

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

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

### I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazde a platobné podmienky pre zájazdy organizované, alebo sprostredkované CK Sun & Fun Holidays, s.r.o. (ďalej len „Všeobecné podmienky“) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty, iné produkty a služby cestovného ruchu poskytované priamo CK Sun & Fun Holidays, s.r.o., alebo od organizátora, ktorých predaj CK Sun & Fun Holidays, s.r.o. sprostredkúva, ako výhradný distribútor na Slovensku. Všeobecné zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, ktorú CK Sun & Fun Holidays, s.r.o. uzatvára s objednávateľom zájazdu vo vlastnom mene, alebo zmluvy o službe CK Sun & Fun Holidays, s.r.o., ako sprostredkovateľ uzatvára s objednávateľom v mene organizátora. Podpisom zmluvy za dohodnuté služby CK objednávateľ potvrdzuje, že tieto informácie a podmienky sú mu známe, uznáva ich a súhlasí s nimi.
2. Na základe nižšie uvedených podmienok poskytuje cestovná kancelária svojim zákazníkom služby a ich kombinácie, ktoré sa považujú za zájazd v zmysle § 3 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

### II. DEFINÍCIA POJMOV

1. Cestovná kancelária (ďalej len „Cestovná kancelária“ alebo „CK“): CK Sun & Fun Holidays, s.r.o., sídlo: Ulica Svätého Ladislava 7558/1A, Dunajská Streda, 929 01, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava I., oddiel: Sro, vložka č. 34567/T, IČO:51 047 381.
2. Cestujúci (ďalej len „Cestujúci“ alebo „Objednávateľ“): fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde, alebo osoba ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne.
3. Zákon: zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
4. Trvanlivý nosič: prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu, alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e- mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta, alebo pevný disk počítača.
5. Predajné miesto: prevádzka, alebo iný priestor, kde obchodník obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla, alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

### III. ZMLUVA O ZÁJAZDE

Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

- a) CK Sun & Fun Holidays, s.r.o., zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava I., oddiel: sro, vložka č. 34567/T, so sídlom Ulica Svätého Ladislava 7558/1A, Dunajská Streda, 929 01, IČO: 51 047 381, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných, alebo externých autorizovaných predajcov na základe a v medziach uzatvorenej zmluvy o obchodnej spolupráci a udelenej plnej moci (ďalej len CK, resp. CA)
  - b) Objednávateľ - fyzická, alebo právnická osoba plne spôsobilá k právnym úkonom. Objednávateľom môže byť aj osoba vo veku 15-18 rokov, ak s jej účasťou na zájazde písomne súhlasí jej zákonný zástupca. Osoba mladšia ako 15 rokov sa môže zúčastniť len v sprievode osoby spôsobilé na právne úkony. Pre účely týchto všeobecných zmluvných podmienok je objednávateľom osoba, ktorá s CK uzatvorila Zmluvu o zájazde (fyzická osoba, ktorá je uvedená v Zmluve ako spolucestujúci, hoci nepodpísala Zmluvu), alebo realizovala písomnú objednávku a/alebo osoba, v prospech ktorej sa Zmluva uzatvorila, alebo písomná objednávka potvrdila, a/alebo osoba, na ktorú sa zájazd v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami previedol. Objednávateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona, alebo splnomocnenia oprávnený v mene danej osoby uzatvoriť Zmluvu, a že v prípade uzatvorenia Zmluvy v prospech inej osoby (podľa § 5 písm. b/ zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a s účinnosťou 01.01.2019 zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o zájazdoch“) táto vyjadřila súhlas s účasťou na zájazde. Objednávateľ uzatvárajúci Zmluvu o zájazde ručí za plnenie zmluvných záväzkov ostatných objednávateľov uvedených v Zmluve, ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Zodpovednosť ostatných objednávateľov za neplnenie zmluvných záväzkov tým nie je dotknutá. Za riadne oboznámenie spolucestujúcich s podmienkami zájazdu zodpovedá objednávateľ.
1. Zmluva o zájazde musí obsahovať zákonom predpísané náležitosti. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú Všeobecné zmluvné podmienky, príslušný online katalóg a Dôležité informácie A-Z (všeobecné informácie o ubytovacích zariadeniach, preprave, stravovaní, príslušnej destinácii a ďalších dôležitých skutočnostiach). Cena, ostatné informácie a podmienky uvedené v online katalógu, alebo v inom oficiálnom dokumente CK nie sú záväzné a cestovná kancelária si vyhradzuje právo meniť ich kedykoľvek pred uzatvorením Zmluvy o zájazde. V prípade rozporu medzi Zmluvou a jej súčasťami (Všeobecné zmluvné podmienky, katalóg a dôležité informácie) platí dojednanie uvedené a potvrdené oboma stranami v Zmluve. Zmeny je možné sledovať na web stránke Cestovnej kancelárie. Cestujúci sa zaväzuje, že bude tieto zmeny na web stránke Cestovnej kancelárie sledovať. Súčasťou Zmluvy o zájazde sú aj všetky písomné doklady, ktoré objednávateľ od CK obdržal, alebo s ktorými bol oboznámený pri podpise Zmluvy o zájazde, katalóg, cenník, všeobecné informácie, platné poisťné podmienky, predzmluvné informácie, reklamačný poriadok a potvrdenie o poistení CK proti úpadku.
  2. Iná CK, splnomocnená cestovná kancelária, alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o zájazde, alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom, alebo s informáciami o zájazde v online katalógu, alebo v iných písomných prospektoch a dokumentoch.
  3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona, alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu, a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadřila súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje so súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby, a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Celá korešpondencia potrebná pre uzatvorenie zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci. Ďalej sa objednávateľ aj v mene týchto osôb zaväzuje za splnenie záväzkov voči CK a súčasne sa zaväzuje bezodkladne odovzdať ostatným objednávateľom zájazdu informácie určené CK pre objednávateľov zájazdu. Súčasťou zmluvného vzťahu sa stávajú len tie služby, ktoré sú dohodnuté písomne. Zaplatenie zálohy resp. celej ceny zájazdu je objednávateľ povinný na výzvu CK preukázateľným spôsobom doložiť.
  4. Ak Zmluva o zájazde obsahuje ďalšie podmienky, ktorých splnenie objednávateľom je nevyhnutné na poskytnutie zájazdu/služby, cestovnej kancelárie nevznikne povinnosť poskytnúť zájazd, alebo služby, až kým nebudú objednávateľom splnené všetky tieto ďalšie podmienky. Platným dokladom pre nástup objednávateľa na zájazd je platná Zmluva o zájazde a doklad o zaplatení celkovej ceny zájazdu.

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

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal, alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v Zmluve o zájazde. Cena uvádzaná v katalógu, alebo v dodatočných ponukách CK nie je záväzná ako dohodnutá konečná cena. Zo zliav poskytovaných CK, má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené, alebo výslovne dohodnuté s CK inak. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde, a na ktoré bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.
2. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
3. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

4. Cena zájazdu zahŕňa leteckú dopravu v ekonomickej triede, transfer na mieste pobytu zájazdu (autobus, taxi, minibus, v závislosti od počtu účastníkov zájazdu), ubytovanie podľa uvedeného počtu nocí, stravovanie ak je súčasťou ubytovania, služby delegáta, pri určitých programoch miestneho sprievodcu v súlade s miestnymi právnymi predpismi, ak v popise zájazdu nie je uvedené inak.
5. Ak nie je v príslušnom online katalógu, alebo v inej písomnej ponuke uvedené inak, do ceny zájazdu nie je zahrnuté cestovné poistenie, poplatky za víza, fakultatívne programy a služby označené ako služby za príplatok / poplatok. Tieto poplatky sú zohľadnené pri kalkulácii celkovej ceny zájazdu, alebo služby a sú vždy zahrnuté do celkovej ceny zájazdu, alebo služby uvedenej v Zmluve o zájazde.
6. V prípade uzavretia poisťovnej zmluvy, poisťný vzťah vzniká výlučne medzi príslušnou poisťovňou a objednávateľom.
7. Zľavy sa vzťahujú na základnú katalógovú cenu zájazdu pre osoby na základnom lôžku, osoby na prístelkách s výnimkou špeciálnych predajných akcií. Zľava sa nevzťahuje na povinné a iné príplatky za leteckú dopravu a poistenie. Na akciové ceny zájazdov, uverejnené formou špeciálnej ponuky, sa nevzťahujú žiadne ďalšie zľavy.
8. Cestovná kancelária svoje ceny udržiava do vyčerpania zásob, resp. kým akciovú cenu neodvolá hotel. Môže sa stať, že ceny budú bez predbežného oznámenia vyššie. Zároveň sa môže stať aj to, že ceny určitých ciest medzičasom zlacnejú, v takom predstihu, skoro pred termínom začatia zájazdu. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo na zavedenie akciových poplatkov (to sa môže vzťahovať aj na trasu rezervovanú Účastníkom zájazdu ešte pred akciou). Zavedenie akciových poplatkov neopravňuje Účastníka zájazdu požadovať finančný rozdiel medzi rezervovaným zájazdom a akciovou cenou. V prípade akciových zájazdov sa môžu platobné podmienky líšiť od uvedeného vo všeobecných zmluvných podmienkach.
9. Cestovná kancelária má právo na zaplatenie ceny za zájazd, alebo službu pred ich poskytnutím. Objednávateľ je povinný zaplatiť cenu za zájazd, alebo službu v čase so spôsobom dohodnutým v príslušnej Zmluve, najneskôr však pred ich poskytnutím zo strany cestovnej kancelárie. Zaplatenie zájazdu, resp. preddavku musí objednávateľ na požiadanie CK preukázateľným spôsobom doložiť.
10. CK má právo požadovať pri uzatvorení zmluvy o zájazde zaplatenie zálohy v minimálnej výške 40 % ceny zájazdu, alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy o zájazde). Zvyšnú časť ceny zájazdu, alebo za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 35 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb. Cestujúci berie na vedomie, že Cestovná kancelária neposiela oznámenia o termíne úhrady nedoplatku jednotlivu. Nedodržanie lehoty má za následok zrušenie vzniknutej Zmluvy o zájazde.
11. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 35 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu, alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.
12. Storno-poplatky a uplatňované nároky na náhradu škody sú platné okamžite.
13. Ak je predmetom Zmluvy obstaranie služieb cestovného ruchu na vyžiadanie objednávateľa, požadovaný preddavok v závislosti od termínu zájazdu, najmenej však 10% z ceny služieb, pri predložení žiadosti objednávateľa. Ak CK oznámi objednávateľovi nemožnosť obstarania služieb, bezodkladne mu vráti zaplatený preddavok.
14. Úhrady za poskytnuté produkty a služby cestovného ruchu je možné vykonať platbou v hotovosti, bezhotovostným prevodom, alebo vkladom na účet uvedený v Zmluve o zájazde. Platba sa považuje za uskutočnenú dňom pripísania príslušnej peňažnej sumy na stanovený účet, v prípade platby v hotovosti sa považuje za zaplatenú prevzatím hotovosti zamestnancom CK, alebo sprostredkovateľom.
15. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:
  - a) Ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok, alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu,
  - b) výšky daní, alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov, alebo poplatkov za nástup, alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo
  - c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.
16. Jednotlivé cestovné balíky, predávané Cestovnou kanceláriou obsahujú letenky podľa cestovného poriadku, ktoré sú uvedené v cestovnom programe. Cenu letenky podľa cestovného poriadku stanovuje platný sadzobník leteckej spoločnosti, preto sa vyhlásená cena balíka môže meniť až do termínu rezervácie. Predaj letenky je sprostredkovaná činnosť, na ktorú sa vzťahujú Obchodné podmienky leteckej spoločnosti. V prípade kúpy leteniek podľa cestovného poriadku sa zmluva podľa právnych predpisov vo všetkých prípadoch uzatvára medzi leteckou spoločnosťou a Cestujúcim. Podmienky vystavenia, zaplatenia cestovného lístka a storna letu obsahujú Obchodné podmienky danej leteckej spoločnosti.
17. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči v zmysle zákona spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny zájazdu, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku.
18. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. VII ods. 1 písm.b/.
19. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 15 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia Zmluvy o zájazde do začatia zájazdu. Cestovná kancelária poskytne cestujúcemu pri znížení ceny rozdiel medzi pôvodnou cenou zájazdu a zníženou cenou zájazdu po odpočítaní skutočných nákladov, ktoré vznikli cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou ceny zájazdu. Na žiadosť cestujúceho cestovná kancelária poskytne potvrdenie o týchto skutočných nákladoch.
20. Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny zájazdu. V prípade z akýchkoľvek dôvodov, nebude dohodnutá cena za zájazd, alebo iné služby zaplatená zo strany Objednávateľa riadne a včas, CK je oprávnená jednostranne odstúpiť od uzavretej zmluvy a objednávateľ sa zaväzuje uhradiť CK všetky náklady, ktoré jej vznikli v súvislosti s nesplnením si povinností objednávateľa.

## V. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

1. K základným právam cestujúceho patrí:
  - a) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplateného zájazdu aslužieb.
  - b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.
  - c) Právo obdržať najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité, a ktoré sú cestovným kanceláriám známe, ak nie sú obsiahnuté už v Zmluve o zájazde, alebo katalógu, ako i potrebné doklady. Tieto písomné informácie o zájazde posielajú obstarávateľ poštu prípadne na želanie objednávateľa e-mailom len na jednu adresu, uvedenú objednávateľom. V prípade predaja prostredníctvom partnerskej CK a CA sa pokyny posielajú na adresu CK, alebo CA. Cestovná kancelária po úhrade celého účastníckeho poplatku vydáva cestujúcim cestovné doklady (informácie o lete, letenku, voucher, účastnícky lístok, atď..). Cestovná kancelária je povinná odovzdať Cestujúcemu doklady, cestovný doklad (letenka, voucher, účastnícky lístok), prípadne poisťku, ak si ju klient objednal (ďalej len: Dokumenty) najneskôr do 8 dní pred dňom odjazdu a je oprávnená tak urobiť aj zaslaním na e-mailovú adresu zverejnenú Cestujúcim pri rezervácii zájazdu. Cestujúci sa preto zaväzuje, že zverejní takú e-mailovú adresu, ktorej systém posielajú automaticky odpoveď na prijaté elektronické správy, potvrdzujúcu prijatie Dokumentov (potvrdenie o prečítaní). V prípade, že e-mailový systém Cestujúceho odosielanie potvrdenia o prečítaní nepodporuje, Cestujúci je povinný po prijatí Dokumentov bezodkladne potvrdiť príjem formou odpovede. Zaslanie Dokumentov na uvedenú e-mailovú adresu Cestujúci uznáva ako právoplatné a uvedomuje si, že uvedenie správnej e-mailovej adresy a jej fungovanie v budúcnosti zaťažuje iba jeho. V prípade cestovania s náhradným cestovným dokladom môže pri check-ine letecká spoločnosť odoprieť pasažierovi vstup do lietadla, bez nároku na vrátenie peňazí.
  - d) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VIII. týchto podmienok.
  - e) Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené CK v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Nový objednávateľ nemá nárok na

zohľadnenie akcií, zliav a poistenia, ktoré boli spojené výhradne s osobou pôvodného objednávateľa, alebo podmienkami špeciálnych akcií (vernostné zľavy, earlybooking a pod.). Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú zo zmenu cestujúceho, a o ktorých ich CK informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov, alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o zájazde a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde, alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho, za zaplatenie ceny zájazdu, je CK oprávnená postupovať podľa týchto zmluvných podmienok v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená.

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

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

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

- a) Poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla. Cestujúci je povinný oznámiť bezodkladne dodatočné zmeny údajov, predovšetkým telefonického kontaktu a poštovej, alebo elektronickej adresy, slúžiacim k prípadnému oznámeniu zmeny náležitostí Zmluvy, alebo pokynov na cestu.
- b) Cestujúci si je vedomý, že je povinný Cestovnej kancelárii uviesť na jednu rezerváciu aspoň jednu fakturačnú adresu, jednu e-mailovú adresu (ak má k dispozícii) na účel komunikácie, ako aj jedno číslo mobilného telefónu, na ktorom je Cestujúci zastihnuteľný pred odcestovaním a počas zájazdu, aby o prípadných zmenách mohla Cestovná kancelária Cestujúcich informovať. Za škody, vyplývajúce z neuverejnenia telefónneho čísla Cestovná kancelária nezodpovedá. Zároveň sa Cestovná kancelária zaväzuje, že uvedené telefónne číslo bude používať výhradne na odovzdanie informácií súvisiacich so zájazdom, bude s ním nakladať dôverne, neodovzdá ho tretej osobe a nepoužije na obchodné účely. Cestujúci súhlasí s tým, že Cestovná kancelária môže použiť jeho e-mailovú adresu a adresu na marketingové účely, s výnimkou prípadov, keď to Cestujúci vyslovene odoprie.
- c) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu, alebo za poskytnutie služieb týmito osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.
- d) Zaplatiť cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť.
- e) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu, alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK.
- f) Prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.
- g) V prípade, že zistí nesprávnosť údajov podľa čl. III. bod 2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať CK.
- h) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK, alebo jej zástupcami v SR, alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť si zabezpečiť všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.).
- i) Riadiť sa pokynmi sprievodcu, alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia, alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu, alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.
- j) Počínať si tak, aby nedošlo ku škodám na zdraví, alebo majetku na úkor ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb, alebo CK. V opačnom prípade zodpovedá objednávateľ za prípadnú vzniknutú škodu CK, resp. tretím osobám podľa právnych predpisov platných v SR, resp. v krajine, ktorej právny poriadok sa na danú situáciu v zmysle Zákona č. 97/1963 Zb. o medzinárodnom práve súkromnom a procesnom v znení neskorších predpisov vzťahuje.
- k) Zdržať sa konania a správania, ktoré by mohlo ohrozovať, poškodzovať, alebo obmedzovať ostatných účastníkov zájazdu.
- l) Nie byť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas zájazdu, alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení, alebo inej osobe spôsobil. Je povinný uhradiť všetky náklady a škody vzniknuté v súvislosti s jeho vylúčením z účasti na zájazde v prípade, ak svojim konaním ohrozil, alebo rušil priebeh, alebo program zájazdu, alebo závažným spôsobom porušil právne predpisy, poškodil cudzí majetok a práva ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb a CK.
- m) Objednávateľ–právnická osoba je povinná oboznámiť svojich účastníkov zájazdov s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami, ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb a zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov.
- n) Zaisťovať u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaisťovať sprievod a potrebný dohľad aj u ktorých zdravotný, alebo osobný stav to vyžaduje. V prípade ak dieťa necestuje s rodičom, musí byť CK pred začiatkom zájazdu predložený písomný súhlas zákonného zástupcu. Pravosť podpisu zákonného zástupcu musí byť úradne osvedčená, ak zákonný zástupca nepodpíše súhlas priamo pred pracovníkom CK / Sprostredkovateľa.
- o) Informovať sa na príslušnom zastupiteľskom úrade (konzulát, veľvyslanectvo) o podmienkach vstupu do krajiny ako aj vízových podmienkach. Obstať si a mať pri sebe príslušné doklady (najmä cestovný pas, ktorého platnosť po skončení zájazdu je minimálne 6 mesiacov). V prípade cestovania s náhradným cestovným dokladom môže pri check-in-e letecká spoločnosť odoprieť pasažierovi vstup do lietadla, bez nároku na vrátenie peňazí. V prípade potreby aj vízum na vstup do krajiny, dodržiavať právne predpisy krajín, do ktorých cestuje, alebo ktorými prechádza, najmä predpisy ohľadom pobytu cudzincov, devízové a zdravotnícke predpisy, ako aj predpisy na ochranu prírody a krajiny, byť zaočkovaný (pokiaľ je to vyžadované). Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu.
- p) Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast' cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.
- r) Pri zájazde do krajiny, alebo krajín s vízovou povinnosťou, objednávateľ a spolucestujúci predložia CK/Sprostredkovateľovi pasy v dohodnutom termíne, ak je súčasťou zájazdu aj obstaranie príslušných víz. Obstaranie víz zo strany CK je len doplnkovou službou CK, ktorú poskytujú len v prípade, ak je to výslovné dohodnuté v Zmluve, resp. v prípade, ak ju objednávateľ požiadala o poskytnutie tejto služby a CK jeho žiadosť akceptuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú CK nesplnením tejto povinnosti, znáša objednávateľ. CK nenesie žiadnu zodpovednosť a neručí objednávateľovi za udelenie víz zo strany príslušného orgánu. Rovnako je vylúčená náhrada škody v prospech objednávateľa v prípadoch, ak z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK nebude účastníkovi zájazdu umožnený vstup na územie cudzej krajiny. V prípade, ak objednávateľovi, resp. spolucestujúcim nebudú udelené víza, nemajú nárok na vrátenie zaplatených poplatkov za vybavenie víz zo strany CK. Víza nie je možné stornovať a žiadať o vrátenie zaplatených poplatkov za vybavenie víz.
- s) V prípade, že účastník zájazdu obmedzuje z akéhokoľvek dôvodu počas trvania zájazdu svojim nevhodným, alebo dohodnutým pravidlám odporujúcim konaním CK ako organizátora zájazdu, jeho zástupcov, zmluvných partnerov, alebo iných účastníkov zájazdu (hrubým, nekultúrnym či hluchým správaním, nadmerným požitím alkoholu, omamných látok a pod.), porušuje pokyny CK, narúša plynulý časový priebeh zájazdu či poškodzuje cudzí majetok, je takéto konanie pokladané za podstatné porušenie podmienok Zmluvy a súčasne

za poškodzovanie ostatných účastníkov zájazdu a zástupca CK je oprávnený vyvodit' voči nemu postih spočívajúci v neposkytnutí ďalších služieb počas zájazdu, alebo aj vylúčenia z prepravy, prípadne aj z celého zájazdu. V prípade, keď dôjde k vylúčeniu klienta, je CK oprávnená jednostranne zrušiť Zmluvu bez náhrady či akéhokoľvek nároku na odškodnenie vylúčeného objednávateľa za nevyužitie služby.

## VI. PRÁVA A POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:
  - a) Poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu, alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu.
  - b) Povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.
  - c) Neposkytovať mená objednávateľa (a spolucestujúcich) zájazdu a miesta ich pobytu tretím osobám, a to ani v naliehavých prípadoch. CK nemá povinnosť tento zákaz dodržať, ak objednávateľ (a spolucestujúci) zájazdu výslovne požiadal, aby konkrétnej osobe bola takáto informácia poskytnutá, alebo ak pre CK takáto povinnosť poskytnúť informáciu vyplýva zo všeobecne záväzných právnych predpisov. Náklady spojené s odovzdaním urgentných a naliehavých správ znáša objednávateľ zájazdu.
2. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.
3. Zrealizovaná platba za zájazd nebude vrátená, ak sa objednávateľ nezúčastnil zájazdu napr. v dôsledku chybných údajov v Zmluve, pokiaľ sa nedostavil v pokynoch na zájazd určený termín na miesto odletu, alebo bol vrátený z colného pásma pre nedodržanie pasových, colných, devízových a iných predpisov.
4. CK nie je povinná poskytnúť klientovi plnenia nad rámec vopred písomne potvrdených a zaplatených služieb.

## VII. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):
  - a) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu ceny podľa článku II., alebo zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok Zmluvy o zájazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných, alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.
  - b) Ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona, alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči:
    - I) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
    - II) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať, alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstupného,
    - III) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne,
    - IV) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutýAk cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim, alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde. Ak cestujúci prijme náhradný zájazd, platby, ktoré boli uskutočnené v rámci pôvodnej Zmluvy o zájazde sa po uzatvorení novej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena uvedená v zmluve nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, CK je povinná tento rozdiel objednávateľovi bezodkladne vrátiť.
2. Počas čerpania služieb:
  - a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov, alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná: • zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo • vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo • poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu, alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo • poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo • zabezpečiť iné práva podľa zákona.
  - b) V prípade, že dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity (overbooking) ubytovacieho zariadenia, CK je povinná zabezpečiť pre objednávateľa náhradné ubytovanie minimálne rovnakej, alebo vyššej kategórie a v podobnej oblasti resp. letovisku. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu. Takéto operatívne zmeny sa nepovažujú za porušenie zmluvy a všetky nároky klientov sú bezpredmetné.
  - c) CK má právo na refundáciu finančných prostriedkov za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v Zmluve s objednávateľom, a ktoré boli poskytnuté so súhlasom objednávateľa počas zájazdu.
  - d) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených, alebo neposkytnutých služieb, alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK)
  - e) CK nenesie zodpovednosť za následky z dôvodu meškania dopravného prostriedku, nad rámec platných medzinárodných štandardov. Obe strany sa dohodli, že meškanie dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od Zmluvy. V prípade cestovania lietadlom si letecké spoločnosti vyhradzujú právo na zmeny časov uvarených v cestovnom poriadku, alebo v iných publikáciách kedykoľvek a koľkokrát, hoci aj bezprostredne pred odchodom. V prípade núdze môže dôjsť k vopred neoznámenému medzipristátium, zmene typu lietadla, leteckej spoločnosti a linky. Aj v prípade bežných letov aj v prípade charterových letov určujú obmedzenie maximálnej hmotnosti batožiny, obchodné podmienky danej leteckej spoločnosti. Vo všeobecnosti je do určitej hmotnosti (ktorú určuje letecká spoločnosť) preprava batožiny bez poplatku, avšak obchodné podmienky leteckých spoločností sa môžu líšiť. V prípade prekročenia limitu povolenej hmotnosti bude Cestujúcemu účtovaný poplatok. Informácie o povolenej hmotnosti batožiny uvádza Cestovná kancelária v pokynoch o zájazde.
  - f) CK si vyhradzuje právo okamžite zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností, zásahov vyššej moci, ako sú prírodné katastrofy, alebo rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov, ako vojnové konflikty a politické nepokoje, a ktoré znemožňujú či zásadným spôsobom obmedzujú realizáciu, alebo dokončenie zájazdu, bezpečnosť účastníkov a pod. Záväzok CK zrealizovať dohodnutý zájazd zaniká nemožnosťou plnenia
  - g) Cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

## VIII. Odstúpenie od zmluvy o zájazde cestujúcim a odstupné

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

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

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 10 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote minimálne 60 dní pred termínom začatia zájazdu,
- b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 20 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 35 - 59 dní pred termínom začatia zájazdu,
- c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 20 - 34 dní pred termínom začatia zájazdu,
- d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 8 - 19 dní pred termínom začatia zájazdu,
- e) o výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 7 a menej dní pred termínom začatia zájazdu / nástupu na zájazd.

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

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

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

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

2. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o zájazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušenie účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstúpného aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb, alebo pevne stanovený počet osôb.  
V prípade storna účasti na zájazde jednej osoby resp. viacerých z niekoľkých uvedených na zmluve sa náhrada škody vypočíta v závislosti od zostávajúceho zloženia osôb, resp. objednaných služieb ubytovania. (napr.: storno 1 osoby v 2-lôžkovej izbe, je objednávateľ povinný okrem odstúpného podľa tohto článku všeobecných zmluvných podmienok uhradiť aj rozdiel v cene, ak došlo k navýšeniu cenovej kalkulácie priamo súvisiacej so stornovaním osoby/osôb, napr. poplatok za jednolôžkovú izbu, zmena typu izby/izieb. V prípade, že nová cenová kalkulácia poníži celkovú sumu na zájazd, objednávateľ má právo na vrátenie príslušnej sumy od CK, ak bol zájazd už uhradený v plnej výške.
3. Ak objednávateľ nenastúpi na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde, alebo nezabezpečí správne údaje a platné doklady k vycestovaniu, je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 100% z ceny zájazdu + poisťné. CK má v takom prípade voči objednávateľovi popri práve na zaplatenie zmluvnej pokuty aj právo na náhradu škody, ktorá jej v dôsledku uvedeného vznikla. To isté platí v prípade, ak objednávateľ nemôže nastúpiť na zájazd pre porušenie svojej povinnosti. V prípade, ak objednávateľ z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia zabezpečené služby nevyčerpá vôbec, alebo z časti, nemá nárok na vrátenie časti ceny zájazdu za nečerpané služby.
4. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu, alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstúpného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.
5. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu bez zaplatenia odstúpného, ak v cieľovom mieste, alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu, alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta; pri odstúpení od Zmluvy o zájazde má cestujúci nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil. Toto neplatí, ak nastane taká neodvratiteľná, alebo mimoriadna situácia, v dôsledku ktorej bude možnosť odstúpenia, alebo zmeny Zmluvy o zájazde upravená osobitnými ustanoveniami zákona o zájazdoch, iným zákonom, alebo osobitným právnym predpisom (napr. osobitné opatrenia súvisiace s epidemiologickou situáciou a pod.). V takom prípade sa uplatňuje takáto osobitná právna úprava. CK môže v takom prípade tiež ponúknuť cestujúcemu osobitné podmienky, reflektujúce vzniknutú mimoriadnu situáciu, ktoré budú priaznivejšie ako podmienky určené zmluvou o zájazde, alebo právnym predpisom.
6. CK môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy o zájazde odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu, alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. CK je povinná zaslať objednávateľovi písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy o zájazde s uvedením dôvodu. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia objednávateľovi, resp. momentom doručenia na e-mailovú adresu objednávateľa.
7. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak:
  - a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však
    - \* 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
    - \* 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
    - \* 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo
  - b) ak uskutočnenie zájazdu je sťažené, alebo nemožné v dôsledku nepredvídateľných mimoriadnych udalostí (napr. vojna, teroristický útok, povstanie, zemetrasenie, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov a pod., resp. ak by bola inak ohrozená bezpečnosť, zdravie, alebo život objednávateľov) a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.
8. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstúpné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa prvej vety. Pri zájazdoch, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku.
9. CK si vyhradzuje právo vylúčiť účastníka zájazdu bez nároku na náhradu, ak závažne poruší právne predpisy SR, alebo navštíveného štátu, prípadne závažne naruší program či priebeh zájazdu. Závažným narušením programu či priebehu zájazdu sa rozumie protiprávne konanie, alebo konanie pod vplyvom omamných látok, alkoholu, alebo konanie v rozpore s dobrými mravmi, alebo nerešpektovanie organizačných pokynov sprievodcov, delegátov či miestnych zástupcov CK k programu a priebehu zájazdu.
10. V prípade, že si Cestujúci želá pred vycestovaním zmeniť podmienky zájazdu (meno pasažiera, modifikovanie, alebo zrušenie doplnkových služieb rezervácie ubytovania, atď.), je povinný uhradiť náklad 25,- Eur/ osoba / každá jedna zmena; za modifikácie nahlásené menej ako 34 a menej dní za každú osobu 50,- Eur/osoba / každá jedna zmena. Za modifikáciu mena sa považuje oprava vyplývajúca z nesprávneho uvedenia Cestujúceho, ako preklep písmena v mene, alebo v prípade viacerých mien vynechanie jedného mena (napr.: namiesto Kováčová Helena Zuzana iba Kováčová Zuzana). V prípade cestujúcich bývajúcich v spoločnej izbe pod titulom modifikácie mena je možné vymeniť iba jedno meno, výmena druhého mena, alebo viacerých mien sa považuje za stornovanie rezervácie. Niektoré letecké spoločnosti si za nesprávne uvedenie mena (napr.: nie podľa cestovného pasu) účtujú poplatok podľa platných obchodných podmienok leteckej spoločnosti, ktorý sa od vyššie uvedených odlišuje. Špeciálne podmienky modifikácie v období predčasných rezervácií: modifikácie je možné vykonať až ku koncu daného predčasného obdobia podľa vyššie uvedených podmienok. Po tejto lehote plnenie modifikácie vyššie uvedených zvýhodnených podmienok Cestovná kancelária negarantuje. V prípade, že suma, ktorú Cestujúci zaplatil nepokryje výdavky Cestovnej kancelárie, ktoré ustanovila v tomto bode, Cestujúci je povinný ich (resp. rozdiel) Cestovnej kancelárii uhradiť do 8 dní odo dňa modifikácie. Modifikácia dôležitých elementov Zmluvy o zájazde (cieľová destinácia, dátum, hotel, zníženie počtu cestujúcich) zo strany Cestujúceho je možné iba pri úhrade zmluvnej pokuty ustanovenej v týchto zmluvných podmienkach a v rámci novej rezervácie. V prípade liniek podľa cestovného poriadku po vystavení lístku podmienky modifikácie a zrušenia leteniek sa zhodujú s podmienkami leteckej spoločnosti podľa nariadenia zákona o preprave osôb. V istých prípadoch hotely stanovujú iné podmienky, aké sú uvedené v týchto VZP, nepriaznivé vzhľadom na Cestujúceho, ktoré podmienky sú súčasťou individuálnej zmluvy s Cestujúcim.

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

## IX. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU

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

Reklamácia musí byť vybavená najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie cestujúcim.

1. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti poskytovateľa služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom, alebo osobitným predpisom, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na zvyklosti dôvod neočakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK, alebo jej poverenému zástupcovi.
3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou o zájazde, týmto zákonom, alebo osobitným predpisom, alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné, alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť:
  - a) rovnakej kvality, alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
  - b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde, alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne, alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.
7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo:
  - a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
  - b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpeného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.
8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak:
  - a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a), všetko tohto článku,
  - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,
  - c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne, alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
  - d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.
9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6, alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhrádza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu, alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná v čase rezervácie, najmenej však 48 hodín pred začatím zájazdu.
14. CK sa nemôže odvolávať na neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti, na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
15. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu, alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.
16. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím:
  - a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
  - b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania, alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.
17. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám, alebo aby sa ich rozsah znížil.
18. Informácia o reklamačných postupoch:
  - a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
  - b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie, alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.
  - c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízny predajcovia CK, u ktorých došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
  - d) CK zabezpečuje v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.
  - e) O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.
  - f) Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.
  - g) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktoré obsahujú údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## X. NÁHRADA ŠKODY

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. IX ods. 5 písm. b), ods. 6, alebo ods. 7 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.
2. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené:
  - a) cestujúcim,
  - b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
  - c) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody, alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu, alebo na škodu spôsobenú z nebanlivosti.
4. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa čl. IX, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada, škody alebo primeraná zľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody, alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.
5. CK nezodpovedá objednávateľovi za stratu, alebo odcudzenie predmetov mu patriacich, nezodpovedá za výkon stavebných prác a iných podobných aktivít v mieste pobytu na zájazde, ujmu na živote a zdraví, dostupnosť služieb tretích osôb v mieste pobytu zájazdu a za obvyklé zmeny a odchýlky jednotlivých služieb v nevyhnutných prípadoch. Ide najmä o zmeny miesta odletu, priletu, trasy, leteckej spoločnosti, medzipristátia, typu lietadla, letových časov, termínu letu pri leteckej doprave, zdržania v cestnej doprave a podobne. O takýchto zmenách bude CK objednávateľa bezodkladne informovať. Uvedené zmeny nemôžu byť predmetom reklamácie a CK nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť objednávateľovi z týchto dôvodov, ani nenahrádza tie služby, ktoré z týchto dôvodov nemohli byť plne využité.
6. Ak nastanú okolnosti na strane objednávateľa, na základe ktorých objednávateľ úplne, alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu, alebo zľavu z ceny týchto služieb.
7. Každý klient je osobne zodpovedný za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny do ktorej cestuje, resp. cez ňu prechádza. CK nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víz, alebo chybnými úkonmi klienta.
8. CK upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a možnosť jeho vzniku z dôvodov problémov v cestnej premávke a na hraničných prechodoch, preplnených vzdušných koridorov, z dôvodu nepriaznivého počasia, prípadne z technických a prevádzkových dôvodov. CK zodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku len do výšky medzinárodne platných štandardov. Objávateľ berie na vedomie, že meškanie dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od Zmluvy o zájazde.
9. Práva, ktoré objednávateľovi prípadne vznikli z dôvodov, že mu bol proti jeho vôli odmietnutý nástup do lietadla, že bol jeho let zrušený, alebo má meškanie, a ktoré mu z týchto dôvodov priznáva Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11.2.2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia, alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91, objednávateľ uplatní u príslušného leteckého dopravcu. Ich uspokojením zanikajú zodpovedajúce práva objednávateľa voči CK.
10. CK nenesie žiadnu zodpovednosť za poškodenie, stratu, alebo odcudzenie batožiny a iných osobných vecí objednávateľa (klenoty, doklady, peniaze, predmety osobnej potreby). Za poškodenie, zničenie, omeškanie, alebo stratu batožiny počas prepravy zodpovedá v plnom rozsahu dopravca, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi, alebo medzinárodnými zmluvami. Za poškodenie, zničenie, alebo stratu batožiny počas ubytovania zodpovedá v plnom rozsahu prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi, alebo medzinárodnými zmluvami.
11. Objávateľ berie na vedomie, že CK nemá vplyv na rozdeľovanie sedadiel v lietadle ani na rozdeľovanie izieb v ubytovacom zariadení, ktoré sú vo výlučnej kompetencii príslušného leteckého dopravcu, resp. prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia. Tieto skutočnosti preto nie je možné reklamovať ako nedostatok zmluvne dohodnutých ubytovaní.
12. V prípade ubytovania objednávateľa v inom ubytovacom zariadení v mieste pobytu rovnakej, alebo vyššej kategórie sú akékoľvek ďalšie nároky objednávateľa voči CK z tohto titulu vylúčené.
13. Pri posudzovaní počtu dní zájazdu treba počítať s tým, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú dopravné, ubytovacie a stravovacie služby. Aj v prípade obsadenia izby v neskorých nočných, resp. skorých ranných hodinách sa uplynulá noc počíta ako zabezpečené ubytovanie. CK nezodpovedá za škody, ktoré môžu z týchto dôvodov vzniknúť objednávateľovi a nenahrádza služby, ktoré z týchto dôvodov nemohli byť plne využité. Reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z dôvodu tohto bodu sa považujú za neopodstatnené.
14. Hodnotenie, resp. kategorizácia ubytovacích zariadení uvedená v jednotlivých katalógoch vychádza z hodnotenia ubytovacích zariadení v zmysle platnej legislatívy krajiny pobytu, a preto nie je možné porovnávať kategorizácie, štandardy a triedy ubytovacích zariadení rôznych krajín a CK z tohto dôvodu nezodpovedá za prípadné rozdiely.
15. Prvý a posledný deň zájazdu je vyplnený cestou na a z miesta pobytu. Tieto dni sú zarátané do počtu dní, uvedených v ponuke a rátajú sa do celkového počtu dní zájazdu. V prípade cesty lietadlom sa Cestujúci musia dostaviť na letisko 2 hodiny pred odletom. Čas transferu na miesto pobytu sa ráta zvlášť, a mení sa v pomere k diaľke medzi letiskom a hotelom. Nakoľko Cestujúci sa zúčastnia skupinového zájazdu, čas transferu môže trvať aj 2-3 hodiny z dôvodu vystúpenia a nástupu iných cestujúcich z iných hotelov, resp. kvôli vopred nepredvídateľným technickým problémom. V zmysle medzinárodnej praxe hotel izby poskytuje od 14:00 do 18:00 hod. v deň príchodu (mení sa podľa krajín) a do 12:00 hodiny v deň odchodu, bez ohľadu na cestovný poriadok lietadla. Jednotlivé hotelové služby sa dajú využiť iba medzi časom oficiálneho prihlásenia a odhlásenia sa.

## XI. CESTOVNÉ POISTENIE

1. Ak komplexné cestovné poistenie vrátane poistenia storno-poplatkov pre účastníkov zájazdu je súčasťou objednaného zájazdu, alebo služieb CR, objednávateľ prehlasuje, že obdržal od CK poistné podmienky a rozsah komplexného cestovného poistenia, s ktorým sa oboznámil aj v zastúpení s ním spolucestujúcich osôb. Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacom spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkom zájazdu a CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.
2. CK nezodpovedá za plnenie ani komunikáciu vo veci poistnej zmluvy uzatvorenej cestujúcim mimo rámca Zmluvy o zájazde a bez súčinnosti CK. CK v tejto súvislosti poskytne cestujúcemu primeranú pomoc ale klient postupuje samostatne a vo vlastnej rézii.

## XII. DYNAMICKÝ BALÍK

1. CK môže s Cestujúcim uzavrieť aj Zmluvu o zájazde, ktorej predmetom je zájazd, ktorý nie je uvedený v jej bežnej ponuke na internetovom portáli CK. Takáto zmluva vzniká na základe aktuálnej ponuky jednotlivých samostatných služieb cestovného ruchu – letov a ubytovania z rozšíreného portfólia cestovnej kancelárie, ktoré platia v určitom čase a dynamicky sa menia. Takýto zájazd má podobu tzv. dynamického balíka služieb cestovného ruchu, ktorý sa zostavuje tak, že CK v danom okamihu vyberá pre klienta na základe jeho požiadavky najvýhodnejšiu možnú kombináciu samostatných služieb - letu a ubytovania, a to v termíne, ktoré si klient sám zvolí.
2. Dostupnosť, cenové a iné podmienky zájazdu podľa tohto článku (dynamický balík) overuje CK u konkrétneho poskytovateľa služby cestovného ruchu po zadaní požiadavky od klienta a nemusia sa zhodovať s údajmi prezentovanými v úvodnej ponuke CK.
3. Podmienky zmluvy o zájazde uzatvárajúcej podľa tohto článku (dynamický balík) sa určujú individuálne pre každú zo služieb cestovného ruchu samostatne a v závislosti od podmienok určovaných pre konkrétnu službu dodávateľom (najmä letecká spoločnosť, ubytovateľ).

4. Podmienky zmluvy o zájazde uzatvárajúcej podľa tohto článku (dynamický balík) sa môžu líšiť od podmienok uvedených v týchto všeobecných zmluvných podmienkach, a to pokiaľ ide o možnosť zmeny zmluvy o zájazde, storno poplatkov v prípade odstúpenia od zmluvy o zájazde zo strany cestujúceho, ako aj v prípade iných zmluvných podmienok. V prípade odlišných zmluvných podmienok sa príslušné ustanovenia týchto všeobecných zmluvných podmienok neuplatňujú.
5. Konkrétne zmluvné podmienky určené dodávateľom služby cestovného ruchu (najmä ubytovateľom alebo prepravcom – leteckou spoločnosťou) budú súčasťou zmluvy o zájazde a s ich obsahom bude cestujúci vopred pred podpisom zmluvy o zájazde oboznámený. Cestujúci podpisom zmluvy o zájazde osvedčuje, že mu spolu s návrhom zmluvy o zájazde boli odovzdané aj osobitné zmluvné podmienky určené dodávateľom služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci dynamického balíka.

### XIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky sú platné pre účasť na všetkých zájazdoch usporiadaných CK a tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o zájazde, ak nie je CK stanovený, či vopred dohodnutý iný rozsah vzájomných práv a povinností v písomnej forme.
2. Neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných zmluvných podmienok sú Dôležité informácie A-Z platné pre zájazdy organizované CK, ktoré sú súčasťou katalógu.
3. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinností CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>
4. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s cestujúcim iný rozsah vzájomných práv a povinností.
5. Podpisom zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných zmluvných podmienok a dojednaní v nich obsiahnuté akceptuje. Objednávateľ zároveň potvrdzuje, že so všetkými jemu známymi a so zájazdom súvisiacimi skutočnosťami (v zmysle vyššie uvedeného) oboznámil aj ostatných objednávateľov zájazdu, uvedených na Zmluve o zájazde, prípadne v písomnej individuálnej objednávke, a títo ho k ich prihláseniu na zájazd a k súhlasu so zmluvnými podmienkami písomne splnomocnili. Prípadná neplatnosť niektorých ustanovení Všeobecných zmluvných podmienok a Zmluvy nemá vplyv na ich ostatný obsah.
6. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku. Názov a sídlo poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku CK a jeho kontaktné údaje: Colonnade Insurance S.A., Moldavská cesta 8B, 04280 Košice, [www.colonnade.sk](http://www.colonnade.sk), tel.: 02/57102811
7. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a cenníku CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim. CK nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu, cenníku a iných materiáloch, ktoré CK vydáva a ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť. Vopred sa ospravedľujeme za prípadné chyby, ktoré sa mohli pri spracovaní katalógu vyskytnúť. Prípadné opravy tlačových chýb a zmeny v katalógu budú uverejnené na internetovej stránke [www.sunfun.sk](http://www.sunfun.sk). Ak sa odlišuje vymedzenie zájazdu uvedené v katalógu od Zmluvy, má vždy prednosť Zmluva. Cestujúci v zmysle všeobecného nariadenia o ochrane údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov poskytuje CK osobné údaje na účelom uzavretia Zmluvy o zájazde s CK, plnenia a dodatočného potvrdenia podmienok tejto zmluvy, spracovania objednávky, realizácie dodávky, zúčtovania platieb a nevyhnutnej komunikácie medzi zmluvnými stranami. CK poskytne údaje cestujúceho uvedeným príjemcom: cestovným agentúram, ubytovacím zariadeniam, spolupracujúcim tretím stranám (inými poskytovateľom služieb), Slovenskej obchodnej inšpekcii, súdu, orgánom činným v trestnom konaní, subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva CK zo zákona. CK postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi cestujúceho v súlade s ustanoveniami nariadenia a platného zákona o ochrane osobných údajov. Cestujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o ich zmene. V prípade, ak cestujúci neposkytne CK osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny, alebo medzinárodnej organizácii a to podľa toho kde si cestujúci zakúpil zájazd. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude realizovaný podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. V prípade ak CK bude pre cestujúceho vykonávať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný poskytnúť na tieto účely kópiu cestovného dokladu. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má právo od CK požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie, alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Cestujúci má súčasne právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov.
8. Ak sa cestujúci domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týka, je v rozpore so všeobecným nariadením o ochrane údajov, alebo zákonom, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava. Prípadné otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov môže cestujúci adresovať zodpovednej osobe CK.
9. Cestujúci má právo obrátiť sa na CK so žiadosťou o nápravu doporučenou poštou na adresu sídla CK alebo e-mailom na [info@sunfun.sk](mailto:info@sunfun.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým CK vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že CK porušila jeho práva. Ak CK odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, cestujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR <http://www.mhsr.sk>. Návrh môže cestujúci podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. Cestujúci môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na [webgate.ec.europa.eu/odr/](http://webgate.ec.europa.eu/odr/). Alternatívne riešenie sporov môže využiť len cestujúci – fyzická osoba, ktorá pri uzatvorení a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi cestujúcim a CK, vyplývajúceho zo Zmluvy o zájazde alebo súvisiaceho so Zmluvou o zájazde.
10. Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 20.10.2025. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových katalógoch ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania do tlače a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania.

## DÔLEŽITÉ INFORMÁCIE OD A - Z

**OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV:** Vaše osobné údaje sú použité v súlade s platným zákonom o ochrane osobných údajov. Podrobné informácie o spracovaní osobných údajov nájdete vo Všeobecne zmluvných podmienkach CK Sun & Fun Holidays, s.r.o. Žiadne informácie o Vašej rezervácii ani o cestujúcich osobách nevydávame ani najbližším rodinným príslušníkom.

**CESTOVNÉ POISTENIE:** Cena zájazdu neobsahuje komplexné cestovné poistenie. Cestovné poistenie poskytujeme v spolupráci s poisťovňou Colonnade. Podrobné informácie o poistení nájdete vo Všeobecne zmluvných podmienkach CK Sun & Fun Holidays. Ak komplexné cestovné poistenie vrátane poistenia storno-poplatkov pre účastníkov zájazdu je súčasťou objednaného zájazdu, alebo služieb CR, objednávateľ prehlasuje, že obdržal od CK poistné podmienky a rozsah komplexného cestovného poistenia, s ktorým sa oboznámil aj v zastúpení s ním spoučestujúcich osôb. Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovňou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkom zájazdu a CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

**DIETĀ DO 2 ROKOV (INFANT):** Dieťaťom do 2 rokov sa považuje každé dieťa, ktoré v deň odletu z destinácie domov nedovršilo 2 roky. Infant nemá nárok na samostatné miesto na sedenie v lietadle, na snack počas letu ani na vlastnú check-in batožinu. Počas fakultatívnych výletov, ktorých sa infant zúčastňuje zdarma, v autobuse však nárok na samostatné sedadlo nemá. Ak počas dodania služby (let, fakultatívny výlet, ubytovanie, atď.) infant nebude spĺňať podmienky dodávateľa služby (letecká spoločnosť, hotel, atď.) na zľavu na infanta, vzniknuté rozdiely v cene bude na mieste znášať cestujúci. V hoteloch nemá infant k dispozícii samostatné lôžko, spravidla spí medzi rodičmi. Ak má cestujúci záujem o detskú postieľku, prosíme o uvedenie tejto požiadavky už počas objednávky zájazdu. Naša cestovná kancelária nevie ovplyvniť poskytnutie tejto služby. Počet detských postieľok je limitovaný a vo väčšine hotelov je táto služba bezplatná.

**DETI:** Za dieťa sa považuje dieťa, ktoré dovŕšilo 2. rok života. Každý hotel si stanovuje vekovú hranicu detskej zľavy, naša cestovná kancelária nevie tento fakt ovplyvniť. Danú vekovú hranicu nemôže dieťa prekročiť do posledného dňa pobytu na dovolenke. Vek dieťaťa je kontrolovaný na letisku pri check-ine a rovnako aj pri príchode do hotela sa na recepcii tento údaj kontroluje. Ak by počas pobytu niektorý dodávateľ služby (letecká spoločnosť, hotel, atď.) zistil skutočnosť, že dieťa prekročilo stanovenú vekovú hranicu, vzniknuté rozdiely v cene bude na mieste znášať cestujúci. Detská cena platí pri ubytovaní s dvomi dospelými osobami. Pri ubytovaní dieťaťa s jednou dospelou osobou platí dieťa plnú sumu ceny pobytu. Ak cestuje dieťa v sprievode inej osoby ako rodiča, okrem cestovného dokladu bude vyžadovaný tiež písomný súhlas rodičov (zákonného zástupcu). V prípade, že sprevádzajúci rodič nemá priezvisko sprevádzaného maloletého dieťaťa, odporúčame vziať si so sebou na cestu overené doklady preukazujúce rodičovský vzťah.

**FAKULTATÍVNE VÝLETY:** Fakultatívne výlety v každej destinácii ponúkame v spolupráci s našimi miestnymi partnermi. Tieto kancelárie sú zodpovedné za organizovanie, kvalitu aj priebeh výletu. Pre miestne vzťahy a technické príčiny (cestovanie, počasie, atď.) sa môžu výlety zmeniť a zodpovednosť je na strane zahraničného partnera. V katalógu, ako aj na našej webovej stránke nájdete informácie o ponukách výletov, ako aj o ich približných cenách. Organizátori si vyhradujú právo na zmenu programu aj ceny. Pri každom výlete je stanovený minimálny počet účastníkov. Ak sa tento počet nedosiahne, organizátor má právo výlet zrušiť. Podrobné informácie o výletoch vám poskytnú naši delegáti počas stretnutia vo vašom hoteli. O prítomnosti slovensky hovoriaceho delegáta počas fakultatívneho výletu sa môžete informovať taktiež u našich delegátov. V prípade reklamácie prosíme klientov, aby kontaktovali zahraničnú partnerskú kanceláriu, alebo nahlásili reklamáciu delegátovi. Môže sa stať, že počas fakultatívneho výletu nebudú otvorené všetky pamiatky, múzeá a pod., hlavne počas sviatkov. O tom nie sme informovaní ani my, ani miestny partner. V takýchto prípadoch prosíme o pochopenie, keďže poplatky za účasť sa nemenia. Po zakúpení zájazdu Vám odporúčame na hotelovej recepcii dohodnúť možnosť balenej stravy, ktorú si viete so sebou zobrať na výlet. Naša cestovná kancelária neberie zodpovednosť za obsah a kvalitu služieb fakultatívnych výletov zakúpených v iných miestnych cestovných kanceláriách, alebo od iných predajcov.

**DELEGÁT:** Po prilete do destinácie Vás pred letiskom bude čakať náš delegát. Na základe povolení letiska bude delegát k dispozícii pred priletovou halou, pred Vaším odletom domov Vás delegát odprevadí spravidla do odletovej haly. Počas transferu z letiska do hotela bude prítomný v každom autobuse delegát, alebo technický sprievodca. Autobus rozváža klientov do viacerých hotelov, preto sa môže čas transferu predĺžiť. Klienti si môžu zabezpečiť súkromný transfer za príplatok. Po Vašom príchode je Vám na hoteli delegát k dispozícii len vo vopred dohodnutom čase na informačnej schôdzke. Nakoľko má každý delegát na starosti viacero hotelov, prosíme o strpenie, ak by mal delegát malé omeškanie na informačnú schôdzku. Odporúčame využiť služby delegátov najmä počas informačných hodín vo Vašom ubytovacom zariadení. Ohľadne času transferu z Vášho hotela na letisko Vás bude informovať delegát, alebo túto informáciu nájdete na mieste na to hotelom určenom (obvykle majú hotely na tento typ informácií vyhradené miesto) deň pred odletom. Naši delegáti nemajú možnosť z ich služobných telefónov uskutočňovať medzinárodné hovory, preto budú s vami v spojení cez smsprávy, cez aplikáciu WhatsApp, alebo volaním na Vašu hotelovú izbu. Vo viacerých hoteloch klienti môžu zavolať delegátovi z recepcie zadarmo.

**FOTOGRAFIE V KATALÓGU:** Prosíme klientov, aby brali na vedomie, že fotografie hotelových izieb, ako aj ostatných častí hotela sú len informačné. Každé zariadenie má niekoľko typov izieb, ktoré sa môžu líšiť lokalizáciou, veľkosťou, vybavením, resp. dizajnom, a preto vám nie je možné predstaviť v rámci ponuky v katalógu všetky druhy izieb daného zariadenia. Použitie fotografie hotelov sú oficiálne fotografie, ale mnohé z nich boli robené viac mesiacov pred Vašou cestou a už nemusia byť aktuálne. Majitelia zariadení ani CK nemôžu niesť zodpovednosť za stav, vzhľad, úpravu a využitie pozemkov a zariadení susediacich s danou ubytovacou kapacitou, nakoľko nie sú súčasťou ich zariadenia.

**UBYTOVANIE PRE TELESNE POSTIHNUTÝCH KLIENTOV:** Radi by sme Vás informovali, že máme v ponuke viacero hotelov, ktoré poskytujú ubytovanie a všetky služby aj hendikepovaným hosťom. Ak hľadáte dovolenku pre telesne postihnutého cestujúceho, prosím informujte sa vopred o možnostiach hotelov, radi vám poradíme. Tieto požiadavky treba spísať na zmluve, inak naša kancelária nebude prijímať reklamácie. Služby pre hendikepovaných hostí v zahraničí sa môžu líšiť od úrovne služieb na Slovensku. Pre hostí s telesným postihnutím je potrebný špeciálny letiskový transfer, ktorý vieme zabezpečiť za doplatok. Prosíme klientov, aby pri rezervácii odovzdali dokument o tom, že budú cestovať s invalidným vozíkom, aby sme vopred informovali leteckú spoločnosť. V niektorých prípadoch skupinovej prepravy nevieme zabezpečiť vhodný transfer na prepravu telesne postihnutých klientov. Preto prosíme, aby ste sa informovali o možnostiach súkromných transferov vopred.

**SVADOBNÁ CESTA:** Prosíme našich klientov, ktorí plánujú svadobnú cestu, aby nás o tejto skutočnosti vopred informovali. Niektoré hotely radi pripravlia mladomanželom malé prekvapenie. Môže sa však stať, že si od vás pri príchode vypýtajú sobášny list, preto odporúčame zobrať si so sebou jeho kópiu.

**REKLAMÁCIA:** Prosíme Vás, aby ste akékoľvek vzniknuté problémy / sťažnosti riešili ihneď s našim delegátom. Na mieste spísaný protokol nenahrádza písomnú reklamáciu adresovanú cestovnej kancelárii, ktorú treba odovzdať po ukončení dovolenky. Nakoľko sú delegáti známi miestnych pomerov, oni vedia najrýchlejšie dané situácie vyriešiť k spokojnosti. Pri podaní reklamácie delegát spíše zápisnicu, navrhne Vám riešenie daného problému, či navrhne kompenzáciu. Vaším podpisom súhlasíte s navrhnutým riešením, ktoré je adekvátne a uspokojivé. Ak počas dovolenky nie je možné Vašu reklamáciu uspokojivo vyriešiť na mieste, prosíme o spísanie reklamácie delegátom s jeho vyjadrením. Po Vašom návrate domov bude slúžiť táto zápisnica ako podklad k Vašej sťažnosti. Reklamácie ohľadne fakultatívnych výletov je potrebné riešiť priamo na mieste s organizátorom daného zájazdu, ktorý je ako jediný zodpovedný za obsah a úroveň poskytnutých služieb. Ak chce klient zmenu počas dovolenky (dĺžka pobytu, typ izby, strava, zmena hotela, atď.), musí kontaktovať nášho delegáta. Prípadné poplatky spojené so zmenou hotela (príplatok, transfer, atď.) musí zaplatiť na mieste. Ak sa klient rozhodne, že dovolenku ukončí skôr, naša CK nie je povinná vrátiť mu peniaze. Ústna dohoda medzi klientom a kanceláriou nie je záväzná.

**PARKOVANIE NA LETISKU V BUDAPEŠTI:** Naším klientom ponúkame možnosť včasného rezervovania parkoviska pri letisku v Budapešti. Podrobnosti o parkovaní získate u našich predajcov, alebo telefonicky v našej kancelárii. Ponúkame vám First Moment zvýhodnenú cenu pri rezervácii parkovania najneskôr do 31.03.2022. Rezervácia parkovania musí byť urobená spolu s objednávkou zájazdu. Potrebné informácie o vozidle sú: značka, model/typ a farba vozidla, ŠPZ vozidla. Odoslané údaje o vozidle nie je možné meniť! V cene parkovania je zahrnutý transfer k odletovým terminálom a pri návrate z dovolenky aj transfer späť na parkovisko k Vašmu vozidlu.

**BATOŽINA:** Prosíme Vás, aby ste sa vopred informovali o prepravných podmienkach jednotlivých leteckých spoločností, rovnako ako o bezpečnostných pravidlách EU týkajúcich sa obsahu príručnej batožiny. Pre deti do 2 rokov nie je povolená samostatná batožina. Za nadvážu batožiny si letecké spoločnosti účtujú doplatok, ktorý uhrádza cestujúci. Vaše cennosti si vždy uschovávajte v príručnej batožine. Ak budete cestovať s nadrozmernou batožinou, prosíme uviesť túto informáciu už pri objednaní Vášho zájazdu. Špeciálna batožina (športové náčinie, golfové palice, surfy, potápačská výstroj, bicykel, atď.) je zvlášť spoplatnená, náklady znáša cestujúci. Za poškodenie nadrozmerej batožiny nenesie zodpovednosť letecká spoločnosť ani naša CK. V prípade meškania, poškodenia, alebo straty batožiny prosím ihneď spísať zápisnicu na letisku na oddelení "Lost&Found", alebo sa nakontaktujte na zástupcu leteckej spoločnosti. Za prepravu batožiny je zodpovedná letecká spoločnosť, ktorou cestujete. Pri reklamácií musí klient priložiť: správu spísanú na letisku, palubnú vstupenku, poradové číslo ako aj názov batožiny, doklad o opravě (ak sa nedá opraviť, je potrebné o tom doložiť oficiálne vyhlásenie s vycíslenou hodnotou škody), doklad o kúpe batožiny, názov banky, číslo účtu v tvare IBAN. V prípade straty batožiny je potrebné predložiť podrobný zoznam vecí s vycíslením ich hodnoty.

**PREPRAVA NADROZMERNEJ BATOŽINY Z LETISKA DO HOTELA:** Upozorňujeme našich klientov, že preprava nadrozmerej batožiny nie je vždy možná na autobusoch zabezpečujúcich letiskový transfer. Ak budete cestovať s nadrozmernou batožinou, prosíme uviesť túto informáciu už pri objednaní Vášho zájazdu, aby sme vedeli vopred objednať špeciálny letiskový transfer. Takýto extra transfer z letiska je zvlášť spoplatnený, náklady na prepravu znáša cestujúci.

**LETY, LETISKOVÉ POPLATKY, ZMENY V PLÁNOVANÝCH ODLETOVÝCH ČASOCH:** Počas Vašej objednávky zájazdu Vás informujeme o plánovaných časoch odletov a priletov, a takisto aj o leteckej spoločnosti, ktorou poletíte. Všetky časy letov uvedené vo Vašich dokumentoch sú miestne, teda uvádzané vždy aký čas je v jednotlivých destináciách. Letecká spoločnosť si vyhradzuje právo zmeny letovej trasy a času odletu. V prípade zmeny Vás budeme bezodkladne informovať o danej zmene, ktorú zároveň uverejníme aj na našej webovej stránke. Ceny zájazdov obsahujú spiatočnú letenku, letiskový poplatok, transfer z letiska do hotela a späť, ubytovanie s objednanou stravou, služby delegáta. Cena neobsahuje cestovné poistenie, vízum v Egypte, a turistickú taxu v Grécku, ktorá sa platí na mieste. Plánované časy odletov sú zverejnené na našej webstránke. Prosíme o pochopenie, ak pre nepredvídateľné okolnosti vznikne meškanie letu (štrajk, nepriaznivé poveternostné podmienky, preťaženie vzdušného priestoru, atď.), naša CK nevie dané okolnosti ovplyvniť. Prosíme Vás, aby ste sa na letisko dostavili včas, t.j. 2 hodiny pred plánovaným odletom. Čas je potrebný pre check-in, ako aj na absolvovanie bezpečnostných kontrol. Upozorňujeme Vás, že registračné pulty sa zatvárajú 50 minút pred plánovaným odletom. Po uzatvorení registračného pultu už klienti nebudú vybavení a nebude im umožnené nastúpiť na let. Pri charterových linkách sa sporadicky môže stať, že lietadlo odletí skôr, ako bol naplánovaný odlet. Za zrušenie letu, meškanie nesie zodpovednosť letecká spoločnosť. S Vašou sťažnosťou či požiadavkou o kompenzáciu sa prosím obráťte na leteckú spoločnosť. Za prípadné príplatky pre meškanie, za nevyužitie služby v dovolenkovej destinácii a za iné škody CK nenesie zodpovednosť. Deň pred odletom odporúčame skontrolovať čas na letenke s časom uvedenom našim delegátom v priestoroch na to určených.

**LETENKA (FLIGHT ONLY):** Naša CK ponúka aj možnosť zakúpenia samostatnej, spiatočnej letenky. O cenách sa prosím informujte u našich prevádzkových predajcov. V tomto prípade cena letenky neobsahuje letiskový transfer. Prosíme týchto cestujúcich, aby po prilete kontaktovali nášho delegáta. Rovnako je potrebné, aby ste si dva dni pred odletom domov u delegáta overili, či sa nezmenil čas odletu domov. Ak si cestujúci neoverí spiatočný let u delegáta a z tohto dôvodu zmešká let, naša CK neberie na seba zodpovednosť. Tieto spiatočné letenky nie sú po potvrdení meniteľné ani stornovateľné.

**LETISKOVÝ TRANSFER:** Prosíme Vás, aby ste si skontrolovali, či bola na letisku Vaša batožina naložená do správneho autobusu, a zároveň či máte pri vystupovaní z autobusu so sebou všetky súkromné veci (vrátane elektronických spotrebičov) a všetku svoju batožinu. Transfer zabezpečujeme klimatizovanými autobusmi, odporúčame mať so sebou pulóver, alebo sveter. Autobus rozváža klientov do viacerých hotelov, preto sa môže čas transferu predlžiť. Klienti si môžu zabezpečiť súkromný transfer za príplatok. O cenách sa môžu informovať v CK. V ojedinelých prípadoch sa môže stať, že kvôli dopravnej situácii sa nevie autobus dostať až ku vchodu hotela. V takomto prípade cestujúci prejde danú cestu so svojou batožinou pešo. Naša CK nenesie zodpovednosť za sťažnosti ohľadne letiskového transferu, ani za osobné veci zabudnuté v autobuse.

**OSOBITNÉ POŽIADAVKY:** V prípade, že máte želania ohľadne Vašej izby, stravovania, detskej postieľky či cestovania (napríklad izby vedľa seba, diétny stravy pre cukrovkára, bezlaktózovú a bezgluteínovú stravu, atď.) prosíme tieto uviesť už vo Vašej objednávke zázajdu. Všetky Vaše požiadavky bude naša CK tlmočiť hotelu, ale žiaľ nevieme garantovať ich naplnenie. Prosíme Vás aj o pochopenie, ak hotel z kapacitných dôvodov nebude vedieť požiadavku splniť. V prípade nesplnenia Vašich požiadaviek, ktoré neboli potvrdené CK ani zahraničným zmluvným partnerom, Vám nevzniká nárok na žiadnu kompenzáciu.

**SPÄTNÉ POTVRDENIA A PREOBSADENIE HOTELA:** Spätné potvrdenie ubytovania a niektorých leteniek vybavujú naši zahraniční obchodní partneri. V hlavnej letnej sezóne sa občas môže stať, že v hoteli dôjde k preobsadeniu (overbooking), ktorý naša CK nevie ovplyvniť. V takomto prípade sa náš obchodný partner v spolupráci s hotelom snaží klientovi najvhodnejšie náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, alebo vyššej kategórie. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu. O takýchto prípadoch nás nie vždy informujú vopred, za čo sa Vám vopred ospravedľujeme.

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

## DÔLEŽITÉ INFORMÁCIE O HOTELOCH OD A - Z

Hotely na našej web stránke sú zaradené do kategórií a tried v súlade s danou krajinou. V rovnakej kategórii môže byť rozdiel v úrovniach aj v kvalite. V ubytovacích zariadeniach má na starosti rozdeľovanie izieb hotel, naša kancelária na toto nemá vplyv. Splnenie špeciálnych prianí ohľadom ubytovania nevieme garantovať. Odporúčame, aby peniaze, klenoty a cestovný pas boli uschované v trezore v izbe, alebo na recepcii. Hotel neberie na seba zodpovednosť v prípade straty cenností. V prípade krádeže je potrebné kontaktovať recepciu hotela, zavolať delegátovi a spísať s políciou protokol. Zamestnanci hotela nehovorí vždy cudzím jazykom. Hotel môže za niektoré zariadenie na izbe (TV ovládač, ovládač klimatizácie, alebo plážové osušky) vyžadovať zálohu, ktorú v deň odchodu vráti, ak je všetko v poriadku. Veľkosť francúzskej posteje je v stredozemných krajinách zvyčajne menšia ako u nás. Konzumácia z minibaru je za poplatok, ale iba v prípade, ak je to uvedené v podmienkach hotela. Slovenské televízne stanice sa medzi programami nenachádzajú. Uteráky a posteľná bielizeň sa zvyčajne menia dva až trikrát do týždňa. V hoteloch nižšej kategórie je možné, že posteľná bielizeň a uteráky nevymieňajú za celý pobyt, alebo menej ako dva až trikrát.

**SOFT ALL INCLUSIVE, ALL INCLUSIVE, ULTRA ALL INCLUSIVE:** Služba all inclusive obsahuje raňajky, obedy a večere formou bufetových stolov. Kávu a nealko nápoje je spravidla možné počas raňajok konzumovať v reštaurácii, v ktorej sa raňajky podávajú. Upozorňujeme klientov, že sa počas raňajok nepodáva alkohol. Medzi hlavnými jedlami sa počas dňa v jednej (alebo viacerých) reštaurácii, alebo bare podávajú ľahšie jedlá, studené sňacky, ovocie, či dezerty. All inclusive obsahuje aj neobmedzenú konzumáciu nápojov počas hlavných jedál v reštauráciách a baroch počas otváracie doby. Vo väčšine hotelov sa neobmedzená konzumácia vzťahuje na miestne nealkoholické nápoje a miestne alkoholické nápoje. V každom hoteli sa však ponuka nápojov v rámci all inclusive konceptu môže líšiť. Niektoré hotely poskytujú aj niekoľko doplnkových služieb ako súčasť all inclusive. Pri príchode do hotela vám bude odovzdaný plastový náramok, ktorý ste povinný mať na ruke počas celého pobytu. Obsah služieb all inclusive, soft all inclusive či ultra all inclusive sa líši v každom hoteli, popisy v našom katalógu sú len informatívne. Presný obsah all inclusive stravy, nápojov a doplnkových služieb Vám radi poskytnú na hotelovej recepcii. Ak hosť využije službu mimo all inclusive konceptu, náklady nesie sám. Naša CK nevie ovplyvniť otváraciu dobu hotelových reštaurácií, kaviarní ani barov.

**IZBY:** Upozorňujeme našich klientov, že kategorizácia každého hotela prebieha podľa právoplatných právnych predpisov v Egypte, Turecku, Grécku, Bulharsku a na Severnom Cypre, ktoré sa môžu líšiť od noriem zaužívaných v strednej Európe. Rozdiely môžu byť v úrovni poskytovaných služieb, v otázkach hygieny, bezpečnosti, uchovávaní či podávania jedál. Naša CK sa snaží pri predpokladaných rozdieloch túto informáciu uviesť v popise daného hotela. V hoteloch sa riadia aj odlišnými normami počas stavebných prác. Vela hotelov (v Egypte každý hotel) je otvorených počas celého roka, preto sa môžu hostia stretnúť s menšími stavebnými úpravami, dekoratérskymi prácami počas pobytu, preto prosíme o Vaše pochopenie. Popis izieb (napr. s výhľadom na okolie, more, bazén a pod.) hovorí o tom, kde sa izby nachádzajú, ale môže sa stať, že zariadenie hotela, alebo flóra čiastočne zakrývajú výhľad. Za túto skutočnosť nie je zodpovedná naša kancelária ani hotel. Môže sa stať, že z typu izby s označením izba s výhľadom na more nevidíte more priamo. Opis izby a priradenie izieb zabezpečuje hotel a cestovná kancelária na to nemá vplyv. Fotografia hotelovej izby nemusí presne zodpovedať vám pridelenej izbe, prípadne interiéru a exteriéru zariadenia môžu byť vzhladom na čas vyhotovenia fotografie odlišné. Prístelka neposkytuje také pohodlie ako štandardná posteľ. Izby s prístelkou sa môžu zdať klientom nekomfortné, hlavne v ubytovacích zariadeniach v nižšej kategórii. Prístelkou je zvyčajne rozťahovacie kreslo, poschodová posteľ, alebo kempingová posteľ. V trojlôžkových izbách je zvyčajne tretím lôžkom prístelka. Izby s výhľadom na more, izba obrátená na morskú stranu – izby väčšinou s balkónom a s priamym, alebo s bočným výhľadom na more, ktorému môže brániť zezeň, alebo časť budovy.

**CHECK-IN/CHECK-OUT:** Check-in je možný v deň príchodu od 14:00 do 18:00 hod., v deň odchodu je potrebné spravidla izbu opustiť do 10:00 hodiny, v niektorých hoteloch do 12:00 hodiny. Ak to kapacita hotela umožňuje, personál hotela sa snaží Vašu izbu pripraviť čo najskôr. Rovnako v deň odchodu, ak to bude možné, Vám za poplatok ponechajú Vašu izbu čím dlhšie. Tento poplatok si hradí cestujúci sám. Služby all inclusive začínajú po check-ine (najskôr teda o 14:00 hodine) a končia v deň odchodu check-outom (teda o 10:00 hod., alebo 12:00 hod.). Mimo tejto doby je možná konzumácia jedla a nápojov v hoteli za poplatok. Väčšina hotelov disponuje miestnosťou na úschovu batožín (niekedy je k dispozícii za poplatok), naša CK, ani hotel však neručí za Vašu batožinu.

**STRAVOVANIE:** Väčšinu hotelov v našej ponuke je možné objednať so službami all inclusive. Služby v koncepte all inclusive začínajú raňajkami (nápoje v baroch od 10:00 hod. ), pokračujú obedom, ktorého nápoje patria do all inclusive balíka aj vo večerných hodinách. Aj v niektorých hoteloch vyššej kategórie sa môže stať, že budú v baroch či reštauráciách nápoje podávané v plastových pohároch. Prosíme berte na vedomie, že väčšina hotelov v plážovom bare nepodáva alkohol, a v niektorých hoteloch sú všetky nápoje v plážovom bare soplátené. Pri bufetových stoloch sa môže stať, že bude musieť hosť čakať na príbor, alebo na prípravu čerstvo pečených mäsitých pokrmov. Rovnako sa môže stať, že niektoré jedlo servíruje na tanier šéfkuchár a iné jedlo si naberá hosť sám. Pri all inclusive koncepte si hosť môže naberať jedlo viackrát. V prípade, že je Váš let domov v skorej ranných hodinách, informujte sa prosím vopred na hotelovej recepcii o možnosti balených raňajok. O čerpanie potravinového balíčka je potrebné spravidla vopred požiadať na recepcii. Niektoré hotelové zariadenia neposkytujú najmä z hygienických dôvodov potravinové balíčky, najmä ak majú zabezpečené 24 hodinové možnosti stravovania, alebo zabezpečujú za týmto účelom roomservice. Nie je dovolené vynášanie jedla z reštaurácií do izieb. Konzumácia jedla na izbe je povolená len v rámci objednaného izbového servisu, nápoje je možné konzumovať z minibaru. Prímorské hotely nie sú väčšinou pripravené na špeciálne diéty (bezgluteínová a bezlaktózová strava). Hotely vysokých kategórií sa snažia vychádzať v ústrety hostom. Po Vašom príchode na hotel Vám odporúčame nakontaktovať sa na gúestrelation manažéra a prebrať s ním možnosti vašej diétny stravy. V reštauráciách, ktoré ponúkajú časť, alebo celú kapacitu pod holým nebom, môže dôjsť v závislosti od počasia k určitým obmedzeniam. Nevyužitie služby v rámci all inclusive nie je možné refundovať. Zmena obsahu, rozsahu a časového harmonogramu služieb jednotlivých typov all inclusive v konkrétnych zariadeniach je v priebehu sezóny vyhradená. Využívanie stravovania v a la carte reštauráciách hotelových zariadení sa uskutočňuje výhradne na rezerváciu klienta, ktorú je potrebné uskutočniť v dostatočnom časovom predstihu. O konkrétnych podmienkach rezervácie sa informujte na recepcii. Uvedená forma stravovania nie je súčasťou služieb all inclusive, pokiaľ nie je pri konkrétnom zariadení, alebo v koncepte all inclusive uvedené inak.

**SLUŽBY PRED A PO HLAVNEJ SEZÓNE:** V mesiacoch mimo hlavnej letnej sezóny sa môže stať, že niektoré hotelové služby nebudú v prevádzke vôbec, alebo len v stanovenom obmedzenom čase (tobogany, bary, bazény, plážové služby, animačné programy, atď.). V niektorých hoteloch (najmä v Egypte) sú mimo hlavnej letnej sezóny v prevádzke vnútorné bazény s ohrievanou vodou, aj väčšina hotelov v ostatných destináciách prevádzkuje svoje vnútorné bazény mimo hlavnej sezóny. Tento fakt ovplyvňuje aj cenotvorbu zázajdov. Naša CK nevie ovplyvniť poskytovanie služieb mimo sezóny. Koncept all inclusive sa zvyčajne zjednodušuje príchodom jesene, zväčša od 1.11. (dátum sa môže v jednotlivých hoteloch líšiť.)

**RUŠIVÉ FAKTORY, OPRAVY:** V blízkosti hotela sa môžu nachádzať diskotéky a bary, a preto sa môže večer stať, že klient bude počuť hlasnú hudbu. Na túto skutočnosť nemá vplyv ani cestovná kancelária, ani ubytovacie zariadenie. Tiež sa môže stať, že bude v izbe počuť animáciu z iného hotela. Izby s výhľadom na more sú otčené zvyčajne aj k miestu, kde prebieha animácia, a preto tam môže byť väčší hluk. Likvidácia odpadu sa uskutočňuje v noci, alebo skoro ráno pre vysoké denné teploty. Prosíme o pochopenie, nie vždy sa podarí odviezť odpad potichu, nemá na to vplyv ani cestovná kancelária, ani ubytovacie zariadenie. Na čistotu v okolí nemá vplyv cestovná kancelária. V blízkosti, alebo v areáli ubytovacieho zariadenia sa môžu vyskytovať túlavé domáce zvieratá, keďže ich hostia kŕmia. Ak si takéto niečo všimnete, informujte zamestnancov. Za správanie ostatných hostí nenesie cestovná kancelária zodpovednosť. Niekedy sa v blízkosti ubytovacích zariadení nachádzajú stavby, pretože mnoho hotelov sa modernizuje a zväčšuje. Hlučnosť pri práci nemôže cestovná kancelária ani ubytovacie zariadenie ovplyvniť. Počas veľkých horúčav a sucha sa môže stať, že netečie voda a nefunguje elektrina. Ubytovacie zariadenie za to nemôže. Teplú vodu zvyčajne zabezpečujú slnečné kolektory, a preto nevieme zaručiť jej nepretržitú prevádzku.

V niektorých krajinách neodporúčame piť vodu z vodovodu. V stredozemných krajinách sa môže vyskytnúť nepríjemný hmyz, nie je to známka nižšej hygieny. Pre výskyt komárov odporúčame vziať si repelent. Neodporúčame sa nechávať jedlo v izbe. Vyzývame klientov, aby nenechávali svoju batožinu a cennosti bez dozoru v spoločných miestnostiach ubytovacieho zariadenia, v autobusoch a pod. Za ich zmiznutie nezodpovedá kancelária ani ubytovacie zariadenie. Hotel taktiež nie je povinný poslať stratené/nájdene veci klientovi. Každodenným používaním sa po určitej dobe objavia prvky opotrebovania na nábytku, či predmetoch a hotelových častiach. Preto v hoteloch postupne prebiehajú čiastočné opravy, či rekonštrukcie. Vopred sa ospravedlňujeme za prípadný diskomfort spôsobený týmito prácami. Práce prebiehajú v súlade s normami a zvyklosťami danej krajiny, ktoré sa môžu líšiť od noriem, ktoré poznáme na Slovensku. Turistické regióny v Turecku, Bulharsku, Egypte, Grécku aj na Severnom Cypre sa postupne rozrastajú či modernizujú. Preto sa môžete stretnúť so stavebnými prácami na nových hoteloch či na cestách popri vašom hoteli. Prosíme vás o pochopenie, naša CK nevie tieto práce ovplyvniť.

**DOMÁCI MILÁČIK:** Väčšina hotelov neakceptuje prítomnosť domácich miláčikov vo svojich priestoroch. Preto Vás žiadame, aby ste si u nás pred výberom Vašej dovolenky preverili túto možnosť, ak plánujete dovolenku s Vaším miláčikom. Táto služba môže byť spoplatnená. Prosím počítajte s tým, že aj v rámci pet-friendly hotela môže byť pohyb Vašho zvieratka limitovaný. Pri pobyte so zvieratkom rátajte s príplatkami, ktoré sa líšia v závislosti od hotela. Overte si taktiež, či sa v okolí hotela nachádzajú pláže, kde je povolený prístup so psom. Ak si chcete psíka zobrať so sebou na leteckú dovolenku, nezabudnite na to, že aj Váš psík potrebuje letenku (informujte sa v cestovnej kancelárii). Aby ste sa vyhlí zbytočným problémom, Vašho štvornohého priateľa naučte na špeciálnu prepravnú klietku (a umiestnite ho do nej) ešte pred príchodom na letisko.

**EXTRA POPLATKY:** Ceny doplnkových hotelových služieb, ktoré nie sú obsiahnuté v cene ubytovania a stravovania stanovuje hotel na základe cenových hladín používaných v danej krajine v súlade so svojou kategorizáciou. Naša CK nevie ovplyvniť ceny týchto služieb. Ceny za používanie internetu, telefónu či manipulačný poplatok zmenárni sa môže líšiť od cien na Slovensku. Obchody, ktoré sa nachádzajú v priestoroch hotelov sú väčšinou prevádzkované súkromníkmi, čím na ich cenotvorbu nevie vplyvať hotel ani naša CK. Upozorňujeme Vás, že v mnohých hoteloch je zakázané doniesť si jedlá či nápoje zakúpené mimo hotela. Informujte sa preto na hotelovej recepcii.

**INTERNET:** V dovolenkových rezortoch je zväčša hosťom k dispozícii wi-fi pripojenie v hotelovom lobby. Táto služba je určená skôr na osielanie správ, rýchlosť internetu závisí aj od počtu hostí prihlásených na sieť. Kvalita sa nevyrovná rýchlosti pripojenia v business hoteloch.

**KLIMATIZÁCIA:** V hoteloch sa väčšinou nachádza centrálna klimatizácia, ktorá môže fungovať iba v konkrétnom čase. Často je klimatizácia nastavená tak, že funguje len pri zatvorenom okne a balkónových dverách, alebo je viazaná na použitie hotelového kľúča (karty). V gréckych hoteloch býva klimatizácia spoplatnená. Ak Vaša ubytovacia jednotka pozostáva z viacerých miestností, spravidla nie je v každej miestnosti klimatizačná jednotka. Zapnutá klimatizácia môže byť v niektorých hoteloch hlučnejšia. Počas výpadku elektrickej energie generátory nedodávajú elektrinu klimatizačným jednotkám. Za prípadné nepríjemnosti sa Vám ospravedlňujeme. Za takéto neočakávané situácie naša CK neberie na seba zodpovednosť.

**PRÍSTELKA:** Prístelka je doplnkové, nie vždy plnohodnotné lôžko, ktoré sa využíva vo väčšine ubytovacích zariadení a spravidla sa na ňu vzťahuje zľava. Vo väčšine prípadov ide o lôžko menších rozmerov, väčšinou sa jedná o rozkladacie lôžko, kreslo či pohovku –nie je to plnohodnotná posteľ. Trojlôžkové izby sú k dispozícii len v niektorých tureckých hoteloch vyšších kategórií, kde sa na izbe nachádzajú 3 plnohodnotné postele. Hotely disponujú obmedzeným počtom prísteliek, preto sa môže stať, že bude trojčlenná rodina s dieťaťom ubytovaná na izbe s posteľou kingsize, ktorá je vhodná pre 3 osoby.

**PROGRAMY A AKTIVITY:** Animačné programy a športové aktivity organizované hotelom sú ich doplnkovou službou a každý hosť sa na nich zúčastňuje na vlastnú zodpovednosť. Toto isté platí aj na požičanie športového náčinia (hotelového či u súkromníkov), spoplatneného či použiteľného zdarma – hosť ich využíva na vlastnú zodpovednosť, pričom rodičia zodpovedajú za svoje deti, preto si pred ich použitím skontrolujte stav a oboznámte sa so správnym spôsobom ich používania. Prípadné poškodenie vypožičaných vecí hradí na mieste hosť. Animačné teamy poskytujú program a aktivity väčšinou v jazyku danej krajiny plus v anglickom, ruskom a niekedy v nemeckom či poľskom jazyku. Niektoré animačné programy môžu byť viazané na minimálny počet účastníkov. Jeden deň v týždni mávajú animátori voľný deň, vtedy môže byť ponuka aktivít obmedzená.

**HMYZ:** Upozorňujeme našich klientov, že sa v prímorských krajinách vyskytuje drobný hmyzčastejšie ako na Slovensku. Môže sa stať, že uvidíte hmyz na izbe či v hotelovej reštaurácii. Ich výskyt však neznamená, že ubytovanie, stravovanie, resp. hotelové stredisko nie je bezpečné, čisté, alebo hygienické. V takomto prípade sa obráťte na hotelový personál. Odporúčame aj použitie repelentov a elektronických odpudzovačov hmyzu.

**OBLEČENIE:** Upozorňujeme našich klientov, že niektoré hotely môžu vyžadovať primerané spoločenské oblečenie počas podávania večere – informujte sa prosím vopred. Ak budete ubytovaní v 5\* hoteli, zoberte si prosím so sebou dlhé nohavice či sukňu, pretože je pravdepodobné, že hotel bude elegantné oblečenie počas hlavného stravovania vyžadovať. Berte prosím na vedomie, že sa v arabských krajinách môžu líšiť zvyklosti v oblečení na pláži.

**IZBY, ICH VYBAVENIE A STAV:** Kvalita a stav izbového nábytku, vybavenia a interiéru sa môže časom meniť. Časť nábytku či zariadenia v kúpeľni sa postupom času opotrebovávajú. Hotely v stanovených časových intervaloch vykonávajú opravy a výmeny týchto zariadení či nábytku. Niektoré štandardné izby v hoteloch nedisponujú balkónom, ktorý však môže byť i napriek tomu započítaný do rozlohy izby. Takéto izby sa používajú až keď sú všetky ostatné štandardné izby obsadené. V Grécku je kvôli použitej architektúre potrebné v niektorých hoteloch počítať s izbou polosuterénovou, ktorá sa však stále považuje za štandardnú izbu. Na základe situovania hotela môžu byť izby typu landview/gardenview orientované smerom na ulicu, na susednú budovu, na les či do záhrady. Postup času a zmena prírodných faktorov môžu ovplyvniť priamy výhľad z izby typu seaview. Izba s bočným výhľadom na more poskytuje pohľad na more z rôznych uhlov a niekedy je možný výhľad až po vyklonení sa z balkóna, a výhľad môže rušiť vegetácia či budova. Rodinná izba sa líši v každom hoteli, ale bežne sa ňou rozumie jedna spálňa a jedna obývací miestnosť s rozkladacím gaučom. Za kvalitu a úroveň zariadenia a športového náčinia zodpovedá hotel, nie naša CK. V hoteloch nižšej kategórie môžu na hoteli žiadať zloženie vratnej zálohy za použitie diaľkového ovládača k TV.

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

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

**NOVOOTVORENÉ HOTELY:** Upozorňujeme klientov, že pri novootvorených hoteloch je v katalógu uverejnená grafická vizualizácia, dodaná od partnerskej kancelárie. Konečný vzhľad hotela či izieb však nemusí byť vo všetkých smeroch identický s plánom. V novootvorených hoteloch sa stáva v prvých mesiacoch, že niektoré služby nebudú poskytované vôbec, alebo len čiastočne, záhrada nemusí byť celkom dokončená. Prosíme klientov, aby si túto skutočnosť uvedomili pri rezervácii zájazdu. Ak by bolo otvorenie hotela značne posunutú, klientom ponúkame ubytovanie v inom hoteli rovnakej kategórie.

**PLÁŽ, BAZÉNY A TOBOGANY:** Pobrežie Červeného mora v Egypte je známe svojimi koralovými útesmi a bohatým podmorským životom. V niektorých častiach sa koralové tiahnu až k pobrežiu, preto odporúčame obuv vhodnú do vody. V čase vrcholiaceho odlivu je možný vstup do vody cez molo priamo do hlbšej vody. Príliv a odliv je v Egypte markantnejší ako v ostatných našich destináciách, 2 x denne viditeľne klesá a stúpa hladina vody a výrazne tak ovplyvní možnosti na kúpanie. Pláže sú pravidelne upravované prinášaním jemného piesku, časť pri lehátkach a vstup do vody je vždy piesčité, ale dno mora môže byť miestami kamenisté, alebo aj koralové. Ak sa k pobrežiu priblíži búrka, z bezpečnostných dôvodov nie je možné kúpať sa v mori. V Turecku sa nachádzajú pláže piesočnaté, zmiešané kamienkové, kamenisté aj skalnaté, preto klientom odporúčame obuv vhodnú do mora. Rozmanitý je aj vstup do vody, miestami s miernym vstupom a miestami s hlbokou vodou, alebo s výskytom veľkých plochých kameňov. Aj turecké pláže sú pravidelne upravované prinášaním jemného piesku, časť pri lehátkach a vstup do vody je väčšinou piesčité, ale dno mora môže byť miestami kamenisté. Plážové osušky sú k dispozícii zdarma, alebo za depozit, ktorý sa vám vráti pri odovzdaní osušky. Bulharské pláže sú prevažne piesočnaté, alebo miešané s drobnými kamienkami, s postupne klesajúcim dnom. Pláže sú verejné, plážový servis nie je zahrnutý v cene (výnimkou sú hotely, kde je to spomenuté v popise). Grécke pláže sú tiež rozmanité, piesočnaté, zmiešané kamienkové, kamenisté aj skalnaté, preto klientom odporúčame obuv vhodnú do mora.

Väčšina gréckych pláží je verejná, spoplatneným plážovým servisom (výnimkou sú hotely, kde je to spomenuté v popise). Za čistotu na plážach zodpovedá samospráva. V prípade silnejšieho vetra sa na plážach môžu objaviť morské riasy, medúzy či iné nečistoty. Hotely sa snažia uchovávať pláže čisté. V prípade, kde hotel poskytuje svojim klientom plážový servis Vás upozorňujeme, že počet lehátok je vždy menší ako celková kapacita hotela. Lehátka sú k dispozícii len pre hostí daného hotela. Prosíme našich klientov, aby pri bazénoch dohliadli na svoje deti, pretože je tam zvýšená možnosť šmyknutia a úrazu. Bazény nie je možné využívať v noci, pretože prebieha výmena vody, alebo ich čistenie chemikáliami. Tobogany bývajú v prevádzke viackrát počas dňa, nie však non-stop. Hotel môže stanoviť minimálny vek, alebo výšku dieťaťa na využitie jednotlivých toboganov z bezpečnostných dôvodov. Naša CK nevie tieto podmienky zmeniť, každý host' používa tobogany na vlastnú zodpovednosť. Vnútorne bazény hotelov sú väčšinou v prevádzke mimo letného obdobia. Vzdialenosť od hotela k pláži, ktorú uvádzame v popisoch hotelov je približná vzdialenosť vzdušnou čiarou.

**PITNÁ VODA:** V žiadnej nami ponúkaných destinácií neodporúčame piť vodu z vodovodu, len balenú minerálnu vodu. Zloženie vody je odlišné od vody, na ktorú sme zvyknutí, preto odporúčame aj umývanie zubov balenou vodou. Za súčasť all inclusive sa spravidla považuje aj voda, ktorá je k dispozícii niekedy iba v obmedzenom čase (podľa otvorených prevádzok najčastejšie barov), takisto ju personál môže nalievať do pohárov a nemusí byť balená, pokiaľ je zabezpečená jej hygienická nezávadnosť. V prímorských strediskách je niekedy dodávka vody obmedzená, niektoré hotely využívajú sinečné kolektory na ohrev teplej vody. Prosíme o Vaše pochopenie.