služby. Zákazník zároveň určí primeranú lehotu na odstránenie chyby, ledaže CK odmietne odstrániť chybu alebo je potrebná okamžitá náprava. Pri posudzovaní oprávnenosti reklamácie bude zohľadnená skutočnosť, či zákazník uplatnil chybu zájazdu v mieste pobytu u sprievodcu, ak mal túto možnosť k dispozícii.

3. Ak má zájazd chybu a ak ju vytkol zákazník bez zbytočného odkladu, má zákazník právo na zľavu z ceny vo výške primeranej rozsahu a trvaniu chyby. CK odstráni chybu zájazdu, ledaže to nie je možné, alebo odstránenie chyby vyžaduje neprimerané náklady s ohľadom na rozsah chyby a hodnotu dotknutých cestovných služieb. Ak neodstráni CK chybu v určenej lehote, má zákazník právo odstrániť chybu sám a požadovať náhradu nutných nákladov. Pokiaľ ide o podstatnú chybu, môže zákazník odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstupného.

4. Ak sa vyskytnú po odjazde podstatné chyby zájazdu, ponúkne CK bez dodatočných nákladov pre zákazníka vhodné náhradné riešenie, ak možno rovnakej alebo vyššej akosti, než aká bola dojednaná v zmluve o zájazde, aby zájazd mohol pokračovať; to platí aj v prípadoch, keď sa návrat zákazníka do miesta odjazdu uskutoční iným než dojednaným spôsobom. Ak je navrhované náhradné riešenie nižšej akosti, než akú určuje zmluva o zájazde, poskytnú CK zákazníkovi primeranú zľavu. Zákazník môže navrhované náhradné riešenie odmietnuť iba vtedy, ak nie je porovnateľné s tým, čo bolo v zmluve o zájazde dojednané, alebo ak nie je poskytnutá zľava primeraná. Pri posudzovaní oprávnenosti reklamácie bude zohľadnené, či zo strany zákazníka došlo k bezdôvodnému odmietnutiu porovnateľného riešenia či poskytnutiu primeranej súčinnosti.

5. V tejto situácii je CK povinná, ak zájazd zahŕňa prepravu, poskytnúť zákazníkovi bez zbytočného odkladu a bez dodatočných nákladov pre zákazníka rovnocennú prepravu do miesta odjazdu, alebo do iného miesta, na ktorom sa zmluvné strany dohodli. Ak nie je možné v dôsledku nevyhnutných a mimoriadnych okolností zaistiť návrat zákazníka v súlade so zmluvou o zájazde, nesie CK náklady na nutné ubytovanie, ak možno v rovnocennej kategórii, a to najviac za tri noci na jedného zákazníka. CK sa nemôže odvolať na nevyhnutné a mimoriadne okolnosti, ak sa na také okolnosti nemôže podľa platných právnych predpisov Európskej únie odvolať príslušný dopravca.

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

## ČLÁNOK 4

1. Tento článok upravuje špecifické podmienky vzniku nároku zákazníka na zľavu z ceny zájazdu („kompenzácia“), ktorú mu cestovná kancelária poskytne v prípade vzniku chyby poskytovanej služby v rámci zájazdu. V prípade, že zákazník bude chcieť uplatniť svoj nárok na kompenzáciu, je najmä povinný dodržiavať pravidlá v tomto článku.

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

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

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

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

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

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

## ČLÁNOK 5

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

2. Najvhodnejším spôsobom uplatnenia reklamácie po návrate z dovolenky je zaslať reklamáciu e-mailom na adresu Oddelenia starostlivosti o zákazníkov customercare@dertouristik.cz alebo písomnou formou na adresu sídla cestovnej kancelárie, t. j.: Cestovná kancelária DER Touristik CZ a. s., Oddelenie starostlivosti o zákazníkov, Babáková 2390/2, 148 00 Praha 4. Prípadne má zákazník právo uplatniť svoju reklamáciu osobne v prevádzkach cestovnej kancelárie, kde reklamáciu uplatní prostredníctvom spísania reklamačného protokolu potvrdeného svojím podpisom. Zákazník má právo vytknúť chybu taktiež prostredníctvom sprostredkovateľa predaja zájazdu.

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

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

## ČLÁNOK 6

Zákazník je za všetkých okolností povinný počínať si tak, aby predchádzal vzniku škody alebo ujmy svojej, ďalších zákazníkov, CK a jej obchodných partnerov. CK zodpovedá za škodu a ujmu, ktorá bola spôsobená tým, že ona alebo jej poskytovatelia porušili svoje povinnosti. CK však nezodpovedá za škodu, ak bola spôsobená zákazníkom, tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb, alebo mimoriadnou nepredvídateľnou a neprekonateľnou prekážkou vzniknutou nezávisle od vôle poskytovateľa.

## ČLÁNOK 7

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

## ČLÁNOK 8

Odporúčame zákazníkovi poskytnúť všetku možnú súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, najmä podávať informácie, predkladať doklady preukazujúce skutkový stav, špecifikovať svoje požiadavky čo do ich dôvodu, podať spresňujúce informácie a pod. Zákazník má v zmysle §5 2900 až 2903 NOZ povinnosť počínať si tak, aby mu následkom nevyužitia práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

## ČLÁNOK 9

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

## ČLÁNOK 10

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

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. 11. 2021, týmto dňom stráca platnosť Reklamačný poriadok v pôvodnom znení.

## Vážení klienti,

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

## Pasové, vízové a zdravotné formality

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

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

## Cestovanie detí

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

V písomnom súhlase sa odporúča dostatočne identifikovať dieťa (meno a priezvisko, dátum narodenia a číslo cestovného dokladu), rovnakým spôsobom aj jeho sprevádzajúcu osobu, destináciu a približný termín cesty. Osoba, ktorá písomný súhlas udeľuje, si nechá overiť podpis pod týmto súhlasom u notára. Okrem češtiny sa písomný súhlas odporúča udeľiť aj v cudzom jazyku použitelnom v destinácii, pre ktorú je určený. Vzor takéhoto súhlasu je zverejnený na nasledovnom hypertextovom odkaze: [https://www.mzv.cz/jnp/cz/o\\_ministerstvu/faq/pisemny\\_souhlas\\_rodicu.html](https://www.mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/faq/pisemny_souhlas_rodicu.html).

## Cestovné poistenie

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

## Letecká preprava

Všetky lety z Prahy do schengenského priestoru odobavované z terminálu 2. Všetky lety ponúkané našou cestovnou kanceláriou sú prevádzkované renomovanými leteckými spoločnosťami. Na základe predpisov a dohôrovor bežných v medzinárodnej leteckej doprave si vyhradujeme možnosť zmeny miesta odletu, trasy letu (možnosť medzipristátia), leteckej spoločnosti, typu lietadla a letového plánu. Časy odletu a priletu sú uvedené vo vašich elektronických cestovných dokladoch. Informácie týkajúce sa odletu (odobavenia) zasielame elektronickou formou (e-mailom) alebo SMS správou. Na odobavenie pri priehradke leteckej spoločnosti si, prosím, pripravte svoje cestovné doklady. Pri priehradke odovzdajte svoju batožinu, tu taktiež dostanete palubnú vstupenku a doklad o prevzatí batožiny. Oba doklady si uschovajte. Po odobavení sa presuňte k pasovej kontrole, majte pripravenú palubnú vstupenku a cestovný doklad. K nástupu do lietadla sa dostavte v čase, ktorý je uvedený na palubnej vstupenke a na informačných tabuliach. V prípade kolízie údajov na palubnej vstupenke a informačnej tabuli sú záväzné informácie uvedené na informačnej tabuli. Zmeny letových časov môžu nastať aj krátkodobou (v niektorých prípadoch aj niekoľko hodín pred odletom) a meškania sú v posledných rokoch bežné. Je to spôsobené nielen počasím, ale najmä preplnením vzdušných koridorov. CK usiluje o najvyššiu možnú mieru vylúčenia týchto rušivých vplyvov a prosí v prípade zmeny odletových časov, popr. meškania, o vaše pochopenie. Na letoch spoločnosti Smartwings, a.s. má každý cestu-

júci zákazník nárok na bezplatnú dopravu batožiny do max. hmotnosti 23 kg, ak nie je v cestovných dokladoch uvedené inak. Pri nadváhe je účtovaný poplatok. Maximálna hmotnosť jedného kusu batožiny nesmie prekročiť 32 kg. V prípade, že celková hmotnosť zapísanej batožiny prekročí 32 kg, je nutné si dokúpiť ďalšiu batožinu.

Príručná batožina nesmie prekročiť hmotnosť 8 kg (na letoch spoločnosti Smartwings) a nezapočítava sa do bezplatne dopravovanej batožiny do výšky 23 kg. Deti do dvoch rokov cestujú charterovými letmi za manipulačný poplatok 50 EUR, nemajú nárok na miesto v lietadle, avšak majú nárok na bezplatnú prepravu odobavenej batožiny o váhe max. 10 kg.

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

## Letiskové taxy a ďalšie poplatky, palivové príplatky

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

## Vylúčenie z prepravy

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

## Preprava zvierat

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

## Preprava neskladnej batožiny

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

## Vlastná doprava

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

## Autobusová doprava

Autobusová doprava je zabezpečovaná veľkokapacitnými vozidlami zahraničnej výroby so zájazdovou výbavou. Vopred si vás dovoľujeme upozorniť, že z dôvodu veľkého počtu vypísaných nástupných miest môžu byť zvozy pri ceste tam a zvozy pri ceste späť zabezpečené aj ďalšími autobusmi, mikrobusedmi a osobnými vozidlami (v úplne výnimočných prípadoch, keď rentabilita a komplikovanosť zvozu neumožní iné riešenie, pripúšťame tiež použitie autobusovej či vlakovej linkovej dopravy), a že tu teda existuje aj možnosť prestupov po trase. Ide najmä o prestupy v Prahe, Brne a Plzni a taktiež o prestupy pri rozvoch a zvochoch v rámci jednotlivých stredísk, kde na tento účel môžu byť využité rovnaké dopravné prostriedky ako pri zvochoch a rozvochoch v rámci ČR. So systémom „zvozy a rozvozy“ úzko súvisia aj možné časové oneskorenia, keď „jeden autobus čaká na druhý“. Len vo výnimočných prípadoch sú však tieto oneskorenia dlhšie než 45 minút. Vzhľadom na množstvo skúseností z predchádzajúcich rokov, vzhľadom na limitovaný batožinový priestor autobusov, vzhľadom na zaistenie určitej kultúry cestovania a najmä vzhľadom na nutnosť dodržiavať medzinárodne platné predpisy o prevádzkovej hmotnosti autobusov ošetrovajúcich ich preťažovanie je obmedzená horná hranica hmotnosti prepravovanej batožiny. Každý účastník autobusového zájazdu má nárok na prepravu jednej hlavnej batožiny do hmotnosti 20 kg a jednej príručnej batožiny do hmotnosti



5 kg. Ďalšiu batožinu je možné prepravovať len po predchádzajúcej dohode, a to za príplatok uvedený v cenníku dopravy. V prípade, že niektorí zákazníci prekročí vyššie uvedený hmotnostný limit prepravovanej batožiny, majú vodič autobusu či zástupca cestovnej kancelárie právo niektorú z jeho batožiny z prepravy vylúčiť. Preprava zvierat nie je možná. Každý cestujúci je povinný si s asistenciou vodiča svoju batožinu naložiť do autobusu, v prípade prestupu na trase si ju preložiť a na cieľovom mieste si batožinu prevziať. Cestovná kancelária ani dopravca nepreberajú zodpovednosť za prípadnú zámenu prepravovanej batožiny a, s výnimkou prepravy samotnej, taktiež za jej stratu.

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

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

## Transfery v destinácii

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

## Dĺžka pobytu

Vzhľadom na rozdielnu dĺžku pobytu v jednotlivých destináciách (na základe viacerých letov počas jedného týždňa je možné v niektorých cieľových oblastiach knihovať dovolenku napr. na 4, 5, 7, 10, 11, 12, 14 nocí) označujeme všetky dĺžky pobytov počtom nocí. Prvý a posledný deň našich leteckých zájazdov je určený na prepravu, a nie už na vlastnú dovolenku. Nie je možné tiež vychádzať z toho, že sa odlety uskutočnia dopoludnia a spätočné lety večer. Tak odlet, ako aj prílet sa môže uskutočniť v ktoromkoľvek čase, tak v ranných, ako v denných alebo nočných hodinách. Let môže z hľadiska dĺžky trvania čiastočne alebo úplne zasahovať do dňa nasledujúceho.

## Ubytovanie

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

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

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

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

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

Vybavenie, veľkosť a poloha izieb (aj rovnakej triedy danej kategórie ubytovania)

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

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

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

## Denné a záverečné upratovanie

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

## Kaucia za apartmán

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

## Jednospotelové izby

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

## Poloha izby

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

## Izby Promo/Economy

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

## Prístelky

V niektorých hoteloch sa za trojpostelovú izbu považuje dvojpotelová izba s prístelkou. Prístelkou môže byť napríklad pohovka, rozkladací gauč, vánadla, ležadlo a pod. a nie je vždy pevnou súčasťou vybavenia izby. Prístelky nezodpovedajú vždy štandardu bežných hotelových postelí, môžu byť užšie a kratšie. Pridaním prístelky do izby je nutné počítať s určitým priestorovým obmedzením a znížením vášho pohodlia a komfortu. I rodinné izby majú okrem dvoch normálnych hotelových postelí väčšinou prístelky.

## Detské postielky

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

## Príhlásenie/odhlásenie

Možnosť nastahovať sa v deň prjazdu je najskôr po 14. hodine. Časný prízjazd či neskorý odjazd neoprávňujú na dlhšie používanie izby. Podľa medzinárodných

dohôd musia byť izby vždy vypratane do 12:00 hod. (v niektorých prípadoch už do 10:00 hod.). Individuálne je možné dohodnúť s recepciou vypratanie v neskoršom čase, spravidla však za poplatok. Jedna noc v prípade neskorých nočných či časných ranných letov sa do celkového počtu nocí započítava v prípade, ak je klient ubytovaný do 12. hodiny (poludnia) nasledujúceho dňa.

### Klubová dovolenka

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

### Vaše špeciálne prania

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

### Hotely vhodné pre telesne postihnutých

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

### Technické zariadenia

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

### Opravnárske/stavebné práce

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

### Hmyz

Na základe odlišnej klímy môže dôjsť k výskytu hmyzu, pričom toto nie je možné vylúčiť ani v hotelovom zariadení, najmä v bungalovoch. Navzdory použitiu vhodných ochranných prostriedkov proti hmyzu, ktoré by sa mali už vo vašom vlastnom záujme používať iba obmedzene, nie je možné úplne vylúčiť výskyt hmyzu tak v hotelovom zariadení, ako aj v jednotlivých hotelových izbách. Ak by ste si všimli výskyt hmyzu, žiadame vás, aby ste to obratom oznámili zamestnancom hotela, ktorí príjmu príslušné opatrenia. Navyše odporúčame vziať si so sebou sprej na hmyz alebo elektrické zásuvky proti komárom. Neodporúčame sa ponechať v izbe voľne ležať potraviny.

## Stravovanie a nápoje

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

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

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

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

Nápoje k jedlu nie sú zahrnuté v cene zjazdu, ak nie je výslovne uvedené inak. Ak je pri stravovacích službách uvedená forma menu, znamená to vždy a v každom hoteli výber hlavného jedla z niekoľkých možností. Čerpanie prvej stravovacej služby závisí od času priletu, resp. od času pridelania izby. Ak je stravovanie formou all inclusive, je z organizačných dôvodov vo väčšine hotelov nutné nosiť plastový náramok. Čerpanie programu all inclusive v deň odletu je závislé od času

opustenia hotela/odhlásenia. V niektorých hoteloch závisí poskytovanie programu all inclusive taktiež od interných hotelových pravidiel. Vo väčšine hotelov je možné čerpanie programu all inclusive po odhlásení doplatiť na recepcii. Presný rozsah zahrnutých plnení si, prosím, zistite z príslušného opisu hotela. Rozsah plnenia sa pritom riadi taktiež podľa triedy hotela. Navyše je možné aj v hoteloch s balíčkom všetko v cene využívať ďalšie plnenia, pričom je nutné tieto plnenia, ktoré nie sú v cene, zaplatiť na mieste zvlášť.

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

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

## Voda a elektrické napätie

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

## Servis a služby

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

## Slničníky/ležadlá

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

## Pláže

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

## Bazény

Z hygienických dôvodov je nutné pridávať do vody v bazéne chemikálie. Hostom s citlivou pokožkou odporúčame, aby toto konzultovali so svojim lekárom. Voda v bazénoch sa musí pravidelne meniť, pričom počas výmeny vody nie je možné bazény využívať. Využívanie bazéna je dovolené len počas prevádzkových hodín vykázaných priamo na mieste a pri dodržiavaní pokynov na použitie a prebieha na vlastné nebezpečenstvo, pričom rodičia zodpovedajú za svoje deti. Ak je súčasťou hotelového zariadenia akvapark (alebo samostatné šmykačky do bazéna), treba rešpektovať prevádzkový poriadok a pravidlá pre využívanie (najmä vekové a výškové obmedzenia). Prevádzka hotelových bazénov a akvaparkov je závislá od počasia, v prípade nepriaznivého počasia môže byť prevádzka obmedzená. Ak je súčasťou hotelového zariadenia aj vyhrievaný bazén, treba vziať do úvahy, že nie vždy je bazén skutočne vyhrievaný. Táto skutočnosť závisí predovšetkým od rozhodnutia vedenia hotela. Počet ležadli a slnečníkov pri bazéne nezodpovedá vždy kapacite hotela.

## Šperky a trezory

Neodporúčame brať si na dovolenku drahé šperky. Cenné predmety (cestovné doklady, peniaze, šeky, platobné karty) si uložte v hotelovom trezore, ktorý si je

možné prenajať buď na recepcii, alebo priamo na izbe. Ak by vás však počas vášho pobytu okradli, bezpodmienečne sa odporúča oznámiť krádež na políciu. Obráťte sa v takom prípade, ako aj vo všetkých ostatných prípadoch nehôd okamžite na nášho sprievodcu. Preberať akúkoľvek zodpovednosť za hotovosť aj predmety, ktoré nie sú pre pobyt na dovolenke nevyhnutné (napr. veľmi cenné technické zariadenia, špeciálny výstroj a športové náradie, cenné predmety vyššej hodnoty, šperky, notebooky atď.), zásadne odmieta tak naša cestovná kancelária, ako aj ubytovateľ. V prípade nutnosti odporúčame dojednať špeciálne individuálne prípoistenie.

## Klimatizácia/kúrenie

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

## Šport/zábava/aktivity

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

## Nočný pokoj

K dovolenke prítaj aj večerná zábava a bary, reštaurácie, diskotéky a nočné kluby, ktoré môžu spôsobovať hluk. Ich prevádzka prebieha na základe úradných povolení, a teda jej nie je možné zabrániť. Taktiež prestup zvuku medzi jednotlivými miestnosťami v ubytovacích zariadeniach môže byť rôzna podľa stavebného štýlu objektu. Absolútny pokoj v turistických centrách nenájdete. Prosíme, aby ste zohľadnili, že v hoteloch a klubových zariadeniach môže na základe zmluvne príslušného zábavného programu dochádzať aj po 22. hodine k obťažovaniu hlukom. Život na juhu sa prebúda až večer a podľa toho môže trvať až do časných ranných hodín. V čase pred sezónou a po nej môže dôjsť k určitým obmedzeniam hotelových služieb (zábava, športová ponuka, klimatizácia atď.), preto ich nie je možné vždy zaručiť v plnom rozsahu. Táto okolnosť sa však zohľadňuje už pri utváraní ceny.

## Hygiena

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

## Hluk

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

## Poznávacie zájazdy

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

## Výlety

CK nie je usporiadateľom fakultatívnych výletov. Ponuku výletov v mieste vášho pobytu vám od miestnej agentúry poskytne zástupca CK v destinácii. Výlety sa v destinácii platia v miestnej mene a sú sprevádzané česky/slovensky, príp. anglicky alebo nemecky hovoriacim sprievodcom. Výlety zakúpené pred odletom sa uskutočnia iba pri dosiahnutí min. počtu účastníkov. Zákazník si v prípade neuskutočnenia výletu môže u sprievodcu vybrať výlet iný s doplatením rozdielu ceny. Vrátanie peňazí za neuskutočený výlet alebo za účasť na výlete s nižšou

cenou si zákazník nárokuje po prilete v kancelárii, kde zájazd kúpil. Za kvalitu snímok (napr. fotografie, videozáznam a pod.) nenesie CK zodpovednosť.

## Prenájom áut

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

## Očkovanie

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

## Sezóny

Obdobie pred hlavnou sezónou (letné prázdniny) a po nej prináša okrem výhodných cien na druhej strane aj skutočnosť, že niektoré zariadenia (bary, diskotéky a pod.) nie sú v prevádzke. V týchto obdobiach sa stáva, že aj hotel neponúka služby (klimatizácia, zábava, športová ponuka atď.) v plnom rozsahu v dôsledku menšieho počtu klientov.

## Sprievodcovský servis

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

## Pomoc v ťažkostiach

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

## Informácie v publikovanej ponuke, webovej či inej obdobnej ponuke

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