

Všeobecné informácie na nasledovných stranách sú nedeliteľnou súčasťou Zmluvných vzťahov CK Koala Tours, a. s. Prosím, venujte im náležitú pozornosť. Pre dosiahnutie zhody medzi naším a vaším chápaním rozsahu, obsahu a kvality poskytovaných služieb sa s uvedenými Všeobecnými informáciami ako aj so Zmluvnými vzťahmi CK Koala Tours, a. s. (ďalej len CK), prosím, oboznámte ešte pred zakúpením zájazdu.

### PROGRAM ZÁJAZDU

Programy pobytových zájazdov sú podobné, menia sa len v závislosti od spôsobu dopravy a dĺžky pobytu. Prvý (prípadne aj druhý) a posledný (prípadne aj predposledný) deň pobytu/zájazdu je určený najmä na dopravu do a z letoviska, teda na príchod, resp. odchod a činnosti s tým spojené (transfery, ubytovanie a pod.). Pri posudzovaní počtu dní dovolenky treba teda počítať s tým, že do prvého (prípadne aj druhého) a posledného (prípadne aj predposledného) dňa v rôznej miere zasahujú dopravné a ubytovacie služby. Pri príchode na miesto určenia sú ubytovacie kapacity štandardne k dispozícii od 14:00 hod. a v deň odchodu je štandardom uvoľniť izby do 10:00 hod. (pokiaľ nie je na informačnej tabuli uvedené inak). Aj v prípade obsadenia izby alebo uvoľnenia izby v skorých ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie v plnom rozsahu. CK neručí za škody, ktoré môžu vzniknúť objednávateľovi zájazdu z týchto dôvodov a nekompensuje služby, ktoré z týchto dôvodov neboli čerpané. Pobyt ako taký a služby samotné sa vždy počítajú na počet prenocovaní, t. j. cena zájazdu je vždy kalkulovaná na počet nocí, pričom v našej ponuke nájdete pobyty na 7, 8, 9, 10, 11 alebo 14 nocí.

### POBYTOVÉ ZÁJAZDY INDIVIDUÁLNOU ALEBO AUTOBUSOVOU DOPRAVOU

s dĺžkou zájazdu na 10, 11, 12, 13, 14, resp. 17 dní (7, 8, 9, 10, 11, resp. 14 nocí) majú nasledovný program:

1. deň zájazdu: odchod zo Slovenska do vami zvolenej destinácie.
2. deň zájazdu: príchod na miesto pobytu, ubytovanie, voľný program. (Deň nástupu na ubytovanie pri individuálnej doprave.)
3. až 8., 9., 10., 11., 12., resp. 15. deň zájazdu: voľný program pri mori. Možnosť výberu a účasti na fakultatívnych výletoch.
- 9., 10., 11., 12., 13., resp. 16. deň zájazdu: uvoľnenie izieb, voľný program, odchod na Slovensko. (Deň opustenia ubytovacej kapacity pri individuálnej doprave.)
- 10., 11., 12., 13., 14., resp. 17. deň zájazdu: príchod na územie Slovenskej republiky.

### LETECKÉ POBYTOVÉ ZÁJAZDY

Na 8, 10, 11, 12, resp. 15 dní (7, 9, 10, 11, resp. 14 nocí) majú nasledovný program:

1. deň zájazdu: zraz na letisku (2 hod. pred odletom), odlet zo SR z Bratislavy, Popradu, Košíc, resp. Sliača (odlet môže nastať aj na 2. deň zájazdu).
2. až 7., 9., 10., 11. resp. 14. deň zájazdu: voľný program pri mori. Možnosť výberu a účasti na fakultatívnych výletoch.
- 8., 10., 11., 12., resp. 15. deň zájazdu: uvoľnenie izieb, transfer na letisko, odlet z pobytovacej destinácie do SR.

### POBYTOVÉ ZÁJAZDY KOMBINOVANOU DOPRAVOU

Program týchto zájazdov je kombináciou programu leteckých a autobusových pobytových zájazdov (7, 8, 10, resp. 11 nocí). Dôležité je sledovať čas odchodu alebo odletu späť do Slovenskej republiky, ktorý bude včas uvedený na informačnej tabuli vo vašom ubytovacom zariadení. Všetky zmeny (napr. meškania z dôvodu nepredvídateľných okolností) vám oznámi delegát, resp. zástupca CK, a preto je nevyhnutné pozorne sledovať jeho oznamy a riadiť sa pokynmi k odchodu.

### ZMENA DĹŽKY A PROGRAMU ZÁJAZDU

Vzhľadom na možné zmeny v organizácii leteckej dopravy upozorňujeme zákazníkov, že odlet z dovolenkovej destinácie pri návrate domov sa môže uskutočniť aj v noci z posledného pobytového dňa na nasledujúci deň. Zájazd sa tak môže predĺžiť a skončiť sa 9., 11., 12., 13., resp. 16. dňom zájazdu. Rovnako odlet zo Slovenska do zahraničia sa môže uskutočniť v noci z prvého na druhý deň zájazdu. CK nezodpovedá za škody spôsobené predĺžením zájazdu a zmenou programu zájazdu. Doporučujeme neplánovať si v krátkom čase po plánovanom príchode žiadne dôležité stretnutia či pracovné povinnosti. Upozorňujeme tiež, že CK si vyhraduje právo zmeny programu zájazdu najmä pri poznávacích, pobytovo-poznávacích a pútnických zájazdoch.

### REZERVÁCIE, KÚPA ZÁJAZDOV NA SPLÁTKY

Vo všetkých pobočkách CK Koala Tours, a. s. vám vieme okamžite poskytnúť informácie o stave obsadenosti vami vybraných zájazdov vďaka automatizovanému informačnému systému, ktorý v reálnom čase spája všetkých predajcov a aktualizuje sa. Záväznú rezerváciu vašej dovolenky je možné uskutočniť na základe zloženej zálohy. Samozrejmosťou je i rezervácia zájazdu zložením zálohy vkladom na účet CK. Ponúkame však splátkové produkty, kedy si zvolíte výšku zálohy a mesačné splátky. Bližšie informácie vám radi poskytneme v našich pobočkách.

### DOVOLENKY LAST MINUTE

Upozorňujeme, že zájazdy typu last minute sú zväčša posledné voľné izby v danej ubytovacej kapacite alebo posledné miesta v doprave, resp. v danom termíne. Ide teda o obmedzenú ponuku izieb niekedy dokonca bez možnosti výberu. Väčšinou sú k dispozícii 2-lôžkové izby s možnosťou 1 prístelky. Vzhľadom na predaj na poslednú chvíľu hotely dostanú rezervácie last minute dovoleniek len pár dní, dokonca pár hodín pred príchodom klientov. Preto sa môže stať, že klientovi bude pridelená izba lokalizovaná a zariadená inak ako pre ostatných klientov, ktorí si zájazd zakúpili podstatne skôr, čo je zohľadnené v cene zájazdu vo forme zľavy.

### STRAVOVANIE A ALL INCLUSIVE

V zariadeniach hotelového typu je pre vás zabezpečené stravovanie formou raňajok, polpenzie (raňajky a večere), polpenzie plus (večere s neobmedzeným množstvom alko a nealko nápojov, raňajky), plnej penzie (raňajky, obedy a večere), resp. formou all inclusive, príp. ultra all inclusive. Rozsah a kvalita stravovania závisí od triedy, kategórie, veľkosti (počtu izieb celkovo) a ceny ubytovacej kapacity, ako aj od miestnych tradícií a zvyklostí.

Podľa kategórie a triedy jednotlivých ubytovacích zariadení vám budú podávané raňajky:

- kontinentálne, skladajúce sa z pečiva, masla, džemu, kávy, čaju, prípadne nealkoholického nápoja,
- kontinentálne rozšírené, ktoré navyše zahŕňajú šunku, syr alebo vajíčko a pod. ,
- švédske stoly – samoobslužná, bufetová forma výberu jedál, kde pestrosť ponuky závisí od kategórie, triedy a ceny ubytovacieho zariadenia v danej krajine. Pri švédskych (bufetových) stoloch vám môže asistovať aj hotelový personál, ktorý vám ponúkne a naloží stravu v neobmedzenom množstve. Množstvo a sortiment stravy je však plne v kompetencii hotela, pričom si treba uvedomiť, že v ubytovacích zariadeniach nižšej triedy je nutné počítať s menším výberom.
- kontinentálne rozšírené raňajky podávané formou švédskych (bufetových) stolov – klient si samoobslužne naberá jedlo, ktoré pozostáva z pečiva, masla, džemu, salámy, syru alebo vajíčka a pod.

Obedy, resp. večere môžu byť servírované, pričom na výber môže byť niekoľko druhov teplých jedál, alebo opäť samoobslužná – bufetová forma švédskych stolov. Ak nie je uvedené inak, nápoje nie sú zahrnuté v cene obedov a večerí.

Stravovanie formou **all inclusive** zahŕňa plnú penziu (raňajky, obedy, večere).

re) formou švédskych (*bufetových*) stolov, nealkoholické a alkoholické miestne nápoje počas dňa, prípadne občerstvenie. Časový harmonogram podávania all inclusive služieb určuje hotel. V destinácii Taliansko môže byť strava servírovaná formou menu.

**Ultra all inclusive** môže obsahovať aj ďalšie služby, ako napríklad skoré a neskoré raňajky, ľahké studené a teplé občerstvenie, kávu, čaj, sušienky, zmrzlinu, importované alkoholické nápoje, tematické večere, fľašu vína na izbe, osušky, slnečníky a ležadlá pri bazénoch a na pláži zdarma, animačné programy, detský miniklub, rôzne športové a zábavné aktivity. Program, resp. poskytovanie služieb v rámci ultra all inclusive je v hotelovom režime. UPOZORNENIE: v prípade, že hotel poskytuje iný ultra all inclusive servis ako je uvedené v katalógu CK, tento nie je kalkulovaný v cene zájazdu našich CK, resp. je uvedený ako príplatok (zvyčajne je možné priplatiť si ho na recepcii hotela).

**All inclusive light** je stravovanie formou plnej penzie (*raňajky, obedy a večere formou švédskych stolov*) s neobmedzeným množstvom vybraných nealkoholických a alkoholických nápojov (*pivo, víno*) miestnej výroby počas servírovania plnej penzie alebo vo vyhradených hodinách v priestore na to určenom, prípadne ďalšie hotelové služby (*napr. športoviská, animácie a pod.*)

Rozsah, obsah, kvalita, miesto a časové rozvrhnutie služieb all inclusive a ultra all inclusive je plne v kompetencii hotela a môže sa líšiť v závislosti od kategórie, triedy, ceny ubytovacieho zariadenia a zvyklostí danej krajiny. Služby all inclusive a ultra all inclusive sú uvedené pri každom hoteli, ich obsah však môže byť manažmentom hotela počas sezóny upravený, preto popis v katalógu CK, prosím, berte ako orientačný. Vo väčšine hotelov v režime all inclusive je potrebné nosiť plastikový náramok. Za jeho stratu alebo zneužitie zodpovedá v plnej miere klient. Nevyužitie služby all inclusive nie je možné finančne kompenzovať. V posledný deň pobytu je spravidla možné čerpať služby all inclusive do 10,00 hod., resp. 12,00 hod., pričom presné informácie dostanete priamo na mieste od pobytového delegáta CK.

Stravovacie služby pri hotelovom ubytovaní začínajú v prvý deň pobytu v zahraničí spravidla večerou a končia raňajkami. V čase neskorého príchodu do hotela a skorého odchodu z hotela (*mimo bežných prevádzkových hodín jedálenských zariadení*) môže byť klientom servírovaná neskorá večera, resp. skoré raňajky v obmedzenom výbere studenej kuchyne alebo formou stravných balíčkov, ak hotel takúto službu poskytuje. O poskytnutie stravného balíčka je potrebné požiadať zvyčajne deň vopred do 17,00 h. na recepcii. Upozorňujeme, že niektoré hotely služby stravných balíčkov neposkytujú vôbec a zákazníci, ktorí napríklad z dôvodu účasti na fakultatívnych výletoch nečerpajú stravu alebo služby all inclusive v hoteli, nemajú nárok na kompenzáciu nečerpaných služieb. V prípade zmeškania stravy zahrnutej v cene zájazdu z dôvodu neskorého príchodu alebo skorého odchodu z hotela nie je možné zmeškanú stravu nahradiť. Vo väčšine hotelov platí 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 z reštaurácie hotela. Podávanie nápojov v plastových, resp. v akrylátových pohároch (*i v hoteloch vyššej triedy*) je možné najmä z dôvodov bezpečnosti klientov (*pohyb bosými nohami*) a s ohľadom na legislatívu danej krajiny. V prípade ubytovania v apartmánových domoch stravovanie nie je zahrnuté v cene zájazdu. Vo vybraných destináciách vám však napriek tomu vieme za poplatok zabezpečiť polpenziu, prípadne raňajky, resp. večere.

## UBYTOVANIE

Očakávania, predstavy a možnosti zákazníkov sú rozličné, a preto sa v našej ponuke nachádzajú ubytovacie zariadenia od najjednoduchších až po najluxusnejšie, aby sme tak uspokojili požiadavky každého. Len na vás záleží, akú kategóriu (*hotelový komplex, hotel, pavilón, vilka, depandance, aparthotelový komplex, bungalov, apartmán, štúdio*) a triedu (*1 až 5 hviezdíčiek, resp. 2 až 6 slniečok*) ubytovania si zvolíte. Každé ubytovacie zariadenie je vybavené vlastným hygienickým zariadením (*kúpeľňa so sprchou alebo vaňou a WC*). Najčastejšie sa ponúka na výber práve hotel. Triede hotela (*či iného ubytovacieho zariadenia hotelového typu*) zodpovedá i forma a pestrosť stravovania i kvalita a rozsah

služieb. Hotelové komplexy/hotelové rezorty (*resp. aparthotelové komplexy*) sú veľké hotelové (*aparthotelové*) areály, kde môžete zväčša nájsť hlavnú časť s recepciou a spoločenskými priestormi a ubytovacie jednotky, ktoré môžu byť buď súčasťou hlavnej budovy, alebo môžu stáť samostatne ako oddelené časti. Kvalita i rozsah ubytovania v hlavnej budove či v susedných budovách je však totožná (*pokiaľ nie je uvedené inak*). Väčšinou v Chorvátsku a Čiernej Hore sa stretnete s kategóriami pavilón, vilka, depandance a bungalov. Sú to zariadenia s ubytovaním v izbách hotelového typu, pričom stravovanie a ostatné ponúkané služby sú zväčša zabezpečené v centrálnej budove alebo hoteli.

Vybrané hotely disponujú rodinnými izbami - ide o rozmerovo väčšie izby, vo väčšine prípadov úplne alebo čiastočne oddelené dve miestnosti, kde sa nachádzajú lôžka pre minimálne 4 osoby.

Niektoré hotely (*zvyčajne vyššej triedy*) ponúkajú ubytovanie v tzv. suitách. Jedná sa o komfortnejšie a priestrannejšie ubytovanie v 2-lôžkových hotelových izbách (*s možnosťou 1, resp. 2 prísteliek*), väčšinou i s vnútorným sedením v oddychovej zóne.

Hotelový apartmán je vyššia forma ubytovania s 2 klasickými lôžkami a 1-2 prístelkami, kde nájdete oddelenú spálňu a dennú obývaciu časť, pričom vo vybraných kapacitách je apartmán obohatený i o vybavenú kuchynku. Obdobou je hotelové štúdio pre max. 5 osôb s 1 alebo 2 miestnosťami a vlastným kuchynským kútom.

Rodiny s deťmi často ocenia ubytovanie v cenovo ľahko dostupných apartmánových domoch, resp. aparthoteloch bez stravovania, kde si stravu môžu pripraviť sami, resp. je možné si ju dokúpiť. V niektorých prípadoch je stravovanie (*polpenzia, all inclusive*) zahrnuté v cene. Apartmány a štúdiá sú navyše vybavené kuchynskou linkou so základným riadom, dvojplatičkou a chladničkou. Doporučujeme vziať si so sebou doplnkovú kuchynskú výbavu ako napr. sitko, otvárač na konzervy, nôž, prípadne potreby na umývanie riadu a pod. Kúpeľne ubytovacích zariadení nižších tried a apartmánov nie sú vybavené mydlom ani inými hygienickými, či toaletnými potrebami. Apartmán je zariadenie vhodné zväčša pre 4 – 5 osôb a vždy sa v ňom nachádzajú dve oddelené miestnosti slúžiace na prenocovanie, pričom spravidla v jednej z nich je vstavaný kuchynský kút. Štúdio je určené pre 2 – 3 osoby a je to najčastejšie jedna miestnosť, ktorej vybavenie je rovnaké ako pri apartmáne. V Taliansku sú zákazníci povinní uhradiť po príchode vratný depozit a v deň odchodu vyčistiť kuchyňu. V prípade, že je apartmán vrátený v riadnom stave s čistou kuchyňou a jej vybavením, depozit je pri odchode vrátený v plnej výške.

Rozmer manželských lôžok v ubytovacích kapacitách v jednotlivých destináciách sa môže líšiť, šírka manželského lôžka sa pohybuje od 120 cm.

**Prístelka** – dodatočné, doplnkové a nie vždy plnohodnotné lôžko, ktoré je možné využiť vo väčšine ubytovacích zariadení. V niektorých prípadoch ide o lôžko menších rozmerov alebo rozkladacie lôžko, určené najmä pre deti. Prístelka je súčasťou vybavenia väčšiny 3 a 4-lôžkových izieb, pričom podlahová plocha týchto izieb môže byť totožná s plochou 2-lôžkových izieb. V ponuke sú aj 4-lôžkové izby hotelového typu s 1 manželskou a 1 poschodovou posteľou. Treba si uvedomiť, že menšie pohodlie v 3 až 4-lôžkovej izbe je zohľadnené nižšou cenou pre osoby na prístelke. Prístelkou môže byť aj pohovka, rozkladací gauč, rozkladacie kreslo, ležadlo, skladacia posteľ, poschodová posteľ, vysúvacie lôžko a pod.

**Infant** – medzinárodný pojem pre dieťa od 0 do 2 rokov, ktoré nemá nárok na žiadne služby (*ubytovanie a stravovanie*) a platí len povinné príplatky (*poistenie, letiskové poplatky a iné*).

**Jednolôžkové izby** – niektoré hotely ponúkajú aj 1-lôžkové izby, ktoré sú zvyčajne menšie ako štandardné izby a môže sa stať, že poloha a vybavenie takýchto izieb nie sú tak dobré ako pri 2-lôžkových izbách (*1-lôžkové izby napr. nemusia mať balkón a pod.*) Za 1-lôžkové izby sa väčšinou účtuje príplatok. V prípade, že ubytovacie zariadenie nemá k dispozícii 1-lôžkové izby a 1 osoba obsadí 2-lôžkovú izbu, účtuje sa jej vždy príplatok za nevyužitie druhé lôžko. Pokiaľ to situácia umožňuje a klient - jednotlivec si to želá, môžeme po vzájomnej dohode dvoch jednotlivcov spojiť do 2-lôžkovej izby. V tom prípade im príplatok za 1-lôžkovú izbu nebude účtovaný. O výške príplatku sa informujte v pobočkách CK.

**Výhľad na more, resp. izba obrátená na morskú stranu** – izba väčšinou s balkónom a s priamym alebo s bočným výhľadom na more, ktorému môže čiastočne brániť zeleň alebo časť budovy. Ide o bližšiu špecifikáciu umiestnenia izby, v tomto prípade s orientáciou k moru.

**Izby s balkónom** – vo väčšine ubytovacích kapacít je zabezpečené ubytovanie v izbách s balkónom, resp. s terasou bezplatne. Avšak niektoré hotely disponujú iba istým konkrétnym počtom izieb s balkónom, preto môže byť v týchto kapacitách za izbu s balkónom inkasovaný extra príplatok.

**Špeciálne požiadavky** sú individuálne vami vyslovené prania ohľadom ubytovania, napr. v konkrétnej izbe, resp. sedenia v autobuse..., ktoré nie sú za poplatok. Pri kúpe zájazdu môžete vysloviť špeciálnu požiadavku, ako napr. ubytovanie na prízemí, na poschodí, s výhľadom na bazén, resp. na more, ubytovanie vedľa známych, rodiny, alebo sedenie v autobuse v prednej časti a pod. Taktiež je našou maximálnou snahou zabezpečiť pre vás ubytovanie v izbách vedľa seba a túto vašu požiadavku i vopred nahlasujeme na recepciu ubytovacieho zariadenia. Rozdelenie izieb je však plne v kompetencii hotela (*ten vychádza z momentálnej obsadenosti izieb*), z toho dôvodu sa najmä počas hlavnej sezóny môže stať, že napriek vašej požiadavke a našej snahe nebudete ubytovaní vedľa seba, i keď sa jedná o jednu rodinu, či skupinu osôb, nakoľko hotel nebude mať takéto izby k dispozícii. Naša CK sa bude maximálne snažiť tieto požiadavky splniť, avšak tie nemôžu byť pred odchodom na zájazd zo strany CK záväzne potvrdené, nakoľko sa nejedná o platenú službu. Pokiaľ sa špeciálne požiadavky nepodarí zaistiť, naša CK vám nemôže poskytnúť kompenzáciu ani zľavu, nakoľko na tieto požiadavky nevzniká právny nárok.

V niektorých ubytovacích zariadeniach môže byť klimatizácia v izbách riadená centrálnou recepciou hotela, to znamená môže byť spustená počas hodín uvedených na recepcii a počas sezóny vo vymedzenom období (*zväčša od 15. 6. do 15. 9.*)

CK Koala Tours, a. s. vám ponúka ubytovanie v prevažne garančne nakontrahovaných kapacitách. V praxi to znamená, že ubytovacie kapacity sú prostredníctvom nášho zahraničného partnera vopred dohodnuté a zaplatené. CK nemôže ovplyvniť čas pridelovania jednotlivých izieb. Táto činnosť je plne v kompetencii prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia. Podľa medzinárodných štandardov môžu byť klienti ubytovaní v deň príchodu až po 14.00 hod., resp. (15.00 hod.) a v deň odchodu sú povinní uvoľniť izbu, resp. apartmán, či štúdio do 10.00 hod., prípadne skôr (*pokiaľ to vyžaduje časový harmonogram odchodu*). Čas odchodu bude uvedený na informačnej tabuli, resp. v informačnej knihe CK, ktoré sa nachádzajú v každom ubytovacom zariadení.

Prosíme tiež o porozumenie pri organizácii ubytovania, prihlasovaní sa na ubytovanie na recepciách a príprave ubytovania, kedy pri väčších skupinách, nočných príletoch a striedaní turnusov môže dochádzať k dlhším čakacím dobám, pričom miestny zástupca CK, resp. delegát musí pokračovať v transfere s ostatnými turistami do ďalších hotelov.

Ďalej upozorňujeme, že CK nemá možnosť ovplyvniť rozsah, obsah a podmienky TV/SAT vysielania, ktoré si určuje prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia sám zakúpením programov a tiež, že z rôznych dôvodov môžu kedykoľvek nastať výpadky siete wifi tak na izbe ako aj vo vyhradených priestoroch hotela.

Dovolenka je pre turistov spojená aj s nočným životom a zábavou. Preto sú niektoré strediská plné zábavných podnikov, v ktorých je obvykle hlučná prevádzka a CK nemôže garantovať úplný pokoj.

### OSTATNÉ

Ležadlá a slnečníky na pláži sa prenajímajú za poplatok (*pokiaľ nie je v katalógu uvedené inak*). Ich počet je obmedzený a nezodpovedá presne počtu ubytovaných hostí v hoteli. Hotely zvyčajne neakceptujú obsadenie si ležadliel na viacerých miestach pri bazéne a na terase súčasne alebo tiež skoro ráno pred prevádzkovou dobou bazénových komplexov. Hygienická nezávadnosť vody v bazénoch je pravidelne kontrolovaná. Preto z hygienických dôvodov kontroly a výmeny vody môžu byť bazény počas sezóny nevyhnutnú dobu mimo prevádzky. Zvyčajne sú bazény v hotelových zariadeniach počas letnej sezóny k dispozícii

od 08:00 do 18:00. O časovom harmonograme prevádzky tobogánov, šmykľaviek a iných hotelových atrakcií rozhoduje výlučne hotel, preto sa informujte, prosím, na recepcii o obmedzeniach. Vnútorne bazény môžu byť na základe rozhodnutia hotelového manažmentu počas letnej sezóny mimo prevádzky. Väčšina pláží je verejná a prístupná i miestnemu obyvateľstvu, kde nemožno vylúčiť možnosť využívania sprchy za poplatok. Čistenie pláží je obvykle v kompetencii obcí. CK nemôže vylúčiť, že klimatické podmienky, vietor, príliv a odliv a morské prúdy spôsobia nánosy, náplavy napr. rias, vodných tráv a pod., čo môže viesť k obmedzeniam alebo zmenám podmienok na pláži. Tento faktor je však zo strany CK neovplyvniteľný a nezakladá zákazníkovi nárok na finančnú náhradu alebo kompenzáciu. CK ani hotely preto nezodpovedajú za medúzy v mori, kvalitu, čistotu, údržbu a stav pláže okrem prípadu, že sa jedná výlučne o súkromnú hotelovú pláž. Vzdialenosť k pláži udáva orientačnú vzdialenosť od pláže k najbližšej časti areálu ubytovacieho zariadenia (*komplexu*).

V prímorských krajinách sa zvyčajne nepoužíva na pitie a varenie voda z vodovodu, preto odporúčame pitnú vodu kupovať výhradne v uzatvorených fľašiach. V niektorých krajinách nie je voda z vodovodu vhodná ani na umývanie zubov. V hoteloch a ubytovacích zariadeniach so solárnym ohrevom vody tečie v podvečer, pri zvýšenej spotrebe alebo nepriaznivom počasí vlažná voda. Počas exponovaných hodín môže taktiež dochádzať k zníženiu tlaku vo vodovodných potrubiach, čím sa znižuje distribúcia vody na vyšších poschodiach ubytovacích zariadení. V niektorých krajinách môže dochádzať k opakovaným (*krátkodobým*) výpadkom elektrickej energie a v zásobovaní vodou, čo má za následok i dočasnú nefunkčnosť klimatizácie a ostatných elektrických zariadení.

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

Upozorňujeme, že hotel je oprávnený výnimočne a dočasne obmedziť niektoré hotelové služby alebo využívanie pláže kvôli mimoriadnej udalosti (*napr. sobáš*). V destináciách SAE, Egypt a Tunisko sú zákazníci povinní rešpektovať niektoré menšie obmedzenia hotelových služieb (*napr. hudba, animácie*) z dôvodu náboženských sviatkov – najmä ramadánu.

Pri vzniku akejkoľvek poistnej udalosti (*poškodenie vecí, strata dokladov, lekárske ošetrenie a hospitalizácia, ...*), je potrebné túto riešiť priamo s poisťovacou spoločnosťou v zmysle poistných podmienok, ktoré sú k dispozícii na všetkých pobočkách CK.

### KATEGORIZÁCIA UBYTOVACÍCH ZARIADENÍ

Vzhľadom na to, že v jednotlivých krajinách sú rôzne kritériá a rôzne označenia kvality ubytovacích zariadení (*mnohokrát sa stáva, že ubytovacie zariadenia tej istej kategórie a triedy sa kvalitou a úrovňou svojich služieb môžu v rôznej miere líšiť*), pre vašu objektívnu a jednotnú orientáciu sme ich zaradili podľa vlastného hodnotenia. Počtom slniečok sme vyjadřili celkový dojem z jednotlivých zariadení, pričom berieme do úvahy nasledovné kritériá: kvalita ubytovania, kvalita a pestrosť služieb, celková poloha, vybavenie hotela, resp. areálu, bohatosť stravy a doplnkové služby (*viď tabuľka*). Pri ubytovacích zariadeniach hotelového typu (*pavilón, vilka, depandance, bungalov*) sa berú do úvahy i služby centrálnych budov a rekreačného areálu ako celku. Čím vyšší je počet slniečok, tým je ubytovacie zariadenie kvalitnejšie. Upozorňujeme, že toto naše hodnotenie nemusí vždy zodpovedať oficiálnej triede používanej v hostiteľskej krajine. CK na základe spoľahlivej znalosti miestnych pomerov a v spolupráci so zahraničnými partnermi vybrala všetky ubytovacie kapacity tak, aby cena zodpovedala ich kvalite a zároveň aj požiadavkám klienta. O ubytovacom zariadení, ako aj o rozsahu a štruktúre jeho základných služieb sa dočítate v našom katalógu. Hodnotenie ubytovacích zariadení je uvedené v tabuľke. Niektoré ubytovacie zariadenia svojim vybavením, polohou, kvalitou a rozsahom služieb či inými charakteristikami čiastočne spĺňajú požiadavky vyššej triedy. Takýmto zariadeniam sme pridali polslniečko: 🌟

Oficiálne hodnotenie udáva oficiálnu triedu v zmysle platnej legislatívy štátu, kde sa ubytovacie zariadenie nachádza.

☀☀☀ jednoduché ubytovacie zariadenia vybavené starším nábytkom, vlastné hygienické zariadenie, obmedzená ponuka doplnkových služieb, vhodné pre menej náročných zákazníkov

☀☀☀☀ ubytovacie zariadenie strednej triedy so štandardnými doplnkovými službami (prevažne s bazénom, klimatizáciou a TV, príp. iné) pre stredne náročných zákazníkov

☀☀☀☀☀ ubytovacie zariadenie vyššej strednej triedy, kde pestrosť a rozsah služieb uspokojia i náročnejších zákazníkov

☀☀☀☀☀☀ zariadenie vyššej triedy, kde poloha a celková úroveň ubytovacích, stravovacích a doplnkových služieb uspokojí aj náročných zákazníkov

☀☀☀☀☀☀☀ hotely pre našich najnáročnejších zákazníkov

## FOTOGRAFIE A POPIS KAPACÍT

V našom katalógu nájdete popis a ilustračné, hotelové a nami vyhotovené fotografie ubytovacích zariadení. Každé ubytovacie zariadenie má niekoľko typov izieb, ktoré sa môžu líšiť veľkosťou a vybavením, resp. môžu mať iný dizajn, farbu, atď. Upozorňujeme, že vzhľadom k tomu, že hotely môžu izby zariadiť v rôznych farebných, dekoratívnych, sanitárnych či nábytkových prevedeniach, fotografia hotelovej izby v katalógu nemusí presne zodpovedať vám pridelenej izbe, prípadne interiér, či exteriér ubytovacieho zariadenia môžu byť vzhľadom na čas vyhotovenia fotografie odlišné (napr. iný typ nábytku, iné farebné prevedenie a pod.) Izba, ktorú si v našej CK zakúpite, však vždy spĺňa opis vybavenia uvedený v časti ubytovanie pri každom hoteli v katalógu. Súčasťou katalógu sú i takzvané ilustračné fotografie, ktoré dopĺňajú predstavu o danej destinácii. Popis jednotlivých ubytovacích zariadení a ich okolia ako aj popis hotelových služieb zodpovedá skutočnosti známej k 04. 11. 2017. CK nemôže zodpovedať za prípadné zmeny, ktoré nastali neskôr (napr. začatie stavebnej činnosti v okolí a pod.) Rovnako nie je v kompetencii CK ovplyvniť nepredvídané vplyvy životného prostredia na kvalitu služieb (ako napr. krátkodobé znečistenie mora a pláží v dôsledku nepriaznivého počasia, búrky a iné živelné pohromy, ktoré môžu viesť k dočasnému obmedzeniu spotreby vody, či elektrickej energie, ďalej napr. zmena majiteľa ubytovacej kapacity a tým i zmena rozsahu služieb, doplnkových služieb a pod.) CK Koala Tours, a. s. ako i majitelia – prevádzkovatelia jednotlivých ubytovacích kapacít taktiež nemôžu niesť zodpovednosť za vzhľad či úpravu pozemkov susediacich s danou kapacitou, nakoľko tieto pozemky nie sú jej súčasťou.

## VOUCHER

Je účastnícky poukaz – doklad potvrdzujúci rozsah služieb, ktoré sú uvedené v zmluve o obstaraní zájazdu. Tieto služby ste si zakúpili a budete ich čerpať. Pri ubytovaní sa väčšinou odovzdáva majiteľovi apartmánového domu, resp. na recepcii hotela alebo priamo delegátovi, ktorý zastupuje CK v mieste pobytu. Na účastníckom poukaze je uvedený čas a miesto odchodu autobusu, resp. čas a miesto zrazu na letisku. Pri individuálnej doprave je uvedený miesto a orientačný čas možnosti ubytovania sa v danej kapacite. Voucher obdržíte po zaplatení celej čiastky zájazdu, približne 7 dní pred odchodom zájazdu. Bližšie informácie o vami vybranej krajine a o doprave obdržíte spolu s voucherom. V prípade, že máte o dané informácie záujem ešte pred samotnou kúpou zájazdu, tieto podrobnejšie informácie sú k nahliadnutiu na každej pobočke CK. Informácie sú orientačné, čerpané z predchádzajúcej letnej sezóny.

## DELEGÁT CK, RESP. STÁLÝ ZÁSTUPCA CK

O vašu bezproblémovú dovolenku sa budú starať skúsení slovensky, resp. česky hovoriaci **delegáti** so znalosťami miestnych pomerov, ktorí organizujú informačné stretnutia, transfery z letiska a na letisko a sprostredkujú predaj fakultatívnych výletov. Pokiaľ sa vyskytne počas vášho pobytu akýkoľvek problém, delegát je vám k dispozícii osobne i telefonicky na telefónnom čísle, ktoré je uvedené na informačnej tabuli CK v každom ubytovacom zariadení. Delegát je

osobou, ktorá je oprávnená prijímať a vybavovať reklamácie počas vášho pobytu. Delegát CK nemusí byť ubytovaný vo vami zakúpenom ubytovacom zariadení.

**Sprievodca CK** – so sprievodcom CK sa stretnete zväčša pri poznávacích a pobytovo-poznávacích zájazdoch. Pri poznávacích zájazdoch sa spievodca venuje skupine počas zájazdu, poskytuje odborný výklad a obvykle je ubytovaný v tom istom ubytovacom zariadení.

## FAKULTATÍVNE VÝLETY

Vo všetkých nami ponúkaných destináciách sprostredkováva delegát predaj fakultatívnych výletov v miestnej mene priamo na mieste vášho pobytu. Za organizáciu výletu (ktorý si zakúpite u delegáta) a jeho program plne zodpovedá zahraničná partnerská CK, pričom ponuka a popis jednotlivých vybraných výletov v katalógu CK sú orientačné. Presný popis i program však nájdete v info knihe, časový harmonogram i ceny jednotlivých fakultatívnych výletov sú uvedené aj na informačnej tabuli CK nachádzajúcej sa v každom ubytovacom zariadení CK a podrobne vás o nich budú informovať priamo na mieste pobytu naši delegáti. V prípade akejkolvek nespokojnosti s organizáciou, resp. s priebehom výletu zakúpeného u delegáta, je nutné reklamáciu riešiť priamo na mieste s organizátorom výletu – partnerskou CK a to prostredníctvom nášho delegáta, nakoľko sa nejedná o produkt našej CK, ktorá nie je kompetentná tieto reklamácie riešiť.

## CESTOVANIE S DEŤMI

Rozhodujúcim kritériom pri uplatňovaní detských zliav a určení spôsobu ubytovania (príp. typu lôžka) dieťaťa je dosiahnutý vek dieťaťa a počet dospelých osôb ubytovaných spoločne s dieťaťom. V každom cenníku je uvedené, do akého veku môže dieťa čerpať prípadné nižšie ceny služieb a zľavy, resp. do akého veku a za akých podmienok má dieťa ubytovanie, resp. stravovanie, príp. služby all inclusive, resp. ultra all inclusive zadarmo. Pod vekom dieťaťa sa rozumie vek, ktorý dieťa nesmie dovŕšiť v deň priletu, resp. návratu do SR (dieťa do 2 rokov nesmie v deň priletu do SR dovŕšiť 2 roky, dieťa do 12 rokov nesmie v deň priletu, resp. návratu do SR dovŕšiť 12 rokov a pod.). Detskú postieľku vyžadujeme na základe vášho želania, v prípade, že ňou hotel disponuje. Niektoré hotely poskytujú detskú postieľku zdarma, iné za poplatok a v niektorých hoteloch nemajú detskú postieľku vôbec k dispozícii. Odporúčame vám vopred sa informovať v CK. Vzhľadom na špecifické osobné potreby malých detí (špeciálna detská strava, plienky, nočník a pod.) odporúčame zobrať so sebou dostatočné množstvo zásob a vybavenie na celý pobyt, keďže ubytovacie zariadenia takéto vybavenie neposkytujú, ani nepredávajú.

## KLUBOVÁ DOVOLENKA

V sezóne 2018 vám opäť ponúkame počas prázdninových mesiacov (júl, august) animačný program, ktorý v rámci klubovej dovolenky pod názvom "KLUBOVÁ DOVOLENKA" zabezpečujeme vo vybraných ubytovacích kapacitách. Skúsení slovensky hovoriaci animátori pre vás pripravujú animačný program pre deti i dospelých, resp. v hotelových komplexoch vyššej triedy je spravidla slovenský animátor súčasťou medzinárodného animačného tímu. Rôzne súťaže, pohybové hry, moderné uvoľňovacie cvičenia, aerobik či detský mini klub určite spríjemnia chvíle odpočinku vám aj vašim deťom. Upozorňujeme však, že animátori nezodpovedajú za neplnoleté deti, ktoré sa zúčastňujú klubových aktivít. Orientačný popis aktivít môže byť uvedený priamo pri popise danej ubytovacej kapacity označenej ikonou "KLUBOVÁ DOVOLENKA". Klubové aktivity sú zvyčajne určené pre deti vo veku 4 - 12 rokov a tiež pre dospelých, ich presný program nájdete po príchode do ubytovacej kapacity na informačnej tabuli CK.

## DOPRAVA

**Individuálna doprava** – pokiaľ ste sa rozhodli použiť vlastné auto ako spôsob dopravy, pri preberaní účastníckeho poukazu obdržíte bližšie orientačné informácie ohľadom odporúčaných trás, cien pohonných hmôt, ubytovania atď. (týka sa destinácií Chorvátsko, Slovinsko, Čierna Hora, Albánsko, Bulharsko, Taliansko). Pri individuálnej doprave začína zájazd o deň neskôr a končí sa o deň skôr, ako sú termíny pre autobusovú dopravu. Po príchode do ubytovacej kapacity sa môžete ubytovať na základe účastníckeho poukazu (voucher), podľa pokynov i bez asistencie delegáta.

**Autobusová doprava** – dopravu zabezpečujeme predovšetkým autobusmi našich zmluvných partnerov. Dobrý technický stav a servis, ako i dlhoročné skúsenosti profesionálnych vodičov sú zárukou bezproblémovej a bezpečnej jazdy. Počas cesty sa uskutočňujú pravidelné technické prestávky v dĺžke cca 20 minút, počas ktorých je možné zakúpiť si teplé i studené nápoje. Vzhľadom k tomu, že nami ponúkaná autobusová doprava do Chorvátska, Slovinska, Čiernej Hory, Albánska, Bulharska a Talianska je kyvadlová (tj. *nepravidelná, charterová*), ako i vzhľadom k možným nepredvídateľným okolnostiam počas cesty, ktoré ako CK nemôžeme žiadnym spôsobom ovplyvniť (ako napr. *dopravná situácia na cestách, nadmerné čakanie na hraničných prechodoch, zhoršené klimatické podmienky, prípadné technické problémy a pod.*), môže dôjsť k meškaniu dopravy pri ceste do ako i z letovísk oproti plánovaným časom príchodu, resp. odchodu.

Trasy cesty sú stanovené nasledovne: do Chorvátska cez Maďarsko, do Slovinska cez Maďarsko, do Čiernej Hory cez Maďarsko a Chorvátsko, do Albánska cez Maďarsko, Chorvátsko a s prestupom v Čiernej Hore, do Bulharska cez Maďarsko, Srbsko alebo Rumunsko, do Talianska cez Rakúsko. Pri poznávacích a pobytovo-poznávacích zájazdoch je trasa autobusu uvedená v opise programu daného zájazdu.

**Čas prepravy** – pri autobusových pobytových zájazdoch je nutné si uvedomiť, že čas prepravy do destinácie sa líši v závislosti od vami zvoleného letoviska a ubytovacej kapacity, preto časy prepravy, o ktorých ste sa informovali v pobočkách, považujte za orientačné. Týka sa to i poznávacích a pobytovo-poznávacích zájazdov.

**Autobusové miestenky** – náš počítačový software pridelí miestenku zdarma všetkým zákazníkom autobusových zájazdov v takom poradí, v akom za zájazd zaplatili. V praxi to znamená, že klient, ktorý si zájazd objedná a zaplatí skôr, má zaistené miesto v prednej časti autobusu, pokiaľ to zasadací poriadok daného typu autobusu umožňuje. V autobusoch sú všetky sedadlá považované za plnohodnotné, t. j. aj tie, ktoré majú obmedzený rozsah sklopenia, resp. sa nachádzajú v zadnej časti a sú obsadzované bez nároku na zľavu.

**Kategorizácia autobusov** – autobusovú dopravu zabezpečujeme diaľkovými klimatizovanými autobusmi s audio-video zariadením, vysokými sklopnými sedadlami, predajom teplých a studených nápojov, plnou klimatizáciou a izolačným zasklením.

Značka, resp. výrobca autobusu nie sú z hľadiska kategorizácie autobusov určujúcim faktorom. Diaľkový klimatizovaný autobus môže byť aj značky Karosa, ak spĺňa vyššie uvedené kritériá. Preprava klientov po území SR môže byť v prípade malého počtu záujemcov o zvoz zabezpečovaná zvozovým mikrobusedom, osobným autom alebo autobusom, ktorý nemusí spĺňať kritériá diaľkového klimatizovaného autobusu. Doprava diaľkovým klimatizovaným autobusom je garantovaná od hraníc SR.

**Nástupné miesta** – za nástupné miesta CK Koala Tours, a. s. je považovaná Bratislava, resp. Košice (*naplánovanie trasy a hlavného výstupného miesta Bratislava alebo Košice je priamo v kompetencii nášho zmluvného prepravcu, ktorý zohľadňuje prísne bezpečnostné normy*). Nástupné miesta a zvoz z miest Trnava, Piešťany, Trenčín, Nitra, Komárno, Banská Bystrica, Lučenec, Martin, Žilina, Poprad, Prešov, Košice, Michalovce je doplnková služba našej CK. Pre realizáciu zvozu z vybraného nástupného miesta je prvoradý záujem klientov. V prípade, že bude v danom meste minimálne 10 záujemcov, CK vie takúto službu zabezpečiť.

V prípade, že budete považovať jazdu vodičov za pomalú, je to dané tým, že vodiči sú povinní dodržiavať maximálnu povolenú rýchlosť, ktorá je pre autobusy pomerne obmedzená a ktorá je často kontrolovaná zo strany polície aj spätne, prostredníctvom tachografických krúžkov.

Cestujúcim zabezpečíme prepravu z jednotlivých nástupných miest na území SR do miesta ich pobytu, t. j. až do prístupnej blízkosti ubytovacieho zariadenia. V hlavnej sezóne sa však môže stať, že autobusy sa nedostanú až do bezprostrednej blízkosti niektorých ubytovacích zariadení, nakoľko sú často miestne komunikácie úzke, resp. zablokované parkujúcimi autami individuálne cestujúcich klientov. Vzhľadom k pomerne veľkému počtu letovísk, do ktorých organizujeme prepravu, môže v rámci jednotlivých autobusov dochádzať pri

cestě do letoviska, resp. pri návrate k prestupom, odkiaľ klienti pokračujú po príchode prestupového autobusu. Trasa jednotlivých autobusov závisí od počtu cestujúcich z jednotlivých nástupných miest alebo letovísk (*v mimosezónnych termínoch autobusy zachádzajú do väčšieho počtu letovísk, pričom si vyhradzuje právo určenia trasy, resp. zmeny*).

**Kombinovaná doprava** – patrí vďaka cenovej výhodnosti a svojej pohodlnosti k obľúbenému spôsobu dopravy. Naša CK vám ponúka tento typ v okrajových termínoch (*v júni a v septembri*) v Čiernej Hore a v Albánsku. Ide o kombinácie diaľkovy klimatizovaný autobus—lietadlo, resp. lietadlo—diaľkovy klimatizovaný autobus.

Orientačné ceny zvozových preprav sú polovicou cien zvozových preprav pri leteckej a autobusovej doprave. Podrobné informácie žiadajte v pobočkách CK Koala Tours, a. s.

**Letecká doprava** – je prevažne zabezpečená leteckou spoločnosťou TRAVEL SERVICE, a.s. formou charterových letov (*lety organizované našou CK, nie pravidelné linky*) a jej dcérskou spoločnosťou Smartwings formou pravidelných liniek novými modernými lietadlami typu Boeing 737-800 new generation, resp. Airbus A320. Zmena typu lietadla je vyhradená prepravcom. V menšej miere využívame aj služby iných leteckých prepravcov, napríklad Tailwind Airlines (Cyprus), Fly Dubai, Montenegro Airlines, Malta Air, Air Cairo, Freebird, Ellinair a iné. Letenky sú v ekonomickej triede.

**Servis počas letu** (*okrem letov na poznávacie a pútnické zájazdy*) – počas letov trvajúcich menej ako 2 hod. sú na palube lietadla servírované studené a teplé nealkoholické nápoje, pri letoch trvajúcich viac ako 2 hod. je na palube lietadla servírovaná studená strava, studené a teplé nealkoholické nápoje. Pri výbere nášho hlavného leteckého partnera, spoločnosti TRAVEL SERVICE, sme zohľadnili profesionálnu úroveň služieb a česky, resp. slovensky hovoriaci personál. V našej ponuke sú zväčša denné lety, v obmedzenej miere lety večerné, či nočné. Zamedziť prípadnému meškaniu lietadla nie je v kompetencii CK. CK nemajú vplyv ani na určovanie letových časov, ani nie je v moci CK ovplyvniť prípadné meškание (*technické, prevádzkové dôvody, vplyv počasia, príp. iné*) alebo zmenu odletových časov.

**Miesta v lietadle** pridelujú pracovníci letiska pri kontrole identity a odovzdávaní batožiny – tzv. "check-in" a CK nemá na toto pridelovanie vplyv. Blížišie informácie ohľadom batožiny, váhových a bezpečnostných limitov a pod. sú uvedené v pokynoch na cestu, ktoré dostanete spolu s voucherom.

Upozorňujeme, že let môže z hľadiska dĺžky trvania čiastočne, aj celkom presahovať do nasledujúceho dňa. V prípade nočných letov, kedy je príchod alebo odchod do/z hotela realizovaný v nočných alebo skorých ranných hodinách, hotel účtuje celú noc, teda celú cenu ubytovania (*od 14,00 h. do 09,00 h. nasledujúceho dňa*). Zmeny letových časov sa nedajú vylúčiť a môžu sa uskutočniť aj niekoľko hodín pred plánovaným odletom v dôsledku nepriaznivého počasia, prevádzkových problémov letísk alebo leteckých spoločností, prepĺnenia vzdušných letových trás a pod.

**Letové časy a letový plán** stanovuje letecká spoločnosť. Odporúčame vám dostaviť sa na letisko min. 2 hodiny pred plánovaným časom odletu. V prípade vášho oneskorenia alebo omeškania CK nezodpovedá za vzniknuté komplikácie a klient nemá nárok na žiadnu kompenzáciu ani v prípade nevycestovania.

Väčšina destinácií má priame letecké spojenie (*z Bratislavy, resp. Košíc, resp. Popradu, resp. Sliacha priamo na letisko cieľovej destinácie*), avšak pri vybraných destináciách je možný let s medzipristátím na letisku mimo cieľovej destinácie.

Transfery v cieľovej destinácii z letiska, resp. na letisko sú zväčša zahrnuté v cene povinných príplatkov (*pokiaľ nie je uvedené inak*). CK uvádza počet km ubytovacej kapacity od letiska, avšak samotná dĺžka transferu sa môže líšiť a počet km sa môže navýšiť v závislosti od trasy a jednotlivých výstupných a nástupných miest. Trasu transferu na letisko, resp. z letiska určuje zahraničný obchodný partner a CK dané nevie ovplyvniť. Transferový autobus môže byť sprevádzaný delegátom CK, pomocným sprievodcom alebo animátorom CK. Vo vybraných destináciách môže byť samotný transfer bez delegáta, resp. sprie-

vodcu/animátora CK.

## ZDRAVOTNÉ PREDPISY A FORMALITY

Do žiadnej z nami ponúkaných destinácií nie je nevyhnutné vybavovať zvláštne povinné zdravotné formality a očkovanie.

## CENNÍKY

Všetky ceny uvedené v tomto katalógu sú v eurách (€, EUR), ak nie je uvedené inak. Ubytovacie služby sú v plnej miere účtované za každú, aj začatú noc ubytovania, a to v súlade s medzinárodnými štandardmi.

V katalógu nájdete prehľadné cenníky k leteckým zájazdom, zoradené sú podľa jednotlivých destinácií. Ceny sú kalkulované na počet prenocovaní, vrátane uvedeného stravovania podľa cenníka (*ak sa nachádza v popise ubytovacej kapacity*) a vrátane leteckej dopravy v ekonomickej triede (*okrem leteckých zájazdov do Albánska, Bulharska a Čiernej Hory, kedy sa cena letenky extra pripočítava k cene ubytovania a stravovania*). Cena zahŕňa taktiež služby delegáta CK alebo sprievodcu, DPH, príp. klub.

Pri leteckých zájazdoch platí, že v deň príchodu do hotela, resp. v deň odchodu z hotela je v cene zájazdu zahrnutá strava, resp. all inclusive alebo ultra all inclusive podľa času skutočného príchodu do hotela, resp. odchodu z hotela v zmysle vlastných hotelových pravidiel poskytovania stravovacích, resp. all inclusive/ultra all inclusive služieb. Tieto sa zvyčajne poskytujú najskôr od 14,00 h. do 22,00 h. v deň príchodu a najneskôr do 10,00 h. alebo 12,00 h. v deň odchodu.

K zájazdom individuálnou, resp. autobusovou dopravou sú cenníky uvedené podľa jednotlivých destinácií v prehľadnej forme podľa termínov. Cena je pri jednotlivých termínoch kalkulovaná na počet prenocovaní. Ak sa v popise ubytovacieho zariadenia nachádza forma stravovania, uvedené je zahrnuté v cene zájazdu podľa špecifikácie v cenníku. V cene sú ďalej zahrnuté služby delegáta CK alebo sprievodcu, DPH. V prípade autokarovej dopravy sa k cene zájazdu pripočítava cena dopravy kalkulovaná s nástupom a výstupom v Bratislave, resp. pri vybraných destináciách a termínoch i z Košíc.

V prípade, že si zákazník nezakúpi k zájazdu komplexné cestovné poistenie KOMFORT alebo PLUS, zníži sa mu aktuálne platná zľava na zájazd o 2%.

## POVINNÉ PRÍPLATKY

Letiskový poplatok a bezpečnostnú taxu, kúpeľný poplatok, resp. pobytovú taxu a víza si inkasujú niektoré správy štátov, letiská či iné inštitúcie a klient si ich buď kúpi priamo sám (*napr. víza*), alebo mu ich zaobstará CK pri kúpe zájazdu.

- **letiskový poplatok, bezpečnostná taxa, emisné a servisné poplatky vrátane transferov v cieľovej destinácii** – je z časti poplatok, ktorý inkasuje správa letiska a letecká spoločnosť. Používajú ich na krytie nákladov spojených s odstavovaním a ďalším servisom na letisku, a tiež povinných poplatkov spojených s leteckou prepravou. Časť daného poplatku slúži na zaplatenie prepravy luxusnými klimatizovanými autobusmi z letiska do ubytovacej kapacity a pri odlete z ubytovacej kapacity na letisko. Tieto poplatky sa štandardne účtujú v jednej cene.
- **poplatok za zvýšenie dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok** – nazývaný tiež ako palivový poplatok alebo palivový príplatok je poplatok, ktorý odráža zvýšenie ceny dopravných nákladov pre CK zo strany leteckých a autobusových dopravcov.
- **poplatok za vízum a odletovú taxu** – do nami ponúkaných destinácií sú pre slovenských občanov víza povinné pre vstup do Egypta. V Tunisku sa hradiť odletová taxa formou kolkou. Informáciu o spôsobe zabezpečenia víz a kolkov obráti klient pred zakúpením zájazdu v CK.
- **kúpeľný poplatok, resp. pobytová/turistická/ekologická taxa (daň) a servisný poplatok**. Poplatky sú povinné v Chorvátsku, Slovinsku, Čiernej Hore, Albánsku, Bulharsku a v SAE a platia sa pri kúpe zájazdu priamo v CK. Pobytová taxa/ekologická taxa (*daň*) na Malte, v Grécku, v Taliansku a v Španielsku v závislosti od konkrétneho regiónu musí byť uhradená priamo na mieste pobytu v hoteli.

Poznámka: deti na prístelkách, ktoré platia pri leteckých pobytových zájazdoch špeciálnu zníženú pevnú cenu letenky, ktorá je rovnaká vo všetkých termínoch zájazdov (99 €, 149 €, 199 €, 250 €, 290 €, resp. v SAE 390 €), a všetky povinné príplatky, majú ubytovanie, prípadne stravovanie, resp. (*ultra*) all inclusive zdarma.

## PRÍPLATKY

- **poplatok za komplexné cestovné poistenie vrátane poistenia stornopoplatkov, servisných a asistenčných služieb CK** vo výške 2,70 € (*KOMFORT*) alebo 3,70 € (*PLUS*) na osobu a deň počas celej dĺžky zájazdu vrátane cesty. Služi v prvom rade k vašej ochrane v prípade nepredvídateľných udalostí. Podrobné informácie si, prosím, vyžiadajte na niektorej z našich pobočiek, prípadne od autorizovaného predajcu.

## ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

Dovoľujeme si informovať klientov našej cestovnej kancelárie, že začiatkom roka 2016 nadobudol účinnosť zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. V zmysle tohto zákona má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu pri súčasnom splnení nasledovných podmienok :

- spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, obrátil sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a
- predávajúci na túto jeho žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi cestovnou kanceláriou a jej klientom je Slovenská obchodná inšpekcia.

Úplný zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR – <http://www.mhsr.sk/> Na stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie <http://www.soi.sk> sú uvedené podrobné informácie vrátane kontaktov a príslušných formulárov.

## OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Prevádzkovateľ CK Koala Tours, a. s. so sídlom Dunajská 8, 811 08 Bratislava (*ďalej len CK*) v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení spracúva osobné údaje zákazníkov za účelom:

1. organizácie, tvorby, realizácie zájazdov ako kombinácie služieb a poskytovanie samostatných služieb cestovného ruchu v rozsahu: titul, meno, priezvisko, poštová adresa, e-mailová adresa, dátum narodenia, telefónne číslo, podpis,
2. archivácie a možnosti overenia účasti na zájazde v minulosti v rozsahu: titul, meno, priezvisko, poštová adresa, e-mailová adresa, dátum narodenia, telefónne číslo, podpis,
3. priameho marketingu CK a jej marketingových partnerov (*tretích strán*) spojeného so zasielaním ponukových a propagačných materiálov v rozsahu: titul, meno, priezvisko, poštová adresa zákazníka,
4. sprostredkovania poistenia medzi zákazníkom a poisťovacou spoločnosťou v rozsahu: titul, meno, priezvisko, poštová adresa, e-mailová adresa, dátum narodenia, telefónne číslo, podpis.

CK pri spracúvaní osobných údajov tieto spracúva v automatizovanom a v inom ako automatizovanom informačnom systéme.

CK informuje, že osobné údaje dotknutej osoby bude uchovávať v cestovných zmluvách o obstaraní zájazdu (*ďalej len Zmluva*) v automatizovanej a v inej ako automatizovanej podobe počas 4 rokov od uzatvorenia zmluvy v súlade s vymedzením archívnej lehoty v registratúrnom poriadku a zlikviduje ich ihneď po obdržaní písomného odvolania súhlasu alebo po uplynutí lehoty uvedenej v platnom registratúrnom pláne a poriadku.

CK vyhlasuje, že spracúvané osobné údaje použije len na vyššie uvedené účely. V súlade s § 15 ods. 1 písm. e) bod 3 a bod 4 zákona č. 122/2013 Z.z. CK

predpokladá, že osobné údaje budú poskytované tretím stranám a sprostredkovateľom v zmysle zákona o ochrane osobných údajov, t.j. subjektom spolupracujúcim s CK, ktorými sú ubytovacie zariadenia, partnerské CK, zasielateľské spoločnosti, Slovenská pošta, tlačiarenske spoločnosti, letecké spoločnosti, dopravné spoločnosti a poisťovňa, pričom môže dôjsť k cezhraničnému prenosu vašich osobných údajov.

Doplňujúce informácie:

- Osoby oprávnené získavať osobné údaje v mene CK sú označené menovkou (*menom a priezviskom*) a funkciou na pracovnom stole v prevádzkarni CK.
- Právnym základom spracúvania osobných údajov pri realizácii zájazdov je plnenie Zmluvy, v ktorej vystupujú dotknuté osoby buď ako jedna zo zmluvných strán alebo ako účastníci zájazdu, ktorí budú podľa Zmluvy služby čerpať. Spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na plnenie Zmluvy.
- Objednávateľ je povinný uvádzať správne a pravdivé osobné údaje a bez zbytočného odkladu informovať CK o zmene vo svojich osobných údajoch. Za nepravdivosť osobných údajov zodpovedá ten, kto ich poskytol.
- Zákazníci majú právo písomne namietať v CK proti poskytovaniu a využívaniu ich osobných údajov v poštovom styku za účelom zasielania ponukových a propagačných materiálov. CK v takom prípade vyhovie ich námietke do 30 dní od doručenia žiadosti.
- Prevádzkovateľ prehlasuje, že neposkytnutím osobných údajov za účelom sprostredkovania poistenia alebo účelom priameho marketingu spojeného so zasielaním ponukových a propagačných materiálov nevzniká hrozba odmietnutia zmluvného vzťahu.

CK oznamuje, že zákazníkom garantuje a zaručuje všetky práva, ktoré majú v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov v platnom znení, a že poskytnuté údaje budú použité len za účelom uzatvorenia a plnenia Zmluvy na základe všeobecných obchodných podmienok určených predávajúcim. Poskytnuté údaje budú prístupné len zamestnancom CK a osobám, ktoré sú oprávnené ponúkať, predávať a poskytovať služby CK, ako aj osobám, ktoré dodávajú služby pre CK (*vrátane cezhraničného toku*), a to najmä za účelom ponuky, predaja alebo poskytovania služieb pre CK a jej marketingových aktivít.

Tento katalóg Leto 2018 je ponukovým a propagačným materiálom CK Koala Tours, a. s., Dunajská 8, 811 08 Bratislava, IČO: 35 822 244, zapísaná v Obchod. registri Okr. súdu Bratislava I, odd. : Sa, vl. č. 2835/B.

## Poplatok za zvýšenie dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok

Ceny leteniek, resp. ceny leteckých zájazdov boli kalkulované na základe referenčnej ceny leteckého paliva na úrovni 450 – 600 USD/MT. Na základe skutočnej ceny leteckého paliva oznámenej leteckou spoločnosťou pre kalendárny mesiac apríl 2018, keď bude vyššia než 600 USD/MT, je letecká spoločnosť oprávnená zvýšiť dopravné náklady, resp. ceny leteniek v období máj až október 2018 pre CK a následne CK je oprávnená v súlade s §741c Občianskeho zákonníka a článkom II ods. 2 písm. a) Zmluvných vzťahov jednostranným úkonom zvýšiť ceny leteckých zájazdov o tzv. "poplatok za zvýšenie dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok". V takom prípade CK bude účtovať všetkým zákazníkom okrem tých, ktorí uhradia do 31.3.2018 celú cenu zájazdu, poplatky nasledovne:

	<i>Destinácia</i>	
Letecké zájazdy do	Bulharska, Albánska, Čiernej Hory, Thessaloník, na Peloponéz, na ostrovy Korfu a Zakynthos	+ 20 Eur/osoba
Letecké zájazdy do	Tuniska, Talianska, na Rodos, Krétu, Maltu, do Izraela, poznávacie a pútnické zájazdy	+ 25 Eur/osoba
Letecké zájazdy do	Egypta, Turecka, Španielska, Spojených arabských emirátov, na Malorku a na Cyprus	+ 30 Eur/osoba