

# VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE CESTOVNEJ KANCELÁRIE SATUR TRAVEL A.S.

## Vážení zákazníci,

ďakujeme vám za prejavenu dôveru pri výbere vašej dovolenky. Dovoľte nám dať do vašej pozornosti nasledujúce informácie a odporúčania, vzťahujúce sa na služby poskytované v rámci zájazdov, ktoré sú spolu so Zmluvnými podmienkami CK SATUR TRAVEL a.s. (ďalej len „CK“) súčasťou Zmluvy o zájazde. Keďže obsahujú podrobnejší výklad rozsahu, kvality a obsahu poskytovaných služieb, ktoré sú ponúkané v rámci organizovaných zájazdov, je dôležité, aby ste sa s nimi oboznámili ešte pred uzavretím zmluvy o zájazde a vďaka tomu sme dosiahli súlad medzi službami ponúkanými našou CK a Vašími očakávaniami o nich.

## PROGRAM ZÁJAZDU

Programy zájazdov sú podobné, menia sa len v závislosti od tematiky, spôsobu dopravy a ich dĺžky. Prvý, príp. aj druhý a posledný, príp. aj predposledný deň zájazdu je určený najmä na dopravu do a z miesta pobytu, teda na príchod, resp. odchod a nadväzujúce činnosti (transfery, ubytovanie a pod.). Pri posudzovaní počtu dní dovolenky treba teda počítať s tým, že do prvého, príp. aj druhého a posledného, príp. predposledného dňa zasahujú v rôznej miere dopravné a ubytovacie služby. Aj v prípade obsadenia alebo uvoľnenia izby v skorých ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie v plnom rozsahu. CK nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť cestujúcemu z týchto dôvodov a nekompenzuje služby, ktoré neboli z týchto dôvodov čerpané. Pobyt ako taký a samotné služby sa vždy počítajú na počet prenocovaní, t. j. cena zájazdu je vždy kalkulovaná na počet nocí, a teda nie na počet dní zájazdu. Na všetky zájazdy platí výhrada minimálneho počtu účastníkov a výhrada zmeny programu. Pri okružných plavbách si lodná spoločnosť vyhradzuje právo na zmenu trasy (prístavy a časy kotvenia).

## CESTOVNÉ DOKLADY

Každý občan, vrátane maloletého dieťaťa, môže vycestovať do zahraničia len s platným cestovným úradom dokladom. Odporúčame v dostatočnom predstihu pred cestou overiť na zastupiteľskom úrade štátu pobytu, ak cestuje dieťa v sprievode inej osoby ako rodiča, či okrem cestovného dokladu nebude vyžadovaný tiež písomný súhlas rodičov (zákonného zástupcu), v akej forme a jazyku a či podpis musí byť overený notárom alebo je postačujúci len neoverený písomný súhlas rodiča (zákonného zástupcu). V prípade, že správdzajúci rodič nemá priezvisko správdzaného maloletého dieťaťa, odporúčame vziať si so sebou na cestu overené doklady preukazujúce rodičtovský vzťah. Pred cestou si vždy skontrolujte platnosť cestovných dokladov, pretože väčšina krajín vyžaduje platnosť cestovného pasu minimálne 6 mesiacov po návrate zo zájazdu. V prípade, ak klient v priebehu zájazdu stratí doklady alebo mu budú odcudzené, je povinný si na vlastné náklady zabezpečiť nové, resp. v niektorých prípadoch pri zájazdoch s leteckou dopravou náhradné doklady na spätnú cestu. Klient môže v tomto prípade požiadať o pomoc sprievodcu. Prípadné náklady, ktoré v rámci tejto pomoci vzniknú, hradí klient. Pre prípad straty alebo krádeže cestovných dokladov, odporúčame pripraviť si dve fotokópie dátovej strany cestovného pasu. Jednu kópiu ponechajte u svojich príbuzných alebo priateľov, ktorých môžete v prípade núdze rýchlo kontaktovať a druhú kópiu majte počas zájazdu pri sebe, oddelene od ostatných dokladov. V prípade straty, či krádeže cestovného pasu vám fotokópia ulahčí vybavovanie náhradného cestovného dokladu na zastupiteľskom úrade. Pri strate či krádeži dokladov, ohláste udalosť bezodkladne polícii a vyžiadajte si o tom potvrdenie. Požiadajte políciu o umožnenie telefonického rozhovoru s veľvyslanectvom SR, ktoré Vás bude informovať ako ďalej postupovať.

## VÍZA

U zájazdov s vízovou povinnosťou sa vyberá poplatok za vybavenie víz, ktoré zabezpečuje CK formou, o ktorej informuje klienta pred kúpou zájazdu. Poplatok za vybavenie víz obsahuje oficiálny poplatok konzulárneho oddelenia a administratívny poplatok CK. V niektorých prípadoch je nutné pasy odovzdať v dostatočnom predstihu podľa pokynov konzulárneho oddelenia jednotlivých krajín. O tejto skutočnosti vás budeme včas informovať a požiadame o odovzdanie vášho cestovného dokladu spolu s ostatnými formalitami a so žiadosťou o udelenie víz nášmu vízovému oddeleniu. Občania iného štátu ako SR, sú povinní informovať sa, preventívne zabezpečiť potrebné formality na zastupiteľstve svojej krajiny a zaobstaráť si potrebné doklady na cestu. Za nesplnenie tejto povinnosti CK nepreberá zodpovednosť. V prípade neudelenia víz klientovi nevzniká nárok na zrušenie zájazdu a vrátenie ceny zájazdu.

## CENY

Ceny zájazdov sú uvádzané v eurách, pokiaľ nie je uvedené inak a sú kalkulované na počet prenocovaní, t. j. na každú, aj začatú noc ubytovania, a to v súlade s medzinárodným štandardom. U leteckých zájazdov ich súčasťou je cena leteckej dopravy v ekonomickej triede. Povinné príplatky, ako letiskový poplatok, bezpečnostná taxa, emisné a servisné poplatky, transfery na letiskú sú poplatky, ktoré letecké spoločnosti používajú na krytie nákladov s odbavovaním a ďalším servisom na letisku, sa štandardne účtujú v jednej cene ako osobitná položka. Poplatok za zvýšenie dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok nazývaný tiež ako palivový poplatok alebo palivový príplatok, odráža príp. zvýšenie ceny dopravných nákladov pre CK zo strany leteckých a autobusových dopravcov a môže dodatočne ovplyvniť cenu zájazdu uvedenú v cenníku. Servisné poplatky a palivový príplatok sú zahrnuté v konečnej cene zájazdov pri cene paliva 650 USD/MT. Tabuľku na výpočet výšky palivového príplatku pre chartrové lety nájdete na konci týchto Všeobecných informácií. V prípade nutnosti zavedenia palivového príplatku, prípadne zvýšenia servisných poplatkov, bude CK postupovať v súlade so Zmluvnými podmienkami SATUR TRAVEL a.s.

V niektorých mestách navštívených počas zájazdov môže byť zavedená príslušnými miestnymi úradmi pobytová taxa, ktorú je treba uhradiť priamo u ubytovateľa. Táto sa platí zväčša prvý alebo posledný deň pobytu a je súčasťou príjmu mesta, nie ubytovateľa alebo CK. Výška pobytovej taxy je rozdielna podľa kategórie ubytovania a tiež podľa oblasti a o jej výške budete informovaní v pokynoch na zájazd. Akékoľvek zľavy si môžete uplatňovať výhradne pri uzatvorení zmluvy o zájazde a teda nie je možné si ich nárokovávať dodatočne. Rozhodujúcim kritériom pri uplatňo-

vaní detských zliav je dosiahnutý vek dieťaťa a počet dospelých osôb ubytovaných spoločne s dieťaťom. Pri každom ubytovacom zariadení je uvedený, do akého veku môže dieťa čerpať prípadné zľavy alebo špeciálne ponuky. Pod vekom dieťaťa sa rozumie vek, ktorý nesmie dieťa dovŕšiť v deň návratu zo zájazdu do SR. Odporúčame Vám cenu Vami objednaných služieb, vrátane uplatnených zliav, podrobne skontrolovať pred podpísaním Zmluvy o obstaraní zájazdu. Neskoršie reklamácie nie je možné zohľadniť.

## CESTOVNÉ POISTENIE

Spolu s uzavretím zmluvy o zájazde vám odporúčame uzavrieť aj poistnú zmluvu na cestovné poistenie počas trvania vašej dovolenky. Pracovníci našej CK vám radi poradia pri výbere toho najvhodnejšieho poistného produktu, v závislosti od vašich požiadaviek a plánovaného zájazdu. Najčastejším cestovným poistením je komplexné cestovné poistenie, zahrňujúce najdôležitejšie poistné prípady, ako poistenie liečebných nákladov, úrazové poistenie, poistenie straty/poškodenia batôžní, rôzne asistenčné služby a iné poistné prípady, v závislosti od konkrétneho poistného produktu, a taktiež poistenie storna – pre prípad, že vám vzniknú náklady v súvislosti s odstúpením od Zmluvy o zájazde v prípade nehody alebo ochorenia, resp. v iných prípadoch v zmysle poistných podmienok. Pre platnosť poistenia storna je nevyhnutné, aby celé poistné bolo zaplatené v rovnaký deň ako je uzavretá zmluva o zájazde. Do pozornosti vám dávame aj pripoistenie „Meškanie lietadla plus“, predmetom ktorého je poistenie náhrady nákladov (na ubytovanie, stravu, náhradnú dopravu) vynaložených poisteným z dôvodu meškanie lietadla (resp. zrušenie letu) alebo iného dopravného prostriedku o viac ako 6 hodín z dôvodu živelných udalostí (vrátane výbuchu sopky), štrajku (ktorý v čase dojednania poistenia nebol ohlásený ani očakávaný) alebo teroristického činu (ktorý v čase dojednania poistenia nebol ohlásený ani očakávaný). Poistná zmluva vzniká priamo medzi cestujúcim a poisťovňou, z čoho vyplýva, že prípadnú poistnú udalosť rieši cestujúci priamo s poisťovňou. V prípade poistnej udalosti CK nie je oprávnená posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z poistného vzťahu. V príslušných podkladoch poistovne, ktoré cestujúci dostane pri uzavretí Zmluvy o zájazde, sú uvedené podrobnosti o podmienkach a rozsahu poistenia. Upozorňujeme zákazníkov, aby si pred začatím zájazdu podrobne a dôkladne preštudovali poistné podmienky poistovne! V prípade, ak nebudete mať záujem o sprostredkovanie cestovného poistenia, poprosíme vás o potvrdenie toho podpísaním písomného prehlásenia. Cestovná kancelária SATUR má riadne splnené všetky povinnosti súvisiace s ochranou pre prípad úpadku.

## LETECKÁ DOPRAVA

Leteckú dopravu poskytujú renomované letecké spoločnosti formou chartrových alebo pravidelných letov, ktoré môžu byť priame alebo s prestupom či s medzipristátím. CK v týchto prípadoch vystupuje ako sprostredkovateľ dopravných služieb a cestujúci sú povinní riadiť sa predpismi jednotlivých spoločností.

Na základe predpisov a dohôd platných v medzinárodnej leteckej doprave si CK vyhradzuje možnosť zmeny miesta odletu, trasy letu, medzipristátia, leteckej spoločnosti, typu lietadla a letového plánu. Presne platné časy odletu a príletu budú uvedené vo vašich cestovných dokladoch. Prosíme rešpektovať pokyny CK, kde je presne uvedený čas, kedy sa pred plánovaným odletom treba dostaviť k odchodu na zájazd. V prípade oneskorenia alebo omeškania CK nezodpovedá za vzniknuté komplikácie a klient nemá nárok na vrátenie ceny za nevyčerpané služby, a to ani v prípade nevycestovania. CK nezodpovedá za škody spôsobené skrátením alebo predĺžením zájazdu v dôsledku zmeny pôvodne plánovaného odletu. Odporúčame preto neplánovať v krátkom čase po plánovanom príchode žiadne dôležité stretnutia či pracovné povinnosti a určitú časovú rezervu ponechať i na plánovanie príp. nasledovných spojov do miesta bydliska. Odlet, resp. prílet sa môže uskutočniť v akomkoľvek čase, tak v ranných ako aj nočných hodinách. Let môže z hľadiska dĺžky trvania čiastočne aj celkovo presahovať do nasledujúceho dňa. Lety sa uskutočňujú v časoch stanovených leteckými spoločnosťami, pričom naša CK nemá možnosť ich ovplyvniť. Vo výnimočných situáciách sa môže stať, že dôjde k zmene odletových časov iba niekoľko hodín či tesne pred plánovaným odletom alebo k dlhšiemu meškaniu lietadla. Tieto skutočnosti však nemôže ovplyvniť žiadna CK, sú spôsobené okrem počasia a technických problémov, hlavne preplnenými vzdušnými koridormi. V prípade možnosti sa budeme snažiť vás o všetkých takýchto skutočnostiach hneď informovať. Za časové posuny začiatku a konca čerpania služieb, ako aj za služby nevyčerpané z dôvodu meškania dopravy CK nenesie zodpovednosť a preto neposkytuje finančnú ani žiadnu inú náhradu. Keďže CK nemá možnosť ovplyvniť prípadné zmeny spojené s leteckou dopravou, táto skutočnosť neoprávňuje klienta na zrušenie zájazdu a uplatňovanie si akýchkoľvek nárokov voči CK. V zmysle nariadenia Európskej smernice o medzinárodnej leteckej doprave kompenzáciu voči leteckej spoločnosti je potrebné si uplatniť ihneď priamo na letisku, resp. podľa pokynov pracovníka danej leteckej spoločnosti, a to písomnou žiadosťou vo svojom mene a adresovanou priamo do danej leteckej spoločnosti, bez účasti CK. Pri plánovaní ďalších ciest a prípojov je potrebné počítať s niekoľkohodinovým meškaním. Klient berie na vedomie, že po dobu pobytu v odletových a príletových halách, ako aj v lietadle, preberá zodpovednosť letecká spoločnosť. Klient je povinný riadiť sa jej pokynmi. Catering na zabezpečení letoch tiež nie je vždy súčasťou ceny leteckej dopravy.

Letenky majú v súčasnosti charakter elektronickej letenky. Zoznam klientov príslušného letu je nahlásený leteckej spoločnosti priamo CK formou hromadného zoznamu cestujúcich príslušného letu. V závislosti od podmienok konkrétnej leteckej spoločnosti je prípadná zmena pôvodne nahláseného mena možná za poplatok alebo ju letecká spoločnosť nepovoľuje. Výška poplatku za zmenu mena CK oznámi v čase vykonania zmeny. Rezervácia konkrétnych miest v lietadle je možná pri niektorých leteckých spoločnostiach, je príplatkovou službou leteckej spoločnosti a preto odporúčame informovať sa o možnostiach a cenách pred zakúpením zájazdu v našich predajných miestach. Pri rezerváciách individuálnych leteniek je možné vopred urobiť online registráciu (check in) alebo až na letisku pri kontrolnom pulte (check in) príslušnej leteckej spoločnosti, v závislosti od času zaregistrovania sa a rešpektovaní bezpečnostných praví-

diel pre obsadzovanie sedadiel v lietadle. Je potrebné, aby ste si bezodkladne skontrolovali vystavené palubné vstupenky a batožinovú lístky a prípadné reklamácie riešili okamžite pri kontrolnom pulte. Starostlivo si uschovajte palubnú vstupenku a batožinovú lístku, ktoré sú nevyhnutné pre identifikáciu omeškanej, stratenej alebo poškodenéj batožiny. Svoje požiadavky na zohľadnenie pridelenia sedadiel zo zdravotných dôvodov, prípadne iného opodstatneného dôvodu, oznamujte pri online check in alebo pri kontrolnom pulte pred vystavením palubnej vstupenky. Po registrácii (check in) absolvujete pasovú a colnú kontrolu, kde opäť predložíte cestovný doklad a palubnú vstupenku. Po absolvovaní pasovej a colnej kontroly už nie je možné opustiť odletovú halu. Check in sa uzatvára podľa informácií letiskovej prevádzky a túto informáciu nájdete na informačných pultoch letiska. Všetky pobyty s leteckou dopravou boli vytvorené a naplánované na základe aktuálnych a dostupných letových poriadkov leteckých spoločností v čase tlače katalógu. Ak nie je uvedené inak, ku všetkým leteckým okruhom zabezpečujeme na letiská Schwechat a Budapešť autobusové transfery s miestom nástupu Bratislava alebo Košice. Po prilete sú na mieste pobytu organizované transfery do jednotlivých letovísk. Pre menšie skupiny môžu byť prístupné aj minibusy, resp. taxíky. Uvádzané dĺžky času transferov sú orientačné, ich realizácia závisí najmä od aktuálneho stavu cestnej premávky, počtu klientov, rozvozu klientov do viacerých hotelov a pod. Delegát resp. zástupca CK nemôže vždy sprevádzať transfery medzi letiskom a hotelom. Vzhľadom na organizačno-prevádzkové okolnosti môžu mať zastávky vo viacerých hoteloch a z tohto dôvodu sa môže dĺžka transferu predĺžiť.

## AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

Autobusová doprava je pri skupinových poznávacích zájazdoch zahrnutá v cene s nástupom a výstupom v Bratislave a vo vybraných termínoch aj s nástupom a výstupom v Košiciach, pokiaľ nie je uvedené inak. Pri ostatných zájazdoch CK ponúka za doplatok možnosť využitia dopravy do cieľového miesta pobytu t.j. až do prístupnej blízkosti ubytovacieho zariadenia a pri väčšine zájazdov možnosť využitia zvozového autobusu s nástupom a výstupom podľa ponuky, pričom si ale vyhradzuje právo zrušenia tejto doplnkovej služby zvozov v prípade malého záujmu o jej využitie. Nástupné miesta budú obsluhované pri minimálnom počte 7 účastníkov v danom nástupnom mieste. V prípade, že daný počet nebude dodržaný, má CK právo zmeniť, resp. zrušiť miesto nástupu, a to i v krátkej dobe pred odchodom zájazdu. Záväzná stanovisko o (ne)realizovaní zvozu bude účastníkom oznámené najneskôr 7 dní pred odchodom na zájazd. Nerealizácia alebo zrušenie služby zvozu/rozvozu neoprávňuje objednávateľa k zrušeniu zájazdu bez storno poplatkov a ani mu nevzniká nárok na úhradu cestovného do a z miesta nástupu na poznávací zájazd. Príslušná, objednávateľom už zaplatená cena za zvoz/rozvoz, mu bude vrátená. Preprava klientov po území SR môže byť v prípade malého počtu záujemcov o zvoz zabezpečovaná zvozovým mikrobusedom, osobným alebo autobusom, ktorý nemusí spĺňať kritériá diaľkovej klimatizovaného autobusu. Doprava diaľkovým klimatizovaným autobusom je garantovaná od hraníc SR. Pre dopravu účastníkov na autobusové zájazdy využíva CK kvalitné autobusy LUX – vybavenie: klimatizácia, WC, video, chladnička, tónované sklá, opierky na nohy, sklápne podnosy, individuálne osvetlenie, ABS, ASR (typ autobusu Man, Mercedes, Neoplan resp. iné alebo mikrobusedy (typ Mercedes Sprinter, Volkswagen Crafter VIP Edition) klimatizácia, video, individuálne osvetlenie, ABS, ASR, tónované sklá, v type Crafter navyše chladnička, opierky na nohy a sklápne podnosy. Do kategórie LUX patria i nízko kapacitné autobusy, v ktorých nie je k dispozícii toaleta. Každé vozidlo má určitú batožinovú priestor, batožinový limit na osobu je uvedený v písomných informáciách na cestu. Počas autobusovej prepravy sa konajú pravidelné technické a bezpečnostné zastávky a to presne v súlade s medzinárodnými platnými predpismi. V prípade, ak budete považovať jazdu vodičov za pomalú, je to dané tým, že vodiči sú povinní dodržiavať maximálnu povolenú rýchlosť, ktorá je pre autobusy pomerne obmedzená a je často kontrolovaná zo strany polície i spätne. Vzhľadom na nepredvídané okolnosti (ako sú napr. počasie, dopravná situácia na cestách, čakanie na hraničných priechodoch, technické problémy a pod.), môže prísť k predĺženiu plánovanej doby prepravy pri ceste do miesta pobytu i pri návrate do SR. CK sa vždy snaží minimalizovať takéto neprijemné vplyvy, napriek tomu vás prosíme v prípade nutných zmien o porozumenie. Všetci účastníci zájazdu, vrátane detí, musia mať svoje miesto na sedenie. Deti do 12 rokov z bezpečnostných dôvodov nemôžu sedieť na predných sedadlách. Pri pridelovaní miest v autobuse sa snažíme brať do úvahy termín príchodu klienta na zájazd a vek jednotlivých účastníkov. Ku všetkým autobusovým zájazdom, príp. kombinovaným zájazdom LET/BUS ponúkame možnosť doplatku za miestenku v autobuse (v prednej časti autobusu – prvá polovica), príp. na vopred dohodnuté miesto aj v inej časti autobusu. Miestenku je možné zakúpiť si najneskôr 14 dní pred odchodom na zájazd alebo do vypredania kapacity. Iba klienti so zakúpenou miestenkou majú konkrétne pridelené miesta. Číslovanie sedadiel je rozdielne podľa typu a veľkosti autobusu, preto sa číslo svojho sedadla cestujúci dozvie až pri nástupe do autobusu. Klientom ponúkame možnosť dokúpenia si dvojseďadla pre jednu osobu (obmedzený počet).

V hlavnej sezóne sa však môže stať, že autobusy sa nedostanú až do bezprostrednej blízkosti niektorých ubytovacích zariadení, nakoľko sú často miestne komunikácie úzke, resp. zablokované parkujúcimi autami. Vzhľadom k pomerne veľkému počtu letovísk, do ktorých organizujeme prepravu, môže v rámci jednotlivých autobusov dochádzať pri ceste do letoviska, resp. pri návrate, k prestupom, odkiaľ klienti pokračujú po príchode prestupového autobusu. Trasa jednotlivých autobusov závisí od počtu cestujúcich z jednotlivých nástupných miest alebo letovísk. V mimosezónnych termínoch autobusy zachádzajú do väčšieho počtu letovísk, pričom si vyhradzuje právo určenia trasy, resp. zmeny. Odchod z pobytového miesta nadväzuje obvykle na príchod autobusu s nasledujúcou skupinou, preto nie je vždy možný termín odchodu bezprostredne po uvoľnení izieb.

## BATOŽINA

Vaša batožina je počas prepravy uskladnená v batožinovom priestore autobusu alebo lietadla. Za príručnú batožinu a ostatné osobné veci zodpovedáte počas prepravy sami. Každý cestujúci (s výnimkou detí do 2 rokov bez nároku na samostatné miesto v lietadle) má nárok na bezplatnú dopravu batožiny tzv. zapísanej, do maximálnej váhy podľa prepravného poriadku príslušnej leteckej spoločnosti, prostredníctvom ktorej je liet zabezpečovaný. Pri nadváhe je účtovaný príslušný poplatok. Hmotnosť, obsah a rozmer príručnej batožiny, ktorú si cestujúci berie so sebou

do kabíny lietadla, je obmedzená. Batožina určená na leteckú prepravu nesmie obsahovať nebezpečné predmety, predmety vylúčené z leteckej prepravy a predmety zakázané v cieľovej alebo tranzitnej destinácii. Informujte sa o aktuálnych obmedzeniach a zákazoch v podrobných prepravných podmienkach leteckého prepravcu, ktoré sú v aktuálnom znení uvedené na internetovej stránke leteckého prepravcu. Z bezpečnostných dôvodov zároveň príručná batožina nesmie obsahovať predmety, ktoré možno klasifikovať ako nebezpečné (napr. pilník, skladači nožik, nožnice a pod.). Pravidelne užívané lieky, nevyhnutné zdravotné potreby, finančná hotovosť a cenné veci by sa mali prepravovať v príručnej batožine. Pokiaľ sa v príručnej batožine nájdú nebezpečné predmety, predmety vylúčené z leteckej prepravy, predmety zakázané, prípadne tekutiny a elektronické prístroje nebudú spĺňať príslušné normy, majú pracovníci leteckej správy právo na ich zabavenie a likvidáciu bez akékoľvek náhrady. Pre prípad krádeže, straty, prípadne zámeny, odporúčame batožinu pred jej odovzdaním na prepravu riadne zabezpečiť a uzamknúť, na viditeľnom mieste jasne a vhodne označiť základnými identifikačnými a kontaktnými údajmi klienta a zároveň cieľovým ubytovacím zariadením destinácie. Za stratu alebo poškodenie batožiny počas leteckej prepravy plne zodpovedá letecká spoločnosť. Pokiaľ príde k strate alebo poškodeniu batožiny, musí byť táto skutočnosť nahlásená ihneď po zistení na príslušnom mieste na letisku v priletovej hale v reklamačnom oddelení (Baggage claim alebo Lost & Found), kde si nechajte potvrdiť protokol tzv. (PI.R.), ktorý je nevyhnutný pri uplatňovaní si nároku na odškodnenie. V prípade nedodržania tohto postupu nárok na náhradu za vzniknutú škodu zaniká. Náklady spojené s vybavovaním reklamácie hradí klient. Podrobnejšie informácie o postupe pri reklamácii batožiny sú uvedené na internetovej stránke zmluvného leteckého prepravcu. O podmienkach prepravy špeciálnej a nadrozmernej batožiny sa informujte vopred v našej CK prípadne u leteckého prepravcu. Cestujúcim s malými deťmi odporúčame vziať si so sebou do príručnej batožiny dostatočné množstvo kojeneckej, resp. detskej stravy a potrieb (plienky, prikrývky, oblečenie a pod.) zohľadňujúce aj prípadné zmeny, meškание letu alebo dlhšie transfery.

## VLASTNÁ DOPRAVA

Klient, ktorý použije vlastnú dopravu, sám zodpovedá za dodržanie termínu nástupu a ukončenia pobytu a teda aj čerpanie, resp. nečerpanie zabezpečených služieb. Pri plánovaní cesty je potrebné vziať do úvahy, že nástup na ubytovanie je možný v poobedňajších hodinách a v deň odchodu je treba izby uvoľniť v dopoludňajších hodinách. Presné časy budú uvedené v pokynoch na cestu.

## UBYTOVANIE

S prihliadnutím na očakávanie našich klientov sa v našej ponuke nachádzajú ubytovacie zariadenia od najjednoduchších až po najluxusnejšie. Pre uľahčenie vašej orientácie v kategóriách ubytovacích zariadení, ktoré vychádzajú z kritérií stanovenými konkrétnymi štátmi a môžu sa podstatným spôsobom od krajiny ku krajine odlišovať, uvádzame pri ubytovacím zariadení jednak oficiálnu kategóriu (počet hviezdíček), ako aj naše vlastné hodnotenie, ktoré je vyjadrením nášho názoru na dané ubytovanie. Toto naše vlastné hodnotenie vychádza zo skutočnosti, že ubytovacie zariadenie svojim vybavením, polohou, kvalitou a rozsahom služieb či inými charakteristikami čiastočne spĺňa požiadavky vyššej kategórie. Oficiálne hodnotenie ubytovacích kapacít vyjadrené hviezdíčkami, písmenami alebo inými symbolmi je hodnotením miestnych úradov turistického ruchu, resp. hotelových sietí v zmysle platnej legislatívy krajiny pobytu, takže nie je možné porovnávať kategórie, štandardy a triedy rôznych krajín. CK nemôže ovplyvniť čas pridelovania izieb, či vyhovie požiadavkám na ubytovanie na prízemí či poschodí alebo rodní na ubytovanie v izbách vedľa seba, i keď tieto požiadavky vopred ohlasuje recepcii príslušného zariadenia. Rozdelenie izieb je vo výhradnej kompetencii hotela, ktorý vychádza z momentálnej obsadenosti. Preto, pokiaľ sa špeciálne požiadavky nepodari zabezpečiť, CK nemôže poskytnúť kompenzáciu ani zľavu, nakoľko na tieto požiadavky nevzniká právny nárok. Pri organizácii ubytovania, prihlasovaní na ubytovanie v recepciách a príprave ubytovania najmä pri väčších skupinách, neskorých priletoch a striedaní turnusov, môže dochádzať k dlhším čakacím dobám, prosíme preto o porozumenie. Rovnako upozorňujeme, že delegát, resp. miestny zástupca CK, nie je vždy prítomný pri ubytovaní zákazníkov, keďže sú pokračovať v transfere s ostatnými účastníkmi do ďalších hotelov.

Cestujúci predkladá recepcii hotela voucher – ubytovací preukaz ako doklad potvrdzujúci rozsah služieb, ktoré sú uvedené v zmluve o zájazde a ktoré uhradil. Voucher obdržíte po zaplatení celej čiastky zájazdu približne 7 dní pred odchodom zájazdu spolu s informačnými pokynmi k zájazdu. Vybavenie, veľkosť a poloha jednotlivých izieb v tom istom zariadení nemusí byť vždy rovnaké, určité rozdiely sa môžu vyskytnúť aj v ubytovaní rovnakej kategórie a ceny. Katalógové fotografie izieb ubytovacích zariadení sú ilustračné, každé zariadenie má niekoľko typov izieb, ktoré sa môžu líšiť veľkosťou, vybavením, resp. dizajnom. V niektorých hoteloch a apartmánoch ponúkame špeciálne typy izieb, cenovo zvýhodnené izby, niekedy označované aj tzv. economy izby, za zníženú cenu. Ich vybavenie zodpovedá minimálne najnižšej kategórii a popisu v katalógu a môžu byť znevýhodnené polohou. Počet týchto izieb je obmedzený. Na základe uzavretej zmluvy má klient nárok na ubytovanie v tej kategórii, ktorú má potvrdenú a zaplatenú. Aj napriek tomu sa však občas vyskytnú prípady „overbookingu“ – preobsadenia ubytovacieho zariadenia jeho vlastnou chybou, kedy však musí byť poskytnuté ubytovanie minimálne tej istej, prípadne vyššej kategórie ako pôvodne objednané ubytovanie.

Pri dodatočne vypísaných ponukách, typu last minute, ide zväčša o posledné voľné izby v danej ubytovacej kapacite alebo posledné miesta v doprave, v danom termíne. Vzhľadom na predaj na poslednú chvíľu, dostanú hotely rezervácie last minute dovoleniek len pár dní, niekedy len pár hodín pred príchodom klientov. Preto sa môže stať, že izba pridelená klientovi bude lokalizovaná a zariadená inak ako pre ostatných klientov, ktorí si zájazd zakúpili podstatne skôr, čo je zohľadnené v cene zájazdu vo forme zľavy. V prípade ponúk last minute s anonymným ubytovaním garantujeme iba kategóriu ubytovacieho zariadenia, pričom nemusí vždy ísť o hotel z našej ponuky. Presný názov hotela sa dozvie klient až po príchode do cieľovej oblasti. Poskytnutie zľavy systémom last minute môže znamenať aj to, že kvalita služieb sa nemusí rovnať kvalite izieb

zakúpených za plnú katalógovú cenu.

Jednopošteliové izby sú väčšinou menšie ako štandardné izby. Za jednopošteliové izby sa zväčša účtuje príplatok. V prípade, že hotel nemá k dispozícii jednopošteliové izby a 1 osoba obsadí dvojposteľovú izbu, účtuje sa jej vždy príplatok za neobsadené druhé lôžko. Pokiaľ to situácia umožňuje a klient – jednotlivec si to želá, CK môže po vzájomnej dohode spojiť dvoch jednotlivcov do dvojposteľovej izby. V tom prípade sa im príplatok za jednopoštelióvu izbu nebude účtovať. Prípadné žiadosti o doobsadenie do dvojlôžkovej izby sa CK vždy snaží vyhovieť, avšak v prípade nedoobsadenia alebo neúčasti druhej osoby nevzniká nárok na vrátenie zaplateného doplatku.

Prístelka je dodatočné, doplnkové a nie vždy plnohodnotné lôžko, ktoré je možno využiť vo väčšine ubytovacích zariadení. Prístelkou môže byť pohovka, rozkladací gauč, ležadlo, skladacia posteľ, poschodová posteľ, vysúvacie lôžko a pod. V prípade dvoch prísteliek môže byť poskytnuté jedno rozkladacie dvojlôžko. V niektorých hoteloch sa za trojposteľovú izbu považuje dvojposteľová izba s prístelkou. Obytyný priestor izieb s viacerými prístelkami môže byť značne obmedzený. Prístelka je súčasťou vybavenia väčšiny 3- až 4-posteľových izieb, pričom podlahová plocha týchto izieb môže byť totožná s plochou dvojposteľových izieb. Treba si uvedomiť, že menšie pohodlie v 3- až 4 posteľových izbách je zohľadnené nižšou cenou pre osoby na prístelke. Dieťa na lôžku rodiča znamená, že dieťa spí na spoločnom lôžku s rodičmi, resp. osobami na prvých dvoch základných lôžkach.

Detiskú postieľku vyžadujeme na základe Vášho želania v prípade, že ňou hotel disponuje. Niektoré hotely poskytujú detiskú postieľku zdarma, iné za poplatok a niektoré ju nemajú k dispozícii vôbec, preto vám odporúčame vopred sa informovať v CK. Vzhľadom na špecifické osobné potreby malých detí (špeciálna detská strava, plienky, nočník a pod.) odporúčame zobrať si so sebou dostatočné množstvo zásob a vybavenie na celý pobyt, keďže ubytovacie zariadenia takéto vybavenie neposkytujú a zväčša ani nepredávajú.

Vo väčšine ubytovacích zariadení je zabezpečené ubytovanie v izbách s balkónom, resp. terasou bezplatne. Keďže niektoré hotely disponujú len s konkrétnym počtom izieb s balkónom, môže sa v týchto kapacitách za balkón inkasovať osobitný poplatok. Francúzsky balkón nie je balkónom v pravom zmysle. Pri ubytovaní v izbe s výhľadom na more ide o izbu s priamym alebo bočným výhľadom na more, avšak nemožno vylúčiť, že výhľad môže byť čiastočne zastretý zeleňou alebo časťou budovy. Pri ubytovaní v izbe s orientáciou na morskú stranu ide o bližšiu špecifikáciu umiestnenia izby.

V hoteloch so solárnym vyhrievaním sa môže občas stať, že tečie vlažná voda. V niektorých krajinách môže dochádzať k výpadkom elektrickej energie a tým aj klimatizácie a zásobovania vodou. Klimatizácia môže byť individuálne alebo centrálna riešená, pričom nemusí byť v prevádzke 24 hodín denne, čo závisí od rozhodnutia hotela. U hotelov nižšej kategórie sa stáva, že klimatizácia býva v prevádzke iba niekoľko hodín denne podľa harmonogramu uvedeného na recepcii a počas sezóny vo vymedzenom období. Hluk pri prevádzke klimatizácie, žiaľ, nemožno vylúčiť. Rýchlo sa rozvíjajúci cestovný ruch spôsobuje stavebnú činnosť, ktorú nemá žiadna cestovná kancelária možnosť ovplyvniť alebo jej zabrániť. Stavebný štýl niektorých budov spôsobuje, že bude počuť z jednej izby do druhej. Popis jednotlivých ubytovacích zariadení a ich okolia, ako aj ilustračné fotografie, zodpovedajú skutočnosti ku dňu vydania katalógu na príslušný rok. CK nemôže zodpovedať za prípadné zmeny, ktoré nastali neskôr (napr. začatie stavebnej činnosti v okolí a pod.). Rovnako nie je v kompetencii CK ovplyvniť nepredvídateľné vplyvy životného prostredia na kvalitu služieb, ako napr. krátkodobé znečistenie mora a pláží v dôsledku nepriaznivého počasia, búrky a iné živelné pohromy, ktoré môžu viesť k dočasnému obmedzeniu spotreby vody, či elektrickej energie, funkčnosti klimatizácie, ďalej napr. zmenu majiteľa ubytovacej kapacity a tým i zmenu rozsahu služieb, doplnkových služieb a pod. Majitelia zariadení ani CK nemôžu niesť zodpovednosť za vzhľad a úpravu pozemkov susediacich s danou ubytovacou kapacitou, nakoľko tieto pozemky nie sú jej súčasťou.

K dovolenke patrí aj večerná zábava, animačné programy, bary, diskotéky a nočné kluby, ktoré môžu spôsobovať hluk a preto CK nemôže garantovať úplný pokoj ani v nočných hodinách. Niektoré zábavné/animačné programy sa uskutočnia iba v prípade dostatočného záujmu, resp. pri dosiahnutí minimálneho počtu účastníkov. Obdobie pred a po sezóne so sebou okrem výhodných cien prináša aj riziko, že niektoré reštaurácie, diskotéky a obchody nie sú v prevádzke. CK nemá možnosť ovplyvniť rozsah, obsah a podmienky TV SAT vysielania, ktoré si určuje prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia sám zakúpením programov. Tiež môžu z rôznych dôvodov nastať výpadky siete Wi-Fi, resp. spomalenie signálu tak na izbe, ako aj vo vyhradených priestoroch hotela. Na tieto poruchy sa nevzťahuje možnosť reklamácie a finančnej náhrady.

K prímorským krajinám so špecifickými klimatickými podmienkami patrí aj hmyz či výskyt domácich zvierat, prípadne drobného vtáctva v exteriéri hotelov alebo na plážach. Ich výskyt však neznamená, že ubytovanie resp. hotelové stredisko nie je čisté alebo nehygienické. Preto odporúčame, i napriek snahe hoteliérov o elimináciu hmyzu, pribaliť si do príručnej batožiny prostriedky proti hmyzu a nenechávať v izbách nechránené potraviny.

Na základe medzinárodných predpisov a zvyklostí musia byť izby v deň odchodu uvoľnené do 10:00, možnosť ubytovania sa v deň príchodu je najskôr o 14:00. Včasný príchod alebo neskorý odchod neoprávňujú k dlhšiemu používaniu izby. Ak je to z kapacitných dôvodov možné, o neskoršom vystávaní z izby sa dá individuálne dohodnúť priamo v ubytovacom zariadení. Táto služba je však spolplatená priamo na mieste (cena doplatku závisí od cenníka zariadenia). Je však potrebné upozorniť, že v čase plnej obsadenosti izieb nemusí byť táto služba z kapacitných dôvodov poskytovaná.

## PLÁŽE, BAZÉNY

Ležadlá a slnečníky na pláži sa prenájmajú za poplatok (pokiaľ nie je v katalógu uvedené inak). Platí to rovnako aj o osuškách na pláž, pričom ich prípadne poskytnutie zdarma uvádzame v katalógu.

Pod plážovým servisom sa rozumejú rôzne kombinácie ležadiel, plážových stoličiek a slnečníkov. Počet ležadiel a slnečníkov na pláži, resp. v areáli ubytovacieho zariadenia, nemusí vždy zodpovedať kapacite ubytovacieho zariadenia.

Pláže sú vo väčšine destinácií verejne a prístupné aj miestnemu obyvateľstvu, ktoré sa svojou mentalitou a správaním môže odlišovať od našich zvyklostí. Ich vybavenosť je rôzna, pričom sprchy a WC nemusia byť súčasťou vybavenia pláže, prípadne poskytnutý tieto služby iba za poplatok. Pláže pred hotelovými zariadeniami sú takmer všade vo verejnom vlastníctve, takže ich čistenie je v kompetencii miestnych obcí, resp. mestských častí. Odporúčame pri pohybe na pláži používať plážovú obuv.

Nedá sa vylúčiť, že klimatické podmienky, vietor a morské prúdy spôsobujú nánosy, nájavy rias, vodných tráv, prípadne zníženie morskej hladiny a pod., čo môže viesť k obmedzeniam alebo zmenám podmienok na pláži, ako i k odchýlkam od popisu v katalógu. Tento faktor je však zo strany CK neovplyvniteľný a nezakladá cestujúcemu nárok na finančnú náhradu alebo kompenzáciu. Údaje o vzdialenosti hotela od pláže, uvedené v katalógu, sú len orientačné a udávajú orientačnú vzdialenosť od pláže k najbližšej časti areálu/hotelového komplexu.

Z hygienických dôvodov je nutné pridávať do vody v bazéne chemikálie. Osobám s citlivou pokožkou odporúčame konzultovať tento problém so svojim lekárom pred realizáciou pobytu. Nie všetky hotelové bazény majú čistiace/filtračné zariadenie a preto môžu byť v určitých obdobiach vypúšťané a čistené. Je teda nutné počítat s tým, že bazény môžu byť po určitú dobu mimo prevádzky. Užívanie bazénov je povolené iba v priebehu prevádzkových hodín vymedzených hotelom a pri dodržiavaní pokynov ich využívanie a samozrejme, na vlastné nebezpečenstvo, pričom rodičia zodpovedajú za svoje deti. Niektoré hotely môžu vyžadovať používanie kúpacích čiapok v bazéne. Vnútro bazény môžu byť v čase letnej sezóny na základe rozhodnutia vedenia hotela mimo prevádzky.

## STRAVOVANIE

Typ stravovania je uvedený v popise každého hotela. V zariadeniach hotelového typu je stravovanie zabezpečené formou raňajok, polpenzie (raňajky a večere), plnej penzie (raňajky, obedy, večere), resp. formou all inclusive, prípadne ultra all inclusive alebo all inclusive light. Rozsah a kvalita stravovania závisí od kategórie, veľkosti a ceny ubytovacej kapacity, ako aj od miestnych tradícií a zvyklostí. Kontinentálne raňajky väčšinou pozostávajú z kávy, čaju, pečiva, masla, džemu, prípadne nealkoholického nápoja, rozšírené sú obohatené o salámu, šunku, syr alebo vajčička. Stravovanie formou bufetových stolov znamená voľnú konzumáciu z ponuky, zodpovedajúcej príslušnej kategórii hotela a konkrétnej krajine. Obedy, resp. večere, môžu byť s obsluhou, pričom na výber môže byť niekoľko druhov teplých jedál alebo opäť samoobslužná forma bufetových stolov, ktoré ponúkajú výber z niekoľkých menu, niekedy šaláty a dezerty. Nápoje pri obedoch a večerách nie sú zahrnuté v cene, s výnimkou hotelov, pri ktorých to uvádzame. All inclusive v zásade znamená plnú penziu najčastejšie formou bufetových stolov a časovo čiastočne obmedzenú konzumáciu (prevažne) miestnych nealkoholických a alkoholických nápojov podľa časového harmonogramu hotela. Ultra all inclusive môže obsahovať aj ďalšie služby, ako napr. skoré a neskoré raňajky, ľahké studené a teplé občerstvenie, kávu, čaj, sušienky, zmrzlinu, importované alkoholické nápoje, tematické večere, fľašu vína na izbu, osušky, slnečníky a ležadlá pri bazénoch a na pláži zdarma, animačné programy, detský klub, rôzne športové a zábavné aktivity. All inclusive light je zvyčajne stravovanie formou plnej penzie (raňajky, obedy a večere formou bufetových stolov) s podávaním vybraných nealkoholických a alkoholických nápojov (napr. pivo, víno) miestnej výroby počas servírovania plnej penzie, prípadne ak to je uvedené, aj vo vyhradených hodinách v priestore na to určenom, prípadne ďalšie hotelové služby, napr. športové animácie a pod. Za súčasť all inclusive sa považuje aj voda, ktorá je k dispozícii niekedy iba v obmedzenom čase (podľa otvorených barov), tak isto ju personál môže nalievať do pohárov a nemusí byť balená, pokiaľ je zabezpečená jej hygienická nezávadnosť. V prímorských krajinách sa zvyčajne nepoužíva na pitie a varenie voda z vodovodu, preto odporúčame doplniť potrebnú zásobu vody jej kúpu v hoteli alebo blízkych predajniach. Rozsah, sortiment a harmonogram poskytovania služieb all inclusive je v plnej miere v kompetencii hotela, súvisí s úrovňou ubytovacieho zariadenia a miestnymi zvyklosťami. Služby all inclusive sú v katalógu uvedené pri každom hoteli, ich obsah však môže byť v priebehu sezóny rozhodnutím vedenia hotela upravený alebo čiastočne zmenený. Preto ich popis v katalógu je iba orientačný a jeho zmena nezakladá nárok na kompenzáciu. Z organizačných dôvodov je vo väčšine hotelov v režime all inclusive nutné nosiť náramok alebo iné označenie. V prvý deň je možné čerpať služby až po ubytovaní (po check in) a v posledný deň čerpania služieb je v zmysle interných hotelových predpisov možné čerpať ich väčšinou len do 10:00 h, pričom presné pokyny dostanete priamo na mieste od delegáta CK.

V čase neskorého príchodu do hotela a skorého odchodu z hotela (mimo bežných prevádzkových hodín reštaurácieho zariadenia) môže byť cestujúcim servírovaná neskorá večera resp. skoré raňajky v obmedzenom výbere studenej kuchyne alebo formou stravných balíčkov, ak hotel túto službu poskytuje. O poskytnutí stravného balíčka je potrebné požiadať zvyčajne deň vopred do 17:00 h na recepcii. Upozorňujeme, že niektoré hotely služby stravných balíčkov neposkytujú vôbec a zákazníci, ktorí napr. z dôvodu účasti na fakultatívnych výletoch nečerpajú stravu alebo služby all inclusive v hoteli, nemajú nárok na kompenzáciu nečerpaných služieb. V prípade zmeškania stravy zahrnutej v cene zájazdu z dôvodu neskorého príchodu alebo skorého odchodu z hotela, nie je možné zmeškanú stravu finančne nahradiť.

Vo väčšine hotelov platí striktný zákaz nosenia vlastných jedál a nápojov do izby (výnimkou sú hotely apartmánového typu s vlastnou kuchynkou) a zároveň aj zákaz vynášania jedál a nápojov z reštaurácie alebo jedálne hotela. Podávanie nápojov v plastových alebo akrylátových pohároch (i v hoteloch vyššej kategórie) je možné najmä z dôvodov bezpečnosti klientov (pohyb bosými nohami) a s ohľadom na legislatívu danej krajiny. V hoteloch vyšších kategórií sa vyžaduje, aby muži nosili dlhé nohavice na večer.

## DELEGÁT

Pri všetkých zájazdoch, pokiaľ nie je uvedené inak, sú zabezpečené aj služby slovensky, resp. česky hovoriaceho delegáta. Delegát so znalosťou miestnych pomerov organizuje informačné stretnutia, rieši príp. problémy s ubytovaním a ostatnými službami a sprostredkúva predaj fakultatívnych výletov. Delegát je oprávnenou osobou prijímať a vybavovať podnety počas vášho pobytu vrátane spísania potrebných písomných záznamov. Pri úvodnej informačnej schôdzke vás delegát bližšie oboznámi s pobytovým miestom, poskytovanými službami, s možnosťou fakultatívnych výletov a odpovie na vaše otázky. Vzhľadom k tomu, že delegát má na starosti viac ubytovacích zariadení v danom letovisku a niekedy aj stredísk, odporúčame vám využívať pre riešenie možných záležitostí predovšetkým stanovené info hodiny alebo pravidelné schôdzky, ktoré sa vopred oznamujú na informačnej tabuli v ubytovacom zariadení. Tu je taktiež uvedené kontaktné spojenie na delegáta alebo asistenta zahraničného partnera pre prípad mimoriadnej udalosti alebo potreby okamžitej pomoci, keďže delegát nemusí byť ubytovaný vo vami zakúpenom ubytovacom zariadení. V niektorých pobytových miestach, resp. termínoch nemá naša CK svojho delegáta, vtedy sa môžete obrátiť na kontaktnú osobu uvedenú v písomných informáciách k zájazdu. Vzhľadom na spoluprácu s ďalšími cestovnými kancelárkami môže byť v jednotlivých strediskách aj zástupca inej CK, pričom o tejto skutočnosti budete informovaní vopred v informáciách k zájazdu.

## SPRIEVODCA

Každý skupinový poznávací zájazd alebo plavbu so sprievodcom sprevádza kvalifikovaný sprievodca s platným osvedčením sprievodcu CK, ktorý podáva odborný výklad v slovenskom alebo českom jazyku najmä počas cesty a na povolených miestach. U niektorých leteckých zájazdov do vzdialených destinácií môže sprievodca očakávať účastníkov na letisku v deň začatia programu až v danej destinácii, o čom sú účastníci zájazdu vopred informovaní v pokynoch na zájazd. Vo väčšine európskych miest majú oprávnenie sprevádzať a podávať detailný výklad jedine miestni sprievodcovia s osobitnou licenciou, čo platí aj pre návštevu múzeí, galérií a pamiatkových objektov. Pri popise jednotlivých zájazdov je uvedené, či sú služby miestnych sprievodcov poskytované a zahrnuté v cene alebo nie. U väčšiny zájazdov už v čase predaja zverejňujeme vopred meno určeného sprievodcu, pričom si vyhradzuje právo zmeny v dôsledku vážnych, najmä zdravotných a operatívnych dôvodov sprievodcu.

## FAKULTATÍVNE VÝLETY

Druhy a ceny fakultatívnych výletov uvedené v katalógu, resp. informačných pokynoch na cestu sú orientačné. Presné informácie o fakultatívnych výletoch (program, cena) vám poskytne delegát či asistent CK alebo zahraničného partnera v mieste pobytu, podrobné informácie sú uvedené aj na informačnej tabuli. Naši delegáti vo väčšine krajín nie sú oprávnení sprevádzať fakultatívne výlety alebo poznávacie zájazdy a podávať počas nich odborný výklad, preto ich nemožno považovať za sprievodcov. Výklad podávajú licencovaní miestni sprievodcovia s jazykovými znalosťami, niekedy za asistencie delegátov, ktorí sú väčšinou zamestnancami partnerskej cestovnej kancelárie CK. Všetky výlety nemusia byť sprevádzané slovensky hovoriacim sprievodcom. V prípade nízkej účasti slovenských klientov môže dôjsť k zrušeniu výletu, prípadne k spojeniu slovenskej skupiny s inou zahraničnou skupinou klientov. Upozorňujeme na určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv v mieste pobytu. Akékoľvek reklamácie týkajúce sa fakultatívnych výletov je nevyhnutné riešiť na mieste pobytu prostredníctvom nášho delegáta, pretože organizátorom týchto výletov sú vždy miestne subjekty. V prípade, že z dôvodu skorého odchodu na fakultatívny výlet nie je možné využiť raňajky, informujte sa vopred v hoteli na možnosť prípravy balíčku s jedlom, pokiaľ hotel túto službu poskytuje. Vstupy do objektov a fakultatívne výlety u väčšiny poznávacích zájazdov nie sú súčasťou balíkovej ceny zájazdu. Na vybrané vstupy CK umožňuje a doporučuje ich zakúpenie vopred, hneď pri kúpe zájazdu. Cena zabezpečených vstupov

vopred sa skladá z oficiálnej ceny vstupu do pamiatky, administratívneho poplatku CK a niekedy aj iných doplnkových služieb, napr. služieb miestneho sprievodcu. Zakúpenie vstupov vopred však vždy nezaručuje absolvovanie návštevy objektu bez čakacej doby, čo je závislé od miestnych podmienok a prevádzky daného objektu.

## ĎALŠIE RADY A ODPORÚČANIA

Odporúčame venovať pozornosť aj cenostiam, ktoré ste sa rozhodli zobrať si so sebou na dovolenku a podľa možnosti využívať trezory na izbách alebo na recepcii. Za cenosti ponechané v izbe nenesie hotel ani CK zodpovednosť. V prípade zdravotných problémov kontaktujte delegáta alebo priamo recepciu hotela. Väčšina hotelov má zmluvných lekárov. Môže sa stať, že za lekárske ošetrenie a lieky je potrebné zaplatiť v hotovosti. Na základe lekárskej správy a potvrdenia o zaplatení za lieky, vám poisťovňa po návrate do SR danú čiastku, po splnení aj prípadných ďalších zmluvných podmienok cestovného poistenia, uhradí. Odporúčame vám vziať si so sebou dostatočné množstvo liekov, ktoré bežne užívate! Do krajín EU si nezabudnite so sebou vziať Európsky preukaz zdravotného poistenia.

V prípade, keď sa rozhodnete odísť z miesta pobytu skôr, je dôležitú situáciu riešiť s delegátom alebo asistentom partnerskej CK. Treba brať na vedomie, že s tým súvisia ďalšie náklady (poplatok za transfer, vystavenie novej letenky, storno poplatok za zrušenie hotela, atď.), ktoré musia byť uhradené na mieste ešte pred odchodom. Za nevyčerpané služby vám zo strany CK nebude poskytnutá žiadna refundácia.

## PLATBA POUKÁŽKAMI

Zájazdy a pobyty, ak je ich dĺžka trvania minimálne 4 noci, je možné zaplatiť aj poukážkami, vydanými partnerskými spoločnosťami, ktoré je možné uplatniť výhradne na vlastných predajných miestach CK SATUR. Viac informácií získate vo všetkých pobočkách našej CK. Platba poukážkami na zájazdy so zľavou je možná maximálne do výšky 50 € na osobu na základom lôžku. Platba za plavby, poistenie a parkovacie karty, poukážkami nie je možná. Poukážky nie je možné zameniť za peňažnú hotovosť!

## LOW COST ZÁJAZDY

Hotely označené ako Low cost majú nasledovné špecifické podmienky: dopravu zabezpečujú nízko nákladovými leteckými dopravcami, shuttle transfer zabezpečený s čakacou dobou do 50 minút, delegáta k dispozícii iba na telefón a pri kúpe takého zájazdu sa môže vyžadovať 100% záloha.

Veríme, že týmito informáciami a radami vám pomôžeme predísť možným nedorozumeniam, takže na záver nám už nezostáva nič iné, len vás pozvať do pobočiek našej cestovnej kancelárie SATUR TRAVEL a.s., ako aj našich zmluvných predajcov, kde vám pracovníci ochotne poradia pri výbere a zabezpečia dovolenku podľa vašich predstáv.

Celý kolektív SATUR TRAVEL, a.s. vám praje len tie najpríjemnejšie, ničím nerušené chvíle a množstvo zážitkov, na ktoré budete ešte radi a dlho spomínať. Budeme tiež vďační, ak svoje pocity s kvalitou poskytnutých služieb zhodnotíte následne v dotazníkoch prieskumu spokojnosti, s ktorými sa na vás dovolíme obrátiť po skončení zájazdu v záujme skvalitňovania prípravy a priebehu zájazdov. Vaše názory zverejníme v recenziách k príslušnému zájazdu na našej webovej stránke, ktoré ponechávame v pôvodnom znení s výnimkou pravopisných úprav a vylúčenia časti príspevkov netykajúcich sa predmetu recenzie.

## PALIVOVÝ PRÍPLATOK

Cestovná kancelária SATUR TRAVEL, a.s. je oprávnená na základe § 19 a súvzákona č. 170/2018 Z.z. v spojení s čl. II Zmluvných podmienok cestovnej kancelárie SATUR TRAVEL, a.s. zvýšiť jednostranným úkonom cenu zájazdu v prípade, že dôjde k zvýšeniu ceny prepravy z dôvodu zvýšenia dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok alebo ku zvýšeniu platieb spojených so zabezpečovanou dopravou (letecká aj autobusová). Ceny charterovej leteckej dopravy sú kalkulované pri cene leteckého paliva na úrovni 650 USD/MT. Spôsob výpočtu tzv. palivového príplatku pri charterovej leteckej doprave je nasledovný:

CENA PALIVA	EGYPT	TURECKO / CYPRUS	ŠPANIELSKO	GRÉCKO	TALIANSKO	BULHARSKO
651 – 750 USD/MT	25 EUR	25 EUR	25 EUR	25 EUR	25 EUR	25 EUR
751 – 850 USD/MT	30 EUR	30 EUR	30 EUR	30 EUR	30 EUR	30 EUR
851 – 900 USD/MT	35 EUR	35 EUR	35 EUR	35 EUR	35 EUR	35 EUR

V prípade nárastu ceny paliva nad 900 USD/MT sa uplatní alikvótny výpočet palivového príplatku.