

# Dôležité informácie

platné pre zájazdy organizované EZOTOUR s.r.o.,  
cestovná kancelária, (ďalej len CK)

Podmienky účasti na zájazdoch CK a vzájomné práva a povinnosti medzi cestujúcim (ďalej aj ako „klient“) a CK stanovujú príslušné Všeobecné zmluvné podmienky pre účasť na zájazdoch EZOTOUR s.r.o., cestovná kancelária, (ďalej len všeobecné zmluvné podmienky), ktorých úplné znenie nájdete v tomto katalógu a na internetovej stránke [www.ezotour.sk](http://www.ezotour.sk). Neoddeliteľnou súčasťou všeobecných zmluvných podmienok sú Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované EZOTOUR s.r.o., cestovná kancelária, (ďalej len dôležité informácie), špecifikujúce podrobnejšie obsah, rozsah a kvalitu jednotlivých služieb a naše odporúčania pri ich využívaní. Predpokladom príjemného pobytu je však aj dobrá informovanosť o špecifických podmienkach, možnostiach a skutočnostiach v jednotlivých krajinách, o charaktere pobytových miest a ubytovacích zariadení. Nároky a predstavy našich klientov nemusia korešpondovať s realitou avšak našou snahou je dosiahnuť súlad medzi informáciami a službami ponúkanými našou CK a Vašimi očakávaniami, a tým zabrániť zbytočným nedorozumeniam. Preto si, prosím, pred uzatvorením Zmluvy o zájazde vo vlastnom záujme dôkladne preštudujte, tak príslušné všeobecné zmluvné podmienky, ako aj nižšie uvedené dôležité informácie.

## Cestovné doklady a vízové povinnosti

Skontrolujte si v dostatočnom časovom predstihu pred odchodom na zájazd platnosť a nepoškodenosť Vášho cestovného dokladu. Hoci SR je členom Európskej únie, odporúčame zobrať si na cestu do cieľovej krajiny platný nepoškodený cestovný pas (s platnosťou minimálne 6 mesiacov po návrate do SR). Pri cestách do zahraničia s cestovným pasom treba dbať na to, aby mal pas potrebnú platnosť. Pokiaľ potrebujete informáciu o požiadavkách konkrétneho štátu nenájdete na stránkach Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí SR, odporúčame pred cestou kontaktovať veľvyslanectvo príslušnej krajiny. Každé dieťa, bez ohľadu na vek, musí mať vlastný cestovný pas. Niektoré štáty akceptujú pas ako platný len v prípade, ak má minimálne jednu čistú dvojstranu. Pre prípad mimoriadnych udalostí je vhodné vložiť do pasu osobitný papier s kontaktmi na príbuzných a známych. V prípade, že na vstup do niektorej krajiny sú pre občanov SR potrebné víza, základné informácie sú uvedené v časti týkajúcej sa príslušnej destinácie. Akékoľvek reklamácie, týkajúce sa víz udeľovaných priamo na letisku, je nevyhnutné riešiť okamžite na mieste. Občania iného štátu ako SR sú povinní informovať sa, preveriť a zabezpečiť potrebné formality na zastupiteľstve svojej krajiny a zaobsťarť si potrebné doklady na cestu. Za nesplnenie tejto povinnosti CK nepreberá zodpovednosť. V prípade, že

klient v priebehu zájazdu stratí doklady alebo mu budú odcudzené, je povinný si na vlastné náklady zabezpečiť nové, resp. náhradné doklady na spätnú cestu. Klient môže v tomto prípade požiadať o pomoc delegáta. Prípadné náklady, ktoré v rámci tejto pomoci vzniknú, hradí klient. Pre prípad straty alebo krádeže cestovných dokladov, odporúčame pripraviť si dve fotokópie dátovej strany cestovného pasu. Jednu kópiu nechajte u svojich príbuzných alebo priateľov, ktorých môžete v prípade núdze rýchlo kontaktovať a druhú kópiu majte počas zájazdu pri sebe, oddelene od ostatných dokladov. V prípade straty či krádeže cestovného pasu Vám fotokópia uľahčí vybavovanie náhradného cestovného dokladu na zastupiteľskom úrade. Pri strate či krádeži dokladov, ohlásť udalosť bezodkladne polícii a vyžiadať si o tom potvrdenie. Požiadajte políciu o umožnenie telefonického rozhovoru s veľvyslanectvom SR, ktoré Vás bude informovať ako ďalej postupovať.

## Letecká doprava

Leteckú dopravu zabezpečuje letecký dopravca, ktorý ma prevádzkovú licenciu udelenú členským štátom Spoločenstva. CK bude počas kalendárneho roka zabezpečovať leteckú prepravu prevažne prostredníctvom priamych liniek, ktoré prevádzkuje medzinárodný letecký prepravca. Odletovými miestami budú ťažiskovo pre všetky destinácie letiská Budapešť, Viedeň, Praha a Krakow. S prihladením na možnosť prípadných zmien plánovaných a realizovaných letov, odporúčame klientom sledovať aj oficiálne stránky a informačné tabule príslušného letiska a leteckej spoločnosti, prostredníctvom ktorých je zabezpečovaný ich let. Počas letu sa na palube podáva ľahké občerstvenie, ktorého sortiment je zabezpečovaný cateringovou spoločnosťou leteckého prepravcu a pripravuje sa s ohľadom na dĺžku letu. Zohľadnenie špeciálnej, resp. upravenej stravy palubného občerstvenia pre pasažierov nevie CK garantovať a odporúčame klientom o týchto možnostiach informovať sa v dostatočnom predstihu vopred. Vybrané druhy jedál a nápojov podľa určenia leteckého prepravcu môžu byť poskytované výhradne odplatne a v prípade záujmu o ich čerpanie musia byť hradené pasažiermi priamo pri ich objednaní na palube lietadla. V prípade zabezpečovania prepravy dovolenkárov na pravidelných linkách realizovaných nízkonákladovými spoločnosťami sa spravidla nepodáva občerstvenie na palube lietadla. Nie je výnimkou, že v dôsledku nepriaznivých letových podmienok alebo preplnením letových koridorov dochádza k posunu alebo zmene času letov. Z uvedeného dôvodu je čas odletu/priletu publikovaný v odovzdaných Pokynoch k zájazdu uvedený ako orientačný. Na základe predpisov a dohôd platných v medzinárodnej leteckej doprave si CK vyhradzuje možnosť realizovať zmeny času odletu a priletu, trasy letu, realizácie a zmeny miesta medzipristátia, leteckej spoločnosti, typu lietadla a letového plánu. Počas leteckej dopravy platí prepravný poriadok

príslušnej leteckej spoločnosti, ako aj medzinárodné zmluvy, dohovory a normy, ktorým sa letecký prepravca podriaďuje. Klienti sa oboznámia s aktuálnymi prepravnými podmienkami a ostatnými dôležitými dokumentmi na internetovej stránke príslušného leteckého prepravcu. Predpokladané časy odletu a priletu dostanete spolu s odovzdanými Pokynmi k zájazdu. Prvý a posledný deň leteckých zájazdov je určený na prepravu do/z miesta dovolenkového pobytu, a nie na samotnú dovolenku. Letové časy a letový plán primárne určuje letecká spoločnosť, s prihliadnutím na pravidelné linky a ostatné prioritné lety, a to v závislosti od povolení získaných od príslušných letových úradov daných krajín a letových koordinátorov, pričom CK nevie pridelené časy ovplyvniť. Môže sa stať, že dôjde vo výnimočných situáciách k zmene odletových časov alebo k dlhšiemu meškaniu lietadla. Tieto skutočnosti však nemôže žiadna cestovná kancelária ovplyvniť ani predpokladať, sú spôsobené okrem počasia a technických problémov aj preplnením vzdušných koridorov. Logistika a jednotlivé úkony súvisiace s realizáciou medzipristátia sú realizované podľa pokynov leteckej spoločnosti a CK ich nedokáže ovplyvniť. Všetky zmeny sú realizované s dôrazom na zabezpečenie maximálnej bezpečnosti pasažierov. V prípade, že CK bude mať vopred o zmenách vedomosť, budeme Vás o všetkých takýchto skutočnostiach vopred informovať. Pri plánovaní fixných prípojov, obchodných termínov, služobných ciest, dôležitých stretnutí a pod., pri nástupe na dovolenku, resp. pri návrate z dovolenky odporúčame rátať aj s možnosťou zmeny, prípadne oneskorenia letu. Ubezpečujeme Vás, že CK sa v maximálnej miere usiluje vylúčiť podobné zmeny, resp. rušivé vplyvy, a preto Vás v prípade zmeny odletových časov alebo meškania letu láskavo žiadame o pochopenie. Keďže CK nemá možnosť ovplyvniť prípadné zmeny spojené s leteckou prepravou, táto skutočnosť neoprávňuje klienta na zrušenie zájazdu.

Zodpovednosť prepravcu a nároky cestujúceho v prípadoch odmietnutia nástupu na palubu lietadla, zrušenia letu a dlhého meškania sa riadia ustanoveniami nariadenia (ES) č. 261/2004 Európskeho parlamentu a rady z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim priamo zo strany leteckého prepravcu. Letecký prepravca je Vás povinný o Vašich právach informovať a priamo zabezpečovať nároky z nich vyplývajúce.

V cene leteckého zájazdu je zahrnutá aj spiatočná letenka v ekonomickej triede, pokiaľ nebolo zmluvne dohodnuté inak a má charakter elektronickej letenky. Ak bude papierová forma letenky pri niektorých zabezpečovaných letoch nevyhnutná, budete o uvedenej skutočnosti vopred informovaní a bude Vám včas odovzdaná. Upozorňujeme klientov, že rezervácia miest v lietadle je príplatkovou službou a odporúčame informovať sa o možnostiach a cenách pred

zakúpením Vašej dovolenky na našich predajných miestach. Štandardne sa pridelenie miest v lietadle realizuje pri kontrolnom pulte (check in) príslušnej leteckej spoločnosti, v závislosti od času zaregistrovania sa a rešpektovaní bezpečnostných pravidiel pre obsadzovanie sedadiel v lietadle. Upozorňujeme, že čím neskôr sa dostavíte na odbavenie, tým je menšia šanca usadenia podľa vašich predstáv. Upozorňujeme klientov, aby si bezodkladne skontrolovali vystavené palubné vstupenky a batožinové lístky a prípadné reklamácie riešili okamžite pri kontrolnom pulte. Starostlivo uchovajte palubnú vstupenku a batožinový lístok, ktoré sú nevyhnutné pre identifikáciu omeškanej, stratenej alebo poškodenej batožiny. Svoje požiadavky na zohľadnenie pridelenia sedadiel zo zdravotných dôvodov, prípadne iného opodstatneného dôvodu, oznamujte pri kontrolnom pulte pred vystavením palubnej vstupenky. Odporúčame rešpektovať odovzdané Pokyny na zájazd, kde je presne uvedený čas (štandardne 120 minút), kedy sa pred plánovaným odletom treba dostaviť na letisko. V prípade oneskorenia alebo omeškania klienta, CK nezodpovedá za vzniknuté komplikácie a klient nemá nárok na žiadnu kompenzáciu ani v prípade nevycestovania. Po registrácii (check in) absolvujete pasovú a colnú kontrolu, kde opäť predložíte cestovný doklad a palubnú vstupenku. Po absolvovaní pasovej a colnej kontroly už nie je možné opustiť odletovú halu. Check in sa uzatvára najneskôr 45 minút pred odletom. Po uzatvorení odbavenia nie je v kompetencii obsluhujúceho personálu vybaviť pripustenie na let oneskorených klientov, odporúčame preto dodržiavať určený čas príchodu na letisko. Dovoľujeme si Vás upozorniť, že pri prilete, pred opustením priletovej haly letiska a po prekročení pasovej kontroly pri odlete z destinácie je potrebné rešpektovať pokyny letiskového personálu.

Cestujúci je povinný rešpektovať pokyny autorizovaných pracovníkov a pokyny vyhlasované na letiskách a na palube lietadla. Cestujúci je povinný vyhnúť sa všetkému, čo by mohlo ohroziť bezpečnosť a plynulosť leteckej prepravy a všetkému, čo by znemožňovalo vykonávať zamestnancom dopravcu alebo letiska svoje povinnosti. Taktiež je povinný správať sa počas letu aj počas nástupu a výstupu z lietadla na letisku tak, aby neohrozoval seba ani ostatných pasažierov. Cestujúci je súčasne povinný správať sa tak, aby nepoškodzoval majetok dopravcu, resp. letiska a majetok iných pasažierov. Cestujúci je povinný preukázať sa svojim cestovným dokladom pred a po absolvovaní registrácie, pokiaľ je k tomu vyzvaný pracovníkom dopravcu alebo letiska. Počas letu sú pre pasažiera záväzné pokyny palubného personálu a kapitána lietadla. V prípade, že budú voči dopravcovi zo strany príslušných orgánov uplatnené sankcie z dôvodu, že cestujúci nedodržiaval niektorú z povinností, prípadne porušil iné povinnosti, predpisy, nariadenia a pravidlá uplatňované v civilnej leteckej

preprave, dopravca má právo na náhradu škody a vymáhanie vzniknutých nákladov priamo od pasažiera. Zároveň upozorňujeme na dodržiavanie zákazu fajčenia a používania elektronických zariadení na palube lietadla.

### **Preprava tehotných žien, chorých a doprevádzanie osôb**

Informácie o aktuálnych podmienkach a obmedzeniach prepravy uvedených osôb nájdete v prepravných podmienkach leteckého prepravcu, ktoré sú aktualizované na internetovej stránke príslušného leteckého prepravcu. Vo Vašom vlastnom záujme im odporúčame venovať zvýšenú pozornosť.

### **Batožina**

Batožina určená na leteckú prepravu nesmie obsahovať nebezpečné predmety, predmety vylúčené z leteckej prepravy a predmety zakázané v cieľovej alebo tranzitnej destinácii. Informujte sa o aktuálnych obmedzeniach a zákazoch v podrobných prepravných podmienkach leteckého prepravcu, ktoré sú v aktuálnom znení uvedené na internetovej stránke leteckého prepravcu. Každý cestujúci (s výnimkou detí do 2 rokov bez nároku na samostatné miesto v lietadle - infant) má nárok na bezplatnú dopravu zapisovanej batožiny do hmotnosti 23 kg podľa aktuálnych prepravných podmienok zmluvného prepravcu. Pri nadváhe (nad hranicu bezplatne prepravovanej hmotnosti batožiny do maximálnej váhy batožiny 32kg) má dopravca právo účtovať ním stanovený poplatok podľa platného cenníka. Odporúčame klientom informovať sa v CK a využiť možnosť predplatiť si predpokladanú nadváhu batožiny za zvýhodnených podmienok priamo v CK. V prípade spolucestujúcej rodiny, nie je možné váhu batožiny sčítať! Z technických dôvodov nesmie prepravovaná batožina prekročiť maximálny rozmer 250 cm, t.j. súčet jeho dĺžky, šírky a výšky vrátane držadiel, bočných vreciek a koliesok. Zapisovaná batožina musí byť vhodne zabalená pre bezpečnú dopravu, musí byť uzatvorená/uzamknutá a zabezpečená proti samovoľnému otvoreniu. Hmotnosť a rozmery príručnej batožiny (56x45x25cm – VxŠxH), ktorú si cestujúci berie so sebou do kabíny lietadla, je obmedzená na maximálne 8kg. Z bezpečnostných dôvodov zároveň príručná batožina nesmie obsahovať predmety, ktoré možno klasifikovať ako nebezpečné (napr. pilník, skladací nožík, nožnice a pod.). Informujte sa o aktuálnych obmedzeniach a zákazoch, týkajúcich sa charakteru, množstva a spôsobe prepravy tekutín a elektronických prístrojov v príručnej batožine. Pravidelne užívané lieky, nevyhnutné zdravotné potreby, finančná hotovosť a cenné veci by sa mali prepravovať v príručnej batožine. Pokiaľ sa v príručnej batožine nájdú nebezpečné predmety, predmety vylúčené z leteckej prepravy, predmety zakázané, prípadne tekutiny a elektronické prístroje nebudú spĺňať príslušné normy, majú pracovníci leteckej správy právo na ich zabavenie a likvidáciu bez

akejkolvek náhrady. Pre prípad krádeže, straty, prípadne zámery, odporúčame batožinu pred jej odovzdaním na prepravu riadne zabezpečiť a uzamknúť, na viditeľnom mieste jasne a vhodne označiť základnými identifikačnými a kontaktnými údajmi klienta a zároveň cieľovým ubytovacím zariadením pobytovej destinácie. Starostlivo uchovajte batožinový lístok, ktorý Vám je odovzdaný súčasne s palubnou vstupenkou a je nevyhnutný pre identifikáciu omeškanej, stratenej alebo poškodennej batožiny. Za stratu a poškodenie batožiny počas leteckej prepravy zodpovedá letecká spoločnosť. V takomto prípade je klient osobne povinný stratu alebo poškodenie batožiny nahlásiť okamžite priamo na letisku v tranzitnej hale v reklamačnom oddelení (Baggage claim), kde si nechajte potvrdiť protokol tzv. (P.I.R.), ktorý je nevyhnutný pri uplatňovaní si nároku na odškodnenie. V prípade nedodržania tohto postupu nárok na náhradu za vzniknutú škodu zaniká. Náklady spojené s vybavovaním reklamácie hradí klient. Podrobnejšie informácie o postupe pri reklamacii batožiny sú uvedené na internetovej stránke zmluvného leteckého prepravcu. O podmienkach prepravy špeciálnej a nadrozmernej batožiny sa informujte vopred v našej CK prípadne u leteckého prepravcu. Cestujúcim s malými deťmi odporúčame vziať si so sebou do príručnej batožiny dostatočné množstvo kojeneckej, resp. detskej stravy a potrieb (plienky, prikrývky, oblečenie a pod.) zohľadňujúce aj prípadné zmeny, meškanie letu alebo dlhšie transfery.

### **Transfery**

V prípade zabezpečenia transferu Vás v priletovej hale alebo na mieste na to určenom pod viditeľným označením CK (prípadne mena) bude očakávať zástupca CK prípadne vodič vopred dohodnutého transferu, ktorý Vás dopraví na stanovené miesto. V prípade príchodu menšej skupiny, je zabezpečený minibus, auto alebo taxi. Dĺžka transferu závisí od vzdialenosti strediska od priletového letiska avšak predpokladané časy transferov sú orientačné, ich realizácia závisí najmä od hustoty cestnej premávky a stavu cestnej infraštruktúry. Pri transferoch je nevyhnutné rešpektovať a realizovať bezpečnostné prestávky vodiča. Každý účastník zájazdu zodpovedá sám za svoju batožinu, odporúčame osobne sa presvedčiť, že bola naložená/ vyložená do/z dopravného prostriedku. Transfery sú organizované a zabezpečované v spolupráci s miestnymi zmluvnými partnermi.

### **Trajekty**

V prípade návštevy viacerých ostrovov alebo krajín, prípadne nevyhnutného tranzitu do miesta pobytu, je potrebné brať do úvahy, že príchody a odchody do/z pobytových miest sa musia prispôbiť časovým harmonogramom lodných, resp. leteckých spoločností.

### **Miesto pobytu**

Informujte sa ešte pred začiatkom Vašej cesty o krajine pobytu a zohľadňujte, prosím, náboženské, kultúrne a spoločenské tradície, mravy, zvyklosti i zákony a ostatné predpisy hostiteľskej krajiny. Deklarovaná vzdialenosť ubytovacieho zariadenia/strediska od okolitých miest, letísk, pláží, pamiatok a iných záchytných bodov je orientačná a záleží od zvolenej trasy, dopravného prostriedku prípadne iných skutočností.

### **Zvláštne požiadavky**

Sú to Vaše želania, ktoré sa uvádzajú do Poznámky uzatváraanej zmluvy s CK, napr. ubytovanie na prízemí, poskytnutie detskej postieľky, ubytovanie vedľa Vašich známych a pod. Skontrolujte si, prosím, vyznačenie uvedenej požiadavky vo Vašej zmluve. CK sa bude snažiť Vaše požiadavky tlmočiť, nemôže ich však z kapacitných dôvodov ubytovacích zariadení za zmluvného partnera garantovať. V prípade nesplnenia Vašich špecifických požiadaviek „naviac“, osobitne písomne CK nepotvrdených a nezaplatených, nevzniká nárok na žiadnu kompenzáciu.

### **Servis a služby**

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

informatívny charakter. O aktuálnych hodnotách meny, čistého kurzu, prepočtoch, pravidlách výmeny a ďalších odporúčaníach sú klienti vždy aktuálne informovaní na úvodnej informatívnej schôdzke s delegátom. Vo väčšine krajín a zariadení platí, že za výmenu peňazí v ubytovacom zariadení, ako aj za telefonovanie si ubytovateľ účtuje poplatky/prirážky. Obchody umiestnené v hotelových zariadeniach majú prenajaté súkromní podnikatelia a CK nemôže ovplyvniť ich prevádzkový čas, sortiment ani tvorbu cien. V hlavnej sezóne a pri plnej kapacite hotelov môže dochádzať pri zabezpečovaní servisu a poskytovaní služieb klientom k čakacím dobám. CK nevie ovplyvniť zloženie klientely v jednotlivých hotelových zariadeniach, ktorých obsadenosť závisí od realizovaných zmlúv hotela s jednotlivými tour-operátormi.

### **Ubytovanie**

Oficiálne hodnotenie ubytovacích kapacít vyjadrené hviezdíčkami, písmenami alebo inými symbolmi je klasifikované právnymi predpismi krajiny v ktorej je ubytovacie zariadenie lokalizované, takže nie je možné porovnávať kategorizácie, štandardy a triedy rôznych krajín. Z tohto dôvodu okrem oficiálneho zaradenia uvádzame aj vlastné subjektívne hodnotenie ubytovacích kapacít, ktoré vychádza zo skúseností CK a nezriedka aj z hodnotenia našich klientov. Pri ubytovacích zariadeniach typu bungalov, štúdio, apartmán, depandance a pod. sa pri zatriedení berú do úvahy aj služby centrálnych budov rekreačného areálu ako celku. CK neurčuje pridelovanie izieb pri príchode do hotela, resp. hotelového komplexu, je to vždy v kompetencii manažmentu hotela. Náš zástupca v spolupráci s manažmentom hotela sa v čo najväčšej miere usiluje zohľadniť želania hostí. Splnenie požiadaviek zákazníkov však závisí od aktuálnej disponibility kapacít. Pokiaľ ide o požiadavky na výmenu izby zo strany klientov, CK sa bude snažiť urobiť pre klientov maximum, tieto záležitosti sú však v plnej kompetencii hotelového manažmentu, a najmä v hlavnej sezóne alebo počas plnej obsadenosti hotela nie je možné uskutočňovať požadované zmeny. Izby s výhľadom na more sú väčšinou s balkónom a priamym alebo bočným výhľadom na more, ktorému môže čiastočne brániť zeleň, časť budovy alebo technologické zariadenia. CK má so zahraničnými partnermi uzatvorené prevažne garantované zmluvy s vopred dohodnutými a predplatenými službami, ktoré minimalizujú možnosť preobsadenia hotelovej kapacity. V prípade výnimočného preobsadenia objednaného hotela si CK vyhradzuje právo ubytovať klientov v zariadení rovnakej alebo vyššej kategórie. Vybavenie, veľkosť a poloha izieb (rovnakého typu a štandardu) nemusí byť vždy rovnaká a často závisí od architektonického riešenia hotelového zariadenia. Jednolôžkové izby, hoci sú za príplatok, nemusia byť identické s dvojlôžkovými izbami a zvyčajne môžu

byť menšie, inak situované a bez balkóna. Pokiaľ to situácia umožňuje a klienti si to želajú, resp. s tým súhlasia, hľadá sa možnosť ubytovať dvoch jednotlivcov po ich vzájomnej dohode do dvojlôžkovej izby. V takom prípade sa im príplatok za jednolôžkovú izbu neúčtuje. V hoteloch sa za štandardnú izbu považuje 2 -lôžková izba s možnosťou alebo bez možnosti pridania prísteliek. Rozmer manželských lôžok sa môže líšiť (šírka sa pohybuje od šírky 120 cm). Prístelka je doplnkové, nie vždy plnohodnotné lôžko, ktoré sa využíva vo väčšine ubytovacích zariadení a spravidla sa na ňu vzťahuje zľava. Vo väčšine prípadov ide o lôžko menších rozmerov, resp. rozkladacie lôžko určené najmä pre deti. Prístelka je súčasťou vybavenia väčšiny 3-4 lôžkových izieb, pričom ich podlahová plocha môže byť totožná s plochou dvojlôžkových izieb. Obytný priestor izieb s viacerými prístelkami môže byť značne obmedzený. Menšie pohodlie v 3-4 lôžkovej izbe je zohľadnené v poskytovanej zľave pre osoby na prístelke, prípadne pre deti ubytovanie zdarma. Prístelkou môže byť pohovka, rozkladací gauč, kreslo, ležadlo, skladacia posteľ, poschodová posteľ, vysúvacie lôžko, matrac a pod. V prípade kumulácie dvoch prísteliek môže byť poskytnuté jedno rozkladacie dvojlôžko. Pokiaľ prístelka nie je pevnou súčasťou vybavenia izby, je na izbu dodávaná až po ubytovaní klientov. Deti do 2 rokov bez nároku na poskytované služby a samostatné sedadlo bezplatne (infant), nemajú nárok na samostatnú prístelku. Pre deti do 3 rokov je spravidla ako prístelka zabezpečovaná detská postieľka.

V prípade, že ceny sú kalkulované na osobu, a nie na celý apartmán, resp. štúdio, pri jeho obsadení menším počtom osôb ako je určená kapacita, sa voľné lôžka doplácajú podľa individuálnej cenovej kalkulácie. V prípade obsadzovania 2-lôžkovej izby jednou dospelou osobou a dieťaťom, platí dieťa cenu dospeléj osoby na základnom lôžku. Ubytovanie dieťaťa/osoby na zdieľanom lôžku predstavuje obmedzenie komfortu aj pre zdieľajúcu osobu na základnom lôžku, ktoré sa nezohľadňuje v cene osoby na základnom lôžku ale výhradne v cene osoby na zdieľanom lôžku.

Prosíme klientov o porozumenie pri organizácii ubytovania, vybavovaní ubytovacích formalít a príprave prideleného ubytovania, kedy najmä pri väčších skupinách a striedaní turnusov môže dochádzať k dlhším čakacím dobám. Rodiny s malými deťmi budú podľa možností uprednostňované. Klient zodpovedá a je povinný uhradiť škodu, ktorú spôsobil v ubytovacom zariadení.

Pokiaľ klienti svojvoľne ubytujú v izbe „neoprávnené“ osoby alebo nerešpektujú štandardne požadované pravidlá ubytovacieho zariadenia, preberajú na seba všetky riziká a sankcie uplatňované zo strany ubytovateľa. V prípade, že je v rámci poskytovaných služieb k dispozícii minibar/chladnička, v záujme predchádzania problémom, odporúčame po príchode do pridelenéj izby skontrolovať jeho obsah a prípadné rozdiely okamžite nahlásiť na recepcii hotela. V hoteloch so zabezpečenými stravovacími službami

sú minibary/chladničky zväčša prázdne a slúžia k uschovaniu nápojov zakúpených v priestoroch hotela. Upozorňujeme, že v niektorých zariadeniach minibary/chladničky fungujú len počas aktivovanej magnetickej karty na izbe.

Upozorňujeme, že pri deklarovaných novootvorených strediskách grafická vizualizácia strediska, dodaná zahraničným partnerom, ktorá bola použitá ako predbežný obrazový materiál, pri opise strediska v našich grafických ponukách nemusí byť vo všetkých smeroch identická s konečným vyhotovením realizovaného projektu. Katalógové fotografie izieb ubytovacích zariadení považujte za orientačné, keďže každé zariadenie má niekoľko typov izieb, ktoré sa môžu líšiť lokalizáciou, veľkosťou, vybavením, resp. dizajnom, a preto vám nie je možné predstaviť v rámci ponuky všetky typy izieb. Ako obrazový materiál sú v našom katalógu použité oficiálne hotelové prezentačné fotografie alebo našou CK vyhotovené fotografie, resp. ilustračné fotografie. Považujte, prosím, obrázky izieb, okolia, pláží, interiéru, exteriéru ubytovacích zariadení uvedených v katalógu za orientačné a odporúčame venovať pozornosť aktuálnej fotogalérii uvedenej pri každom zariadení na internetovej stránke [www.ezotour.sk](http://www.ezotour.sk) alebo využiť web stránku hotelového zariadenia, ktorá je uvedená pri jednotlivých zariadeniach v katalógu.

Doplňujúce aktuálne informácie k hotelovým zariadeniam a strediskám a poskytovaným službám nájdete na našej internetovej stránke. Venujte, prosím, vo vlastnom záujme zvýšenú pozornosť ich využitiu pri zisťovaní podrobnejších a aktualizovaných informácií. Majitelia zariadení ani CK nemôžu niesť zodpovednosť za stav, vzhľad, úpravu a využitie pozemkov, nehnuteľností a zariadení susediacich s danou ubytovacou kapacitou, nakoľko nie sú ich súčasťou.

Hotelové zariadenia si vyhradujú právo organizovania privátnych akcií (svadby, oslavy, firemné bankety, garantované ubytovanie vo vyčlenenej časti pre vyhradených touroperatorov a pod.) počas celej sezóny. Z uvedeného dôvodu môžu byť vyčlenené časti hotelových zariadení dočasne pre klientov, resp. ostatných klientov uzatvorené alebo ich využívanie obmedzené. Využívanie služieb zariadenia a priľahlých pláží miestnym obyvateľstvom nie je vylúčené.

Rýchlo sa rozvíjajúci cestovný ruch so sebou prináša stavebnú činnosť, ktorú CK nemá možnosť ovplyvniť ani predpokladať. Tá sa neobmedzuje iba na mimosezónne mesiace a staveniská vznikajú veľmi rýchlo prakticky zo dňa na deň alebo je stavebná činnosť po dlhšej prestávke obnovená. V takýchto prípadoch nie je možné mať pri rezervovaní pobytu najaktuálnejšie správy o stavebnej činnosti. Absolútny pokoj v turistických centrách nájdete výnimočne. Cestná premávka, letecká doprava, rôzne športy, animácie, hudobné produkcie a iné skutočnosti súvisiace s vyhladávanými turistickými centrami sú zdrojom zvýšenej hlučnosti. K dovolenke

neoddeliteľne patrí aj večerná spoločenská zábava, bary, reštaurácie, diskotéky a nočné kluby, ktoré často spôsobujú hluk do neskorých hodín. Z hygienických dôvodov je s cieľom vyhnúť sa vysokým teplotám počas dňa zvykom zavčas ráno odvážať odpad aj dopĺňať zásoby ako v hoteloch, tak i v okolitých prevádzkach. Uvedenú činnosť nie je možné prevádzkovať bez hluku. Zároveň postupy a zariadenia nutné k prevádzkovaní hotelového komplexu môžu viesť k vzniku hluku, prípadne iných sprievodných javov. Stavebný a architektonický štýl často umožňuje zvukovú priepustnosť medzi jednotlivými miestnosťami. Počas dovolenkovej sezóny môže dôjsť k údržbárskym alebo stavebným prácam v ubytovacom zariadení z technických alebo iných objektívnych príčin. Postupné zavádzanie logistických postupov a drobné dokončovacie práce alebo záručné opravy sú sprievodným javom novootvorených zariadení a prevádzok. Ak dôjde k takýmto situáciám, prosíme Vás o pochopenie. Otváranie izieb formou elektronických kľúčov alebo magnetických kariet si vyžaduje získanie určitej zručnosti. Klientom odporúčame, aby magnetické karty neprichádzali do kontaktu s magnetickými poliami iných prístrojov (napr. mobilných telefónov a pod.), čo môže spôsobiť ich deaktivovanie.

Podľa medzinárodných hotelových štandardov a zvyklostí v cestovnom ruchu majú hostia povinnosť v posledný deň čerpania služieb opustiť izby a súčasne ukončiť čerpanie služieb spravidla do 12:00 hod., prípadne, ak to vopred nie je stanovené a oznámené inak z dôvodu, aby bolo možné zabezpečiť ich upratovanie a prípravu pre ďalších klientov. Preto je ubytovanie a čerpanie služieb v deň príchodu obvykle možné najskôr od 14:00 hod. Príchod do miesta dovolenky v skorých ranných hodinách, resp. neskorý odchod neopravňujú k využívaniu izieb a poskytovaných služieb nad stanovený čas bez osobitných hotelových príplatkov. Akékoľvek služby čerpané nad rámec vyššie definovaného časového rozsahu sú považované za služby čerpané navyše, podliehajúce spoplatneniu. CK nemôže záväzne garantovať bezprostrednú nadväznosť ubytovania so zabezpečovanými službami, resp. uvoľnenia izieb so zabezpečovanými službami na príchod/odchod klienta. Ak je to z kapacitných dôvodov možné, o neskoršom vystaňovaní z izby je možné sa individuálne dohodnúť na recepcii. Táto služba je však spoplatnená priamo na mieste (cena doplatku závisí od cenníka hotela). Je potrebné upozorniť, že v čase plnej obsadenosti ubytovacích kapacít hotel túto službu z kapacitných dôvodov nevie zabezpečiť. V deň odchodu/príchodu býva v rámci možností ubytovacieho zariadenia vyhradená jedna miestnosť, kde má hosť možnosť osprchovať sa a prezliecť. Batožina sa zvyčajne ukladá do priestorov vyčlenených na tento účel, ktoré sa zväčša nachádzajú pri hotelovej recepcii. CK negarantuje možnosť stráženia batožiny v hotelovom zariadení pred ubytovaním v deň príchodu a pri ukončení ubytovania v deň odjazdu. V prípade, že

hotel nezabezpečuje kvalifikované stráženie takejto batožiny, zodpovedá za ňu v plnom rozsahu klient.

Zariadenia s možnosťou účasti handikepovaných klientov poskytujú spravidla bezbariérové izby, vymedzené miesta pre vozičkárov 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. Pri prechodnom nedostatku ubytovacích zariadení môžu byť izby prioritne určené pre handikepovaných klientov pridelené ako štandardné ubytovacie kapacity klientom.

### Formy bytovania

- Dvojľôžková izba - izba s dvoma pevnými lôžkami (oddelené, resp. manželská posteľ) spravidla s možnosťou 1, príp. 2 prísteliek.
- Jednolôžková izba - izba s 1 lôžkom alebo 2-lôžková izba s jedným neobsadeným lôžkom (podľa hotelovej kapacity) väčšinou bez balkóna.
- Rodinná izba - jedna väčšia, resp. dve navzájom prepojené izby (čiastočne alebo úplne oddelené) s vlastným sociálnym zariadením.
- Štúdio - jedna miestnosť s kuchynským kútom a pevnými lôžkami, s možnosťou umiestnenia jednej, dvoch, výnimočne aj troch prísteliek, s vlastným sociálnym zariadením.
- Apartmán - minimálne dve oddelené miestnosti s vyčlenenou kuchynkou, resp. kuch. kútom (prípadne jedna spálňa s dvoma lôžkami a obývací izba s rozkladacím gaučom), s pevnými lôžkami a možnosťou umiestnenia prístelky, s vlastným sociálnym zariadením.
- Hotelový apartmán - spravidla ide o dve oddelené miestnosti, zvyčajne s pevnými lôžkami a možnosťou umiestniť prístelky.
- Suita - priestranejšie alebo komfortnejšie nadštandardné hotelové izby, spravidla dve navzájom prepojené miestnosti.
- Bungalov, vilka - samostatné ubytovacie objekty s izbami hotelového typu, pričom stravovanie a ostatné služby sú zvyčajne zabezpečené v centrálnej budove alebo v hoteli.

Popis jednotlivých ubytovacích zariadení a ich okolia, ako aj popis hotelových služieb zodpovedá skutočnosti známej k 01.11.2018.

### Stravovanie a nápoje

Typ, resp. forma stravovania sú uvedené v popise každého ubytovacieho zariadenia. Stravovanie sa uskutočňuje podľa noriem príslušnej krajiny. V hoteloch sa varia väčšinou medzinárodné jedlá obohatené o miestne gastronomické špeciality.

V penziónoch je zase podávaná strava s prihliadnutím na slovenský jedálny lístok. Rozsah, sortiment a kvalita stravy je daná zvyklosťami krajiny, úrovňou, triedou a cenou ubytovacieho zariadenia a je v plnej kompetencii hotela. Stravovanie sa uskutočňuje podľa časového harmonogramu ubytovacieho zariadenia. Hotelové zariadenia štandardne nezabezpečujú kojeneckú, diétnu, príp. špeciálne vyžadovanú, resp. upravovanú stravu, ktorú je nevyhnutné dodržiavať v súvislosti s určitými ochoreniami a diétami. V prípade špecifických nárokov na poskytovanú stravu je nevyhnutné informovať sa o možnostiach jej zabezpečenia pred rezervovaním, resp. zakúpením zájazdu. Pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, nápoje k jedlám nie sú zahrnuté v cene zájazdu. Ak sú v cene zájazdu zahrnuté aj nápoje, spravidla sa jedná o základné nápoje (v počte 1x nápoj na osobu) ako napr. sýtená, príp. nesýtená voda, v niektorých zariadeniach víno, pričom ostatné nápoje je potrebné doobjednať a na mieste uhradiť. Podávanie nápojov v plastových alebo akrylátových pohároch (i v hoteloch vyššej kategórie) je bežné najmä z bezpečnostných dôvodov, ochrany životného prostredia a s ohľadom na predpisy danej krajiny. Pri ubytovacích zariadeniach nižšej kategórie treba rátať s menším výberom jedál a nápojov. V hlavnej sezóne a pri plnej kapacite hotelov môže dochádzať v stravovacích zariadeniach, reštauráciách a baroch k čakacím dobám. V reštauráciách, ktoré ponúkajú časť alebo celú kapacitu pod holým nebom, môže dôjsť v závislosti od počasia k určitým obmedzeniam.

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

All inclusive znamená plnú penziu a časovo a priestorovo obmedzenú konzumáciu nealkoholických a prípadne alkoholických nápojov podľa rozpisu hotela. Služby all inclusive alebo ich časť môžu byť zabezpečované dodávateľským spôsobom (napr. formou cateringu pri zabezpečovaní stravovania a pod.). Vo väčšine hotelov v režime all inclusive, ale aj iných foriem stravovania je potrebné nosiť plastový náramok, resp. preukazovať sa personifikovanou kartou. Za ich stratu alebo zneužitie zodpovedá v plnej miere klient. Rozsah, sortiment a harmonogram poskytovania služieb all inclusive je v plnej miere v kompetencii hotela, súvisí s úrovňou ubytovacieho zariadenia a miestnymi zvyklosťami a uskutočňuje sa výlučne podľa konceptu ubytovacieho zariadenia. Spoplatnené nápoje a jedlá mimo konceptu All inclusive sú označené a nacenené v jedálnych a nápojových lístkoch. 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. Presný rozpis služieb zahrnutých do programu all inclusive

obdržíte pri ubytovaní. Služby all inclusive je potrebné posudzovať podľa ich obsahu a nie podľa používaných názvov, ktoré nie sú štandardizované a sú spravidla určené hotelom. Upozorňujeme na rôzne časové a priestorové obmedzenia podávania alkoholických nápojov v rámci all inclusive v prísne moslimských krajinách. V posledný plánovaný deň čerpania služieb je v zmysle interných hotelových predpisov možné čerpať služby all inclusive väčšinou len do 12:00 hod. V čase neskorého príchodu a skorého odchodu klientov (mimo bežných prevádzkových hodín jedáľenských zariadení) môže byť klientom servírovaná neskorá večera, resp. skoré raňajky v obmedzenom výbere studenej kuchyne, resp. formou potravinových balíčkov. O čerpanie potravinového balíčka je potrebné spravidla vopred požiadať na recepcii. Niektoré hotelové zariadenia neposkytujú potravinové balíčky vôbec.

### Formy stravovania

- Polpenzia - raňajky a večere v ubytovacom zariadení (ak nie je uvedené inak, nápoje k večeri sa spravidla platia).
- Plná penzia - raňajky, obedy a večere v ubytovacom zariadení (ak nie je uvedené inak, nápoje k obedu a večeri sa platia).
- All inclusive - plná penzia formou švédskych/bufetových stolov, vybrané nealkoholické, prípadne alkoholické nápoje miestneho pôvodu pokiaľ nie je uvedené inak. Program all inclusive obvykle zahŕňa aj športové aktivity, animácie a ďalšie hotelové služby, úroveň sa však môže líšiť v závislosti od kategórie a cenových relácií hotela.
- Bufetové/Švédske stoly - samoobslužná forma výberu jedál s ponukou studenej a teplej kuchyne, kde pestrosť ponuky závisí od kategórie, triedy a cenovej relácie ubytovacieho zariadenia.

Využívanie stravovania v á la carte reštauráciách hotelových zariadení sa uskutočňuje výhradne na rezerváciu klienta, ktorú je potrebné uskutočniť v dostatočnom časovom predstihu. Uvedená forma stravovania nie je súčasťou služieb all inclusive, pokiaľ nie je pri konkrétnom zariadení alebo v koncepte all inclusive uvedené inak. Vo väčšine hotelov platí najmä z hygienických dôvodov striktný zákaz nosenia vlastných jedál a nápojov do izby (výnimkou sú hotely apartmánového typu vybavené kuchynkou) a zároveň aj zákaz vynášania jedla a nápojov z jedálne alebo reštaurácie hotela. Prosíme Vás o rešpektovanie týchto obmedzení, vyhnete sa zbytočným nepríjemnostiam. Pri ubytovaní s možnosťou vlastného varenia sú k dispozícii kuchynky alebo kuchynské kúty, vybavené chladničkou, elektrickým varičom a väčšinou len základným riadom a vybavením. V hoteloch, ktoré poskytujú stravovanie, je kuchynský kút zvyčajne nevybavený. Pokiaľ sú izby vybavené minibarom/chladničkou, služba all inclusive

neznamená, že budú automaticky a bez poplatku dopĺňané jedlom či nápojmi.

### **Pláže**

Ležadlá a slnečníky v areáli hotela sú spravidla k dispozícii zadarmo, na pláži sa však zvyknú prenajímať od súkromných podnikateľov za poplatok (ak nie je v katalógu pri konkrétnom stredisku uvedené inak). Ich počet je obmedzený a nie je totožný s ubytovacou kapacitou stredísk. Pod plážovým servisom sa rozumejú rôzne kombinácie ležadiel, plážových stoličiek a slnečníkov. Pod uterákovým servisom sa rozumejú možnosti odplatného alebo zálohovaného poskytovania plážových osušiek. Údaje o vzdialenosti pláže od ubytovacích objektov sú uvedené v popise zariadenia len orientačne a udávajú orientačnú vzdialenosť pláže k najbližšej časti areálu/hotelového komplexu. Väčšina pláží je verejná a prístupná aj miestnemu obyvateľstvu, ktoré sa svojou mentalitou a správaním môže odlišovať od našich zvyklostí. Vybavenosť pláží je rôzna, pričom sprchy a WC nemusia byť súčasťou vybavenia pláže, prípadne poskytujú tieto služby iba za poplatok.

Pláže pred hotelovými zariadeniami sú takmer všade vo verejnom vlastníctve, takže ich čistenie je v kompetencii miestnych obcí, resp. mestských častí. Spravidla sa však o časť pláže pred hotelovými zariadeniami starajú aj príslušní ubytovatelia, ktorí sa snažia udržiavať ju v čistote. V tejto súvislosti si Vás zároveň dovoľujeme požiadať, aby ste aj Vy dbali o čisté životné prostredie a poriadok. Odporúčame pri pohybe na pláži a v mori používať plážovú obuv, resp. špeciálnu obuv určenú na kúpanie. Upozorňujeme na výskyt pouličných predajcov na verejných plážach, ktorí zvyknú obťažovať klientov svojou ponukou tovarov alebo služieb. Z bezpečnostných dôvodov sa v niektorých strediskách uzatvára vo večerných a v skorých ranných hodinách prístup na pláž, preto Vás žiadame vo vlastnom záujme o rešpektovanie daných pokynov.

Nedá sa vylúčiť, že klimatické podmienky, vietor a morské prúdy spôsobia väčšie vlnobitie, nánosy, náplavy napr. rias, vodných tráv, nečistôt, kameňov, prípadne zníženie morskej hladiny a pod., čo môže viesť k obmedzeniam alebo zmenám podmienok na pláži ako i k odchýlkam od popisu v katalógu. Tento faktor je však neregulovateľný a zo strany CK neovplyvniteľný. CK nevie ovplyvniť a predpokladať charakter morského podlažia (kamenné platne, skaly, koralové útesy, nerovnosti a pod.) pri príľahlých plážach. Láskavo Vás žiadame, aby ste dodržiavali pokyny, týkajúce sa možnosti kúpania na pláži, rešpektovali informácie o morských prúdoch, počasí, nebezpečenstvách súvisiacich s vlnobitím, vodnými vírmi, prílivom, odlivom, morskou faunou a flórou a podobne.

### **Bazény a tobogany**

Rešpektujte prevádzkové hodiny bazénov a toboganov vymedzené hotelom, dodržiavajte pokyny pri ich

využívaní a nenechávajte deti bez dozoru. V niektorých ubytovacích zariadeniach je využívanie bazéna podmienené použitím kúpacej čiapky. V mnohých stredomorských krajinách sa striktno dodržiava popoludňajší odpočinok, tzv. siesta, čo môže mať vplyv na prevádzku bazénov a toboganov, ktoré sa počas tohto oddychového času nemôžu využívať. Vo výnimočných prípadoch môžu niektoré bazény využívať iba dospelé osoby. Z hygienických dôvodov je nutné pridávať do vody v bazénoch chemikálie. Osobám s citlivou pokožkou odporúčame konzultovať tento problém so svojim lekárom pred realizáciou pobytu. Nie všetky hotelové bazény majú čistiace/filtračné zariadenie, a preto môžu byť v určitých obdobiach vypúšťané a čistené. O možnosti využitia slnečníkov a ležadiel sa dozviete v popisoch jednotlivých ubytovacích zariadení. Počet ležadiel a slnečníkov nezodpovedá kapacite hotela. Rezervácia ležadiel súčasne na rôznych miestach v jednom ubytovacom zariadení, ani rezervácia vo včasných ranných hodinách nie je zvyčajne hotelom akceptovaná. Hygienická nezávadnosť a pH vody v bazénoch je pravidelne kontrolovaná. Z objektívnych najmä hygienických dôvodov môžu byť bazény počas sezóny určitú nevyhnutnú dobu mimo prevádzky. Najmä vnútorné (interiérové) bazény môžu byť na základe rozhodnutia hotelového manažmentu počas letnej sezóny mimo prevádzky. Teplota vody v bazénoch závisí od klimatických podmienok, pokiaľ nie je deklarovaný ich ohrev.

### **Voda a elektrická energia**

V prímorských a exotických krajinách sa nepoužíva na pitie a varenie voda z vodovodu, aj keď v prevažnej väčšine prípadov nie je zdravotne závadná. Líši sa však chuťou a kvalitou, preto odporúčame pitnú vodu kupovať výhradne v uzavretých fľašiach v miestnych obchodoch či hoteloch alebo využívať automaty na pitnú vodu, ak ich má hotel k dispozícii. Za súčasť all inclusive sa spravidla považuje aj voda, ktorá je k dispozícii niekedy iba v obmedzenom čase (podľa otvorených prevádzok najčastejšie barov), takisto ju personál môže nalievať do pohárov a nemusí byť balená, pokiaľ je zabezpečená jej hygienická nezávadnosť. V hoteloch a ubytovacích zariadeniach so solárnym ohrevom, tečie najmä v podvečer, pri zvýšenej spotrebe alebo nepriaznivom počasí vlažná voda. V niektorých oblastiach, prípadne pri krízových situáciách, môže dochádzať ku krátkodobým výpadkom elektrickej energie, zásobovaní vodou, prípadne inými médiami a s tým súvisiacimi nepríjemnosťami a komplikáciami, prosíme Vás o pochopenie.

### **Hygiena a životné prostredie**

Hygienické zvyklosti a predpisy sú v prímorských a južných krajinách tolerantnejšie ako u nás. To isté sa týka aj zvyklostí a predpisov týkajúcich sa životného prostredia. Je potrebné si uvedomiť, že organizmus potrebuje niekoľko dní na prispôbenie sa novým



klimatickým podmienkam a miestnej gastronómii. Z prípadných zdravotných problémov nemožno odvodzovať, že sú spôsobené nedostatočnou kvalitou spracovania potravín alebo nedodržiavaním hygienických predpisov. Rešpektujte rady, pokyny a odporúčania pracovníkov CK a hotelov. Vo väčšine zariadení v niektorých krajinách (napr. v Grécku) je v dôsledku zastaralej odpadovej infraštruktúry zakázané hádzať použitý toaletný papier do odpadovej misy a je nevyhnutné využiť na to určené odpadové nádoby.

V kompetencii CK nie je možnosť ovplyvniť nepredvídané vplyvy životného prostredia, poveternostných podmienok a nepredvídateľných situácií na kvalitu pobytu (prechodné alebo krátkodobé znečistenie mora, zníženie hladiny mora, vlnobitie, zvýšený výskyt rias, vodných tráv, morských živočíchov, a pod.). Uvedené skutočnosti môžu viesť i k dočasnému obmedzeniu spotreby vody či dodávok elektrickej energie. Zohľadnite výskyt rastlín, hmyzu a živočíchov v príslušnej oblasti a s prípadným nebezpečenstvom prijmite zodpovedajúce bezpečnostné a ochranné opatrenia.

#### **Flóra/Fauna/Hmyz/Domáce zvieratá**

K exotickým a prímorským krajinám so špecifickými klimatickými podmienkami patrí aj špecifická miestna fauna a flóra, hmyz, drobné plazy, prípadne výskyt tradičných domácich zvierat a drobného vtáctva. Ich výskyt však neznamená, že ubytovanie, stravovanie, resp. hotelové stredisko nie je bezpečné, čisté alebo hygienické. Môže sa stať, že aj napriek intenzívnej snahe hotelierov a miestnych úradov sa môžu uvedené skutočnosti v určitých obdobiach vyskytovať vo zvýšenej miere. Odporúčame pribaliť do príručnej batožiny prostriedky proti hmyzu a nenechávať v izbách a príľahlých priestoroch nechránené potraviny. V snahe o zníženie výskytu hmyzu sa v hoteloch zvyčajne v podvečerných hodinách vykonávajú postreky, ktoré môžu byť agresívnejšie, preto si nenechávajte otvorené balkónové dvere, okná a bielizeň vo vonkajších priestoroch a rešpektujte prosím pokyny personálu hotela.

#### **Sezóna a počasie**

V exotických a prímorských destináciách trvá sezóna takmer po celý rok. Odporúčame vopred sa informovať o aktuálnych klimatických podmienkach miesta destinácie, nepodceňovať možné výkyvy počasia a venovať dostatočnú pozornosť príprave na pobyt detí, ale i dospelých. Nezabúdajte na opaľovacie krémy a oleje s vysokým ochranným faktorom a nepodceňujte slnečné žiarenie. Obdobia pred a po hlavnej sezóne prinášajú okrem výhodných cien aj skutočnosť, že niektoré zariadenia (bary, diskotéky a pod.) nie sú v prevádzke, resp. ich prevádzka je časovo obmedzená a že v dôsledku menšieho počtu klientov hotel neposkytuje služby (vrátane animácií) v plnom rozsahu. Mimo sezónne obdobie však poskytuje viac pokoja, nižšie ceny a podobne.

#### **Klimatizácia**

O vybavení izieb klimatizačnými zariadeniami a ich prevádzke nájdete informácie v popise ubytovania a vybavenosti izieb. Upozorňujeme, že klimatizácia nemusí byť v prevádzke 24 hodín denne, ale môže fungovať iba v určitých hodinách alebo vo vymedzenom období počas sezóny, prípadne za poplatok čo závisí od rozhodnutia ubytovacieho zariadenia. Prevádzkovatelia si vyhradujú právo rozhodnúť o spolplatnení klimatizácie, o čom nemusí byť CK vopred informovaná. Prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia často podmieňuje používanie klimatizácie prítomnosťou hostí na izbe. Ide o systém, tzv. príviesku pripojeného na kľúč, resp. magnetickú kartu od izby, ktoré po umiestnení do príslušnej zásuvky aktivujú elektrický okruh a následne je možné zapnúť klimatizáciu. Upozorňujeme, že nie je dovolené oddeľovať príviesok od kľúča. Klimatizácia funguje v niektorých zariadeniach len pri zatvorených balkónových dverách a oknách. Rozlišujeme klimatizáciu - individuálnu, ktorú si reguluje sám klient a centrálnu s možnosťou, resp. bez možnosti jej individuálneho ovládania (jej prevádzka však závisí od rozhodnutia vedenia ubytovacieho zariadenia). Vzhľadom na druh klimatizácie sa môže vyskytnúť i zvýšená hlučnosť spôsobená klimatizačným telesom. Pri klimatizovaní spoločných priestorov je potrebné zohľadniť, že budovy hotelových zariadení nemajú charakter prísne uzatvorených komplexov a otváranie vchodov a prechodových pasáží, spolu s podávaním stravy na príľahlých terasách aj pri maximálnej snahe hotelierov, znižuje najmä počas letných horúčav celkovú účinnosť chladenia spoločných priestorov. Architektonické riešenie niektorých hotelových zariadení nedisponuje klimatizovaním spoločných priestorov.

#### **Oblečenie a doplnky**

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

#### **Sprievodcovia a delegáti**

Pri všetkých zájazdoch, pokiaľ nie je uvedené inak, sú zabezpečované aj služby slovensky hovoriaceho delegáta príp. miestneho anglicky hovoriaceho sprievodcu. Na poznávacích zájazdoch je sprievodca so skupinou po celý čas trvania zájazdu. Pri pobytových zájazdoch sú v jednotlivých ubytovacích zariadeniach v určených dňoch a hodinách k dispozícii

delegáti so znalosťou miestnych pomerov, ktorí asistujú pri ubytovaní, sprostredkovaní fakultatívnych výletov, prenájme áut, riešení reklamácií a pod. Na úvodnej informačnej schôdzke Vás bližšie oboznámi s pobytovým miestom, poskytovanými službami, s možnosťou fakultatívnych výletov a odpovedia na Vaše otázky. Počas pobytu odporúčame využívať služby delegátov najmä počas informačných hodín vo Vašom ubytovacom zariadení, (termíny sú vypísané na informačnej tabuli, prípadne si ich dohodnete s delegátom osobitne). Láskavo Vás žiadame, aby ste vo vlastnom záujme absolvovali úvodné informačné stretnutie s delegátom a sledovali oznamy na informačnej tabuli počas celého pobytu. Ak má hotelový komplex viac budov, informačná tabuľa a informačná kniha sú zvyčajne umiestnené pri recepcii hlavnej budovy. V informačných materiáloch sú uvedené aj kontaktné spojenia na delegáta, miestneho partnera našej CK, na zastupiteľský úrad SR v danej krajine, prípadne na zmluvného lekára a to pre prípad mimoriadnej udalosti, resp. potreby okamžitej pomoci. Delegáti spravidla nebývajú ubytovaní v hotelovom zariadení s klientmi. Recepcia hotelového zariadenia disponuje telefonickým kontaktom na nášho delegáta. Prosíme Vás, s ohľadom na potreby ostatných dovolenkárov, aby ste materiály, ktoré sú obsahom informačných tabulí alebo informačných kníh ponechali na vymedzených miestach, aby mohli slúžiť všetkým v prípade potreby.

#### **Poznávacie zájazdy a fakultatívne výlety**

Počet, obsah, organizátori a ceny fakultatívnych výletov uvádzaných v katalógu budú upresnené a aktualizované v mieste pobytu na úvodnom informatívnom stretnutí s delegátom podľa aktuálnej ponuky zahraničných organizátorov. Upozorňujeme na určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv v mieste pobytu. Akékoľvek reklamácie týkajúce sa fakultatívnych výletov je nevyhnutné riešiť bezodkladne u organizátora výletu v mieste pobytu, pretože nie sú organizované našou CK, ale miestnymi subjektmi. Naši delegáti Vás budú informovať o konkrétnych podmienkach účasti na výletoch a stornovacích podmienkach organizátorov výletu v prípade neúčasti. Fakultatívne výlety v mieste pobytu nie sú predmetom poistenia stornovacích poplatkov v rámci uzatvoreného komplexného cestovného poistenia. O prípadných možnostiach sa informujte u organizátora výletu. Účasť našich klientov na týchto výletoch je vždy dobrovoľná a je závislá od voľných kapacít určených maximálnym počtom zúčastnených. Fakultatívny výlet sa uskutoční po dosiahnutí minimálneho počtu účastníkov, ktorý je stanovený pre každý výlet osobitne. Prístupovanie ďalších účastníkov fakultatívneho výletu v jednotlivých zariadeniach cestou na fakultatívny výlet nie je vylúčené. Fakultatívne výlety nie je spravidla možné uhrádzať platobnou kartou. Pri včasnom odchode na výlet nie je

možné spravidla servírovať raňajky. O možnosti náhradného balíčka s jedlom Vám poskytne informácie náš delegát. O čerpanie potravinového balíčka je potrebné spravidla vopred požiadať na recepcii vopred do určitého času. Možnosť poskytnutia potravinového balíčka a jeho obsah závisí od rozhodnutia hotela. Obsah potravinového balíčka nie je považovaný za plnohodnotnú náhradu zmeškaného stravovania a spravidla je jeho obsah prispôbený miestnym klimatickým podmienkam a ide väčšinou o formu suchej stravy. V prípade, že súčasťou ceny výletu nie je stravovanie, klient si ho zabezpečuje počas trvania výletu na vlastné náklady. V prípade absolvovania fakultatívnych výletov, nie je možné si nárokovat vrátenie zaplatenej čiastky za nečerpanú stravu v hoteli. Fakultatívne výlety nemusia vždy sprevádzať slovenský sprievodca. Pri prehliadke archeologických lokalít a múzeí môže odborný výklad podávať len miestny sprievodca a delegát CK môže výklad prekladať do slovenského/českého jazyka. Ak je nízka účasť slovenských klientov, môže dôjsť k zrušeniu výletu, resp. k pripojeniu slovenskej skupiny k inej zahraničnej skupine klientov. Zmena programu, obsahu alebo harmonogramu fakultatívneho výletu je vyhradená. Fakultatívne výlety s cenami uvedené v katalógu sú orientačné, môžu sa čiastočne aj celkom zmeniť podľa rozhodnutia organizátora fakultatívneho výletu, prípadne na základe záujmu klientov. O prípadných zmenách Vás bude aktuálne informovať náš zástupca v mieste pobytu.

#### **Animačný program/šport/zábava/ voľnočasové aktivity**

Animačné fungujú vo vymedzených komplexoch počas hlavnej sezóny. V prípade, že sú animačné programy súčasťou medzinárodného animačného tímu, jeho organizáciu, harmonogram, obsah a prípadné zmeny nevie CK ovplyvniť. Animátori informujú klientov prostredníctvom informačnej nástenky/knihy. Nie je výnimkou, že v medzinárodných hotelových zariadeniach pôsobí medzinárodný animačný tím, ktorý ponúka zábavný program vo viacerých jazykoch alebo v jazyku väčšiny hostí zariadenia. Jeden deň v týždni majú animátori spravidla voľný deň, určený na regeneráciu síl. Niektoré zábavné/animačné programy sa uskutočnia iba v prípade dostatočného záujmu, resp. pri dosiahnutí minimálneho počtu účastníkov. Ponúkané aktivity a služby možno využívať podľa príslušných dispozícií alebo po splnení kritérií, resp. podmienok stanovených hotelom (dosiahnutie veku, sprevádzanie spôsobilou osobou, získanie, resp. existencia a preukázanie platnej licencie na využitie služby apod.) Niektoré služby možno využívať iba po predchádzajúcej rezervácii a/alebo na zálohu. Používanie športového náčinia aj účasť na športových, zábavných, animačných a iných aktivitách sa uskutočňuje na vlastnú zodpovednosť, pričom rodičia zodpovedajú za svoje deti. Športové zariadenia, náčinie aj motorové vozidlá Vám odporúčame pred použitím skontrolovať. Finančnú kompenzáciu za

prípadné poškodenie vypožičaných vecí je nevyhnutné uhradiť na mieste. Niektoré deklarované zariadenia a aktivity oficiálne ponúkané hotelom, môžu byť v priebehu sezóny zrušené, resp. ich využívanie obmedzené, o čom nemusí byť CK zahraničným partnerom vždy vopred informovaná a v týchto prípadoch Vás prosíme o pochopenie.

Služby stredísk vodných športov možno využívať výhradne na vlastnú zodpovednosť klienta, podľa podmienok a určeného časového harmonogramu, po zohľadnení využiteľných kapacít a s ohľadom na zabezpečenie bezpečnosti turistov. Vodné športy sú na pláži poskytované súkromnými podnikateľmi odplatne, pokiaľ nie je deklarované inak a nie sú zahrnuté do balíka služieb v rámci zabezpečovaného zájazdu. Adrenalinové športy a aktivity klienta sú realizované výhradne na jeho vlastnú zodpovednosť. CK nemá možnosť ovplyvniť rozsah, obsah a podmienky TV/SAT vysielania, deklarovaného ako súčasť špecifikácie poskytovaného ubytovania, ktoré si určuje prevádzkovateľ v rámci zakúpených licencií s prípadnými programovými obmedzeniami. V prípade zhoršených poveternostných podmienok môže dochádzať k zhoršeniu kvality príjmu TV/SAT alebo k jeho dočasnému deaktivovaniu.

### **Dieťa**

Ak plánujete dovolenku s deťmi, je dôležité vopred starostlivo zvážiť miesto pobytu, termín a všetky okolnosti spojené s pobytom. Kto cestuje s deťmi, musí si byť vedomý, že túto skutočnosť nie je vždy možné osobitne zohľadniť a niektoré procesy nemožno urýchliť ani zmeniť. Vzhľadom na špecifické potreby malých detí (detská strava, plienky, nočník a pod.) odporúčame zobrať so sebou dostatočné množstvo zásob a sortiment na celý pobyt, keďže v bežnom sortimente hotelových obchodov absentuje kojenecký a detský tovar a pomôcky pre malé deti. V dovolenkových destináciách sa tento tovar môže aj v značnej miere odlišovať od tovaru dostupného v SR. Detskú postieľku vyžadujeme na základe Vášho želania, v prípade, že hotel ňou disponuje. Väčšinou je na izbu dodaná až po ubytovaní rodiny, keďže nie je automatickou súčasťou vybavenia izby.

Zároveň upozorňujeme, že niektoré ubytovacie zariadenia poskytujú postieľku zadarmo, iné za poplatok a v niektorých hoteloch nemajú detské postieľky vôbec k dispozícii. Odporúčame Vám o jej poskytovaní sa vopred informovať. V prípade, ak zariadenie disponuje detskými stoličkami v rámci jedálenských priestorov, ich počet je obmedzený. Taktiež odporúčame venovať dôkladnú pozornosť výberu fakultatívnych výletov, ktorých sa majú zúčastniť Vaše deti, a to z hľadiska klimatických podmienok, fyzickej náročnosti aj časového harmonogramu. Z hygienických dôvodov odporúčame používať nepremokavé detské plienky pred vstupom malých detí do bazénov.

Rozhodujúcim kritériom pri uplatňovaní detských zliav je dosiahnutý vek dieťaťa a počet dospelých osôb

ubytovaných spoločne s dieťaťom. Pri každom ubytovacom zariadení je uvedené, do akého veku môže dieťa čerpať prípadné špeciálne ponuky alebo zľavy. Pod vekom dieťaťa sa rozumie vek, ktorý dieťa nemôže dovŕšiť v deň plánovaného návratu do SR (dieťa do 2 rokov nemôže v deň priletu do SR dovŕšiť 2 roky, dieťa do 12 rokov nemôže v deň priletu do SR dovŕšiť 12 rokov a pod.).

Každý občan, vrátane maloletého dieťaťa, môže vycestovať do zahraničia len s platným cestovným dokladom. Odporúčame v dostatočnom predstihu pred cestou overiť na zastupiteľskom úrade štátu pobytu, že ak cestuje dieťa v sprievode inej osoby ako rodiča, či okrem cestovného dokladu nebude vyžadovaný tiež písomný súhlas rodičov (zákonného zástupcu) v akej forme a jazyku, a či podpis musí byť overený notárom, alebo je postačujúci len neoverený písomný súhlas rodiča (zákonného zástupcu). V prípade, že sprevádzajúci rodič nemá priezvisko sprevádzaného maloletého dieťaťa, odporúčame vziať si so sebou na cestu overené doklady preukazujúce rodičovský vzťah.

### **Lekárska pomoc**

Každý klient pozná svoj zdravotný stav a cestuje s vedomím fyzickej záťaže spôsobovanej zabezpečenou dopravou, samotným cestovaním a klimatickými podmienkami danej destinácie. V prípade zdravotných problémov kontaktujte delegáta. Náklady za medicínske ošetrenie a lekárske zákroky si hradí priamo klient, spravidla v hotovosti. Na základe lekárskej správy a potvrdenia o zaplatení za lieky Vám poisťovňa (samozrejme len v prípade uzatvoreného komplexného cestovného poistenia) po návrate do SR danú čiastku, po splnení podmienok zmluvného poistného vzťahu uhradí. Nezabudnite si so sebou vziať dostatočné množstvo liekov, ktoré bežne užívate. Pri cestách do členských krajín EÚ si nezabudnite so sebou zobrať Európsky preukaz zdravotného poistenia. Vo vlastnom záujme si vložte do svojho mobilného telefónu pod skratkou ICE (In case of emergency) kontakty na blízke osoby, ktorým možno v prípade mimoriadnej udalosti zavolať (dopravná nehoda, prírodná katastrofa a pod.) O bližších podrobnostiach lekárskeho ošetrenia v krajine Vášho pobytu Vás budú informovať priamo delegáti na informačnom stretnutí v úvode Vašej dovolenky. V súvislosti s poistnou udalosťou kontaktujte bezodkladne asistenčnú službu podľa poistných podmienok Vášho poisťovateľa.

### **Cennosti, doklady, finančná hotovosť**

Odporúčame venovať zvýšenú pozornosť cennostiam (šperky, mobilné telefóny, kamery, fotoaparáty a pod.), dokladom (cestovné pasy, kreditné karty, šeky a pod.), predmetom vyššej hodnoty, osobitnej alebo špeciálnej povahy a finančnej hotovosti, ktoré ste sa rozhodli zobrať so sebou na dovolenku a podľa toho využívať trezory na izbách alebo na recepcii (ďalej ako cenné veci). Odporúčame trezor pred použitím riadne skontrolovať a preveriť jeho funkčnosť a nepoškodenosť.

Neodporúčame brať si na dovolenku drahé šperky a cenné veci vyššej hodnoty (v prípade nutnosti odporúčame dojednať špeciálne poistenie). Za cenné veci a finančné prostriedky ponechané voľne na izbe nenesie hotel ani CK zodpovednosť. V žiadnom prípade nenechávajte veci voľne bez dozoru na pláži, v dopravných prostriedkoch, na izbách a podobne. Odporúčame mať platobné karty pod kontrolou a nedávať ich k samostatnej dispozícii tretím osobám. Pokiaľ by Vám v priebehu Vášho pobytu cenné veci odcudzili, ohláste krádež bezodkladne na políciu. V súvislosti s poisťou udalosťou kontaktujte bezodkladne asistenčnú službu podľa poistných podmienok Vášho poisťovateľa. Upozorňujeme, že v niektorých hoteloch je využívanie trezora na izbe počas pobytu spoplatnené podľa cenníka poskytovaných služieb zariadenia. Na túto skutočnosť je potrebné sa vopred informovať u nášho delegáta alebo na recepcii hotela.

### **Zľavy**

Akékoľvek zľavy si môžete uplatňovať len v súlade s podmienkami pre poskytovanie zliav uvedených v katalógu prípadne deklarovaných CK pri propagácii konkrétnej akcie a výhradne pri uzatvorení Zmluvy o zájazde. Nie je možné si ich nárokovať dodatočne, t.j. po podpise Zmluvy o zájazde. Akékoľvek zľavy nemožno uplatňovať voči ponukám Last moment/Last minute, pokiaľ nie je uvedené inak. V prípade spájania viacerých turnusov môže byť nevyužitá časť autobusovej prepravy zohľadnená v rámci individuálnej kalkulácie zájazdu poskytnutím špeciálnej zľavy. O tejto možnosti je potrebné sa vopred informovať pred uzatvorením Zmluvy o zájazde.

### **Dovolenkové poukazy (uvedené platí pokiaľ nie je pri konkrétnom poukaze dohodnuté inak)**

Dovolenkový poukaz si starostlivo uschovajte. V prípade jeho povahy poukazu na doručiteľa nebude možné pri strate vyhotoviť duplikát. CK nezodpovedá za jeho zneužitie neoprávnenou osobou. Dovolenkový poukaz je možné použiť na nákup zahraničného autobusového pobytového zájazdu z ponuky tohto katalógu. Dovolenkový poukaz je možné využiť výhradne jednorázovo na zaplatenie autobusového pobytového zájazdu, v hodnote rovnakej alebo vyššej ako je nominálna hodnota Dovolenkového poukazu. Ak je hodnota zakúpeného zájazdu vyššia ako je nominálna hodnota uvedená na Dovolenkovom poukaze, rozdiel v hodnote je nevyhnutné doplatiť pri uzatvorení Zmluvy o zájazde. Dovolenkový poukaz zásadne nie je možné zameniť za peňažnú hotovosť. Dovolenkový poukaz nie je možné kombinovať s aktuálnymi zľavami, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Falšovanie a pozmeňovanie Dovolenkového poukazu je zakázané a môže byť trestné. Dovolenkový poukaz je možné použiť najneskôr v deň, ktorý je uvedený ako deň platnosti poukazu. V prípade zrušenia zájazdu zo strany CK bude klientovi vrátený výhradne uplatnený

Dovolenkový poukaz (finančná protihodnota sa nevracia), s možnosťou jeho opätovného uplatnenia a vyčerpania počas platnosti uvedenej na poukaze. V prípade stornovania zájazdu/odstúpenia zo strany klienta, bude klientovi po započítaní stornopoplatku/odstúpeného a náhrady škody, prípadný rozdiel vrátený výhradne formou vydania nového Dovolenkového poukazu v zostatkovej hodnote vypočítaného rozdielu, s možnosťou jeho opätovného uplatnenia a vyčerpania počas doby platnosti uvedenej na pôvodnom Dovolenkovom poukaze.

### **Predčasné ukončenie dovolenky**

Ak sa rozhodnete odísť z miesta pobytu predčasne, je dôležitú situáciu riešiť s delegátom. Treba si uvedomiť, že s tým súvisia ďalšie náklady (poplatok za transfer, suma za novú letenku/autobusový lístok, atď.), ktoré je potrebné uhradiť ešte na mieste pred odchodom. Za nevyčerpané služby z titulu predčasného ukončenia dovolenky Vám nebude poskytnutá zo strany CK žiadna náhrada. Niektoré špecifické prípady je však možné riešiť v rámci uzatvoreného komplexného cestovného poistenia, viď cestovné poistenie.

### **Last minute**

V prípade predaja zájazdov/služieb cestovného ruchu v akcii Last minute/Last moment sú tieto služby poskytnuté za zvýhodnenú cenu oproti zájazdom/službám cestovného ruchu zakúpených mimo akcie Last minute/Last moment. V rámci tejto zvýhodnenej ceny sú zohľadnené skutočnosti, že cestujúcemu môžu byť poskytnuté služby v menšom rozsahu a kvalite ako cestujúcemu, ktorý si zájazd zakúpil v dostatočnom časovom predstihu. Znížená kvalita služieb môže spočívať najmä v obmedzenom rozsahu a kvalite ubytovacích kapacít, nakoľko sa obsadzujú posledné voľné izby v danom termíne. Určovanie akcií Last minute/Last moment je výhradnou vecou obchodnej politiky spoločnosti a závisí od množstva faktorov, ktoré sú vyhodnocované priebežne, v snahe o maximálne efektívne využitie kontrahovaných kapacít a krytia rizík, ktoré so sebou cestovný ruch prináša. Pri akciách Last moment/Last minute je zľava prioritne poskytovaná z kalkulovanej ceny ubytovania, stravovania a ďalších služieb poskytovaných zariadením. CK a jej predajcovia nevedia vopred predpokladať dopredaj a stav rezervácií posledných voľných miest zájazdov v jednotlivých termínoch ani prípadné realizované storná, ktoré môžu mať vplyv na predaj zájazdov v akciách Last Minute/Last moment.

### **Rezervácia zájazdu**

Zájazd si môžete rezervovať osobne v našej CK, u našich zmluvných predajcov, telefonicky, emailom alebo prostredníctvom internetovej stránky [www.ezotour.sk](http://www.ezotour.sk). Pri propagácii jednotlivých akcií na internetovej stránke a v médiách uvádzame orientačné a základné ceny od minimálnej cenovej hladiny.

Konkrétne ceny Vám vypočítame po zadaní všetkých Vašich kritérií a zohľadnení všetkých požadovaných služieb. Naši pracovníci a predajcovia Vám vždy ochotne poradia a pomôžu vybrať ideálne miesto pre Vašu dovolenku. V prípade, že stanovenú rezerváciu nepotvrdíte v stanovenom čase uzatvorením Zmluvy o zájazde, bude rezervácia automaticky zrušená.

### Ceny zájazdov

Základné ceny od minimálnej po maximálnu cenovú hladinu pre štandardné ubytovacie kapacity sú uvedené v katalógu v časti Cenník. V základnej cene každého zájazdu (pobytového aj poznávacieho) je zahrnutá doprava autobusom/letenka z vybraného miesta odchodu do cieľového letoviska príslušnej destinácie a späť, 7, 10, 12, 14 x ubytovanie v štandardných izbách s príslušným typom stravovania uvedenom pri popise konkrétneho zariadenia a služby sprievodcu /delegáta. V základnej cene zájazdu nie je zahrnutá pobytová taxa, (miestne turistické dane vyberané priamo hotelom v mieste pobytu, o aktuálnej výške ktorých Vás budeme informovať v Pokynoch k zájazdu), ktoré je cestujúci povinný uhradiť, servisný poplatok (pri leteckej doprave), prípadné vízové poplatky a komplexné cestovné poistenie. Obsahom povinného servisného poplatku sú najmä letiskové poplatky, emisný príplatok, bezpečnostná taxa, transfer, poplatky súvisiace s vykonaním leteckej dopravy, ktoré sú účtované ako osobitná povinná položka k základnej cene zájazdu. Poplatok za zvýšenie/zníženie dopravných nákladov, vrátane cien pohonných látok, odráža prípadné zvýšenie/zníženie ceny dopravných nákladov pre CK zo strany leteckého dopravcu a môže dodatočne ovplyvniť celkovú cenu zájazdu. V základnej cene zájazdu nie sú zahrnuté ubytovacie kapacity na vyžiadanie, nadštandardné a príplatkové ubytovacie kapacity a špeciálne príplatkové služby. Kompletný cenník základných a príplatkových služieb, vrátane termínov jednotlivých turnusov zájazdov, nájdete na webovom sídle: [www.ezotour.sk](http://www.ezotour.sk).

Ceny sú kalkulované na počet prenocovaní, t.j. na každú aj začatú noc ubytovania v súlade s medzinárodným štandardom, a nie na počet dní zájazdu. Pre potreby výpočtu ceny sa najskôr obsadzujú základné lôžka, následne až prístelky, pokiaľ nie je uvedené inak.

Odporúčame Vám cenu Vami objednaných služieb, vrátane uplatnených zliav, podrobne skontrolovať pred podpísaním Zmluvy o zájazde. Na neskoršie reklamácie nebude braný ohľad.

Deti do 2 rokov bez nároku na poskytované služby a samostatné sedadlo v autobuse sú prepravované a ubytované zdarma. Kompletná ponuka zájazdov s aktuálnymi cenami pre jednotlivé termíny je na našej webovej stránke pravidelne aktualizovaná. Dokladom o zakúpení zájazdu je platná Zmluva o zájazde, ktorej hodiny dňa, ktorý bezprostredne nasleduje po dni, kedy došlo k zaplateniu prvej splátky (alebo k zaplateniu ceny cestovnej služby), pričom rozhodujúcou je tá skutočnosť, ktorá nastala skôr,

súčasťou je doklad o ochrane pre prípad úpadku CK a o komplexnom cestovnom poistení (ak ste ho uzatvorili prostredníctvom našej CK) a doklad o zaplatení celkovej ceny zájazdu.

### Cestovné poistenie

Spolu s uzatvorením Zmluvy o zájazde Vám vo vlastnom záujme odporúčame uzavrieť aj poistnú zmluvu na komplexné cestovné poistenie počas trvania Vašej dovolenky. V prípade neuzavretia cestovného poistenia cestujúci berie na vedomie, že v prípade škodovej udalosti alebo pri nenastúpení na zájazd si nemôže nárokovať náhradu škody a ani žiadne iné nároky z titulu poistenia.

Výška komplexného cestovného poistenia je 2 EUR/osoba/deň. Zmluvným partnerom našej CK pre cestovné poistenie je Union poisťovňa, a.s.. Komplexné cestovné poistenie nie je zahrnuté v základnej katalógovej cene zájazdu. V rámci rozsahu komplexného cestovného poistenia je okrem iného zahrnuté aj poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od Zmluvy o zájazde v prípade nehody alebo ochorenia. V jeho rámci je okrem iného zahrnuté aj poistné plnenie do výšky týchto poistných súm:

- liečebné náklady v zahraničí až do výšky 250 000 EUR,
- poistenie batožiny až do výšky 700 EUR,
- poistenie všeobecnej zodpovednosti za škody až do výšky 100 000 EUR,
- úrazové poistenie až do výšky 7000 EUR,
- poistenie storna zájazdu,
- poistenie nevydarenej dovolenky až do výšky 20 EUR/deň,
- poistenie zvýšených nákladov na spätnú prepravu až do výšky 450 EUR/osoba,
- poistenie doprodu až do výšky 1500 EUR,
- poistenie predčasného návratu a nečerpaných služieb až do výšky 1400 EUR,
- poistenie nákladov na cestu blízkej osoby poisteného až do výšky 500 EUR,
- poistenie nákladov v prípade choroby dieťaťa až do výšky 250 EUR,
- poistenie cestovných nákladov v prípade nepojazdného vozidla až do výšky 250 EUR,
- poistenie meškania hromadného dopravného prostriedku až do výšky 4 EUR/hodina,
- poistenie oneskoreného nástupu na zájazd až do výšky 100 EUR/osoba.

V prípade záujmu o uzatvorenie komplexného cestovného poistenia nad rozsah poistného plnenia deklarovaného v aktuálnych poistných podmienkach alebo o špecifické podmienky komplexného cestovného poistenia, žiadajte o preverenie týchto možností pred uzatvorením Zmluvy.

Komplexné cestovné poistenie si cestujúci musí dojednať v cestovnej kancelárii najneskôr do 24.00 alebo k záväznej rezervácii cestovnej služby, ktorá je cestovnou kanceláriou potvrdená. V prípade, že je poistenie dojednané neskôr, za poistnú udalosť bude

považovaná len taká udalosť, ktorá nastane po uplynutí čakacej doby 14 dní (od dátumu dojednávania poistenia). Deklarované sadzby a podmienky poistenia sú platné ku dňu prípravy tohto katalógu a môžu sa v priebehu sezóny meniť. Pri kúpe zájazdu Vás naši predajcovia budú informovať o aktuálnych podmienkach a sadzbách komplexného cestovného poistenia. Poistná zmluva vzniká priamo medzi cestujúcim a poisťovňou, čo v praxi znamená, že prípadnú poistnú udalosť rieši cestujúci priamo s poisťovňou. V prípade poistnej udalosti CK nie je oprávnená posudzovať existenciu poistného vzťahu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov. Vyššie uvedené údaje sú len informatívne; poistné sumy, podmienky a rozsah plnenia sú podrobne uvedené vo Všeobecných poistných podmienkach pre cestovné poistenie a asistenčné služby (ďalej len „VPP-CP“), ktoré sú upravené aj príslušnými ustanoveniami Osobitných poistných podmienok pre komplexné cestovné poistenie príslušných k tarife dojednávanej v poistnej zmluve (ďalej len „OPP“). Osobitné ustanovenia VPP-CP majú vo veciach, ktoré upravujú rozdielne od Všeobecných ustanovení VPP-CP, prednosť pred Všeobecnými ustanoveniami VPP-CP a sú spolu s VPP-CP neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy.

VPP-CP aj OOP v aktuálnom znení sú uvedené na internetovej stránke [www.union.sk](http://www.union.sk).

#### **Recenzie**

Dovoľujeme si upozorniť cestujúcich, že anonymné recenzie uverejňované v rámci internetovej komunikácie nemôžeme z dlhodobejších skúseností zneužívania niektorými subjektmi a konkurenčným prostredím považovať za objektívny a dôveryhodný zdroj informácií o kvalite a charaktere poskytovaných služieb. Dovoľujeme si upozorniť, že v prípade zneužívania takýchto praktík využijeme všetky dostupné právne prostriedky ochrany proti poškodzovaniu a neoprávnenému zásahu do dobrého mena a povesti CK EZOTOUR.

#### **Upozornenie**

Ponuka zájazdov v katalógu sa pripravuje s časovým predstihom. Údaje uvedené v katalógu sa kompletizovali na základe informácií dostupných a platných v čase pred jeho zadaním do tlače dňa 07.01.2019. Nedá sa preto vylúčiť, že v období medzi vydaním katalógu a realizáciou zájazdu mohli nastať okolnosti, ktoré majú vplyv na podmienky realizácie zájazdu. CK si preto vyhradzuje právo na zmenu a aktualizáciu údajov uvedených v katalógu.