



Stanovisko cestovnej kancelárie k aktuálnej situácii a obmedzeniam (COVID-19)

Vážení klienti,

V prvom rade Vám **ďakujeme za dôveru a trpezlivosť**, ktorú ste preukázali v posledných dvoch týždňoch počas núteného krízového uzatvorenia všetkých prevádzok cestovných kancelárií.

Z našej strany plníme všetky záväzky potrebné pre zabezpečenie chodu cestovnej kancelárie v rámci opatrení, ktoré zaviedla vláda SR ako aj ďalšie krajiny v súvislosti s hrozbou ochorenia COVID-19.

Cestovný ruch čelí najvážnejšej kríze a jej prekonanie bude záležať na jej trvaní a mnohých ďalších faktoroch, ktoré však nie je možné presnejšie odhadnúť. Cestovné kancelárie majú povinnosť dodržiavať platnú legislatívu SR a EÚ, táto však nemohla počítať so situáciami, ktoré vznikli v posledných týždňoch a nie je na ne pripravená.

K dnešnému dňu nie sú známe žiadne zmeny v legislatíve, ktoré by prinášali riešenie vzniknutej patovej situácie v cestovnom ruchu a riziká negatívnych dopadov každým dňom rastú.

Jednotlivé cestovné kancelárie pracujú na možnosti vystavovania poukazov pre svojich klientov v hodnote zaplatených záloh za zájazdy na ich použitie v roku 2021. Uvedená alternatíva by však bola možná len so súhlasom poisťovní, v ktorých majú cestovné kancelárie zriadené poistenie voči insolventnosti, ktoré je platné len pre rok 2020. V najbližších týždňoch nie je možné predpokladať realizáciu tohto riešenia.

Cestovné kancelárie svojim zahraničným dodávateľom vopred zaplatili vysoké zálohové platby za ubytovanie, dopravu a ďalšie služby, ktoré sa mali realizovať v roku 2020 a návratnosť finančných prostriedkov je aktuálne nemožná.

Napriek uvedenému faktu je naša **cestovná kancelária**, ako jedna z mála na trhu, v najbližších dňoch **pripravená akceptovať odstúpenie od zmluvy o zájazde cestujúcim** pri výške odstúpeného 30% z ceny zájazdu a poistné v lehote 46 a viac dní pred termínom začatia zájazdu. Cestovná kancelária si nebude účtovať skutočne vzniknuté náklady, ktoré môžu byť výrazne vyššie a to napriek tomu, že jej to platné Všeobecné zmluvné podmienky umožňujú.

Žiadosti o odstúpenie od zmluvy je možné zaslať na obchodné miesto, kde ste si zájazd zakúpili. **Z dôvodu ich množstva a limitovanej kapacity** si Vás dovoľujeme požiadať o trpezlivosť a ohľaduplnosť voči zástupcom CK, ktorí sa budú snažiť **vybavovať žiadosti podľa poradia ich doručenia**.

Ďakujeme za pochopenie.

02.04.2020

Mgr. Oliver Kluch
riaditeľ CK Koala Tours, a.s.