

Všeobecné informácie na nasledovných stranách sú nedeliteľnou súčasťou Všeobecných zmluvných podmienok 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 Všeobecnými zmluvnými podmienkami 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 Slovensko.

### 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 z Bratislavy, Popradu, Košíc, Sliača, Piešťan, resp. z Viedne.
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 pobytovej destinácie na Slovensko, resp. do Viedne.

**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 skončí 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 a minimálny počet účastníkov týchto zájazdov je 30.

## 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. Závaznú rezerváciu vašej dovolenky je možné uskutočniť na základe zloženej zálohy. Samozrejmosťou je i rezervácia zájazdu zložením zálohy vkladom na účet CK. Ponúkame však aj 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 dovolení 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 neobmedze-

nom 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 vajička 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) formou švédskych (bufetových) stolov, nealkoholické a alkoholické miestne nápoje počas dňa, prípadne občerstvenie. Časový harmonogram podávania all inclusive služieb určuje hotel. V destinácii Taliansko a Chorvátsko 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 plastový 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

Očakávaná, predstava 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 hviezdičiek, 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, dvojplatinčikou 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 nakon-

trahovaných 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 batôžiny 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, Maroko 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 vyjadrili 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 svojím 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.

## 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 14. 11. 2021. 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 zájazde. 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 uvedené 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. Pokiaľ sa vyskytne počas vášho pobytu akýkoľvek problém, delegát je vám k dispozícii osobne alebo telefonicky na telefónnom čísle, ktoré je uvedené na informačnej tabuli CK v každom ubytovacom zariadení alebo v pokynoch CK na cestu. 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 sprievodca 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

☼ 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

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 príchodu, resp. návratu do SR (dieťa do 2 rokov nesmie v deň príchodu do SR dovŕšiť 2 roky, dieťa do 12 rokov nesmie v deň príchodu, resp. návratu do SR dovŕšiť 12 rokov a pod.). Detskú posteľku vyžiadame na základe vášho želania, v prípade, že ňou hotel disponuje. Niektoré hotely poskytujú detskú posteľku zdarma, iné za poplatok a v niektorých hoteloch nemajú detské posteľky 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 2021 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. Rozsah, spôsob, časový harmonogram klubových aktivít je prispôbený danostiam konkrétneho ubytovacieho zariadenia, počasiu, miestnym zvyklostiam, schopnostiam a možnostiam CK a účastníkov. CK si vyhradzuje právo zmeny animačného programu. "KLUBOVÁ DOVOLENKA" nie je detský kútik, neponúka služby starostlivosti o deti a nezabezpečuje ich opateru. Účasťou dieťaťa v Klube sa rodič nezabavuje zodpovednosťou za starostlivosť a bezpečnosť dieťaťa a ani ju neprenáša na CK. Pri využívaní služieb Klubu je rodič povinný aj naďalej v plnej miere zabezpečovať dohľad a starostlivosť o svoje dieťa počas celého priebehu animácií.

## 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, 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, Čiernej Hory, 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 Čiernej Hory cez Maďarsko a Chorvátsko, 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 pri spätočnej ceste plne 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 späťne, 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 ceste do letoviska, resp. pri návrate k prestupom, odkiaľ klienti pokračujú po príchode prestupového autobusu. Trasa jednotlivých autobusov závisí od počtu cestujúcich z jednotlivých nástupných miest alebo letovísk (v mimosezónnych termínoch autobusy zachádzajú do väčšieho počtu letovísk, pričom si vyhradzuje právo určenia trasy, resp. zmeny).

**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 Bulharsku. Ide o kombinácie diaľkový klimatizovaný autobus—lietadlo, resp. lietadlo—diaľkový 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 zabezpečená prostredníctvom viacerých renomovaných leteckých spoločností: Smartwings, Bulgaria air, Albawings, Tailwind Airlines, Cyprus Airways, Aegean airlines, Tunisair, Nouvelair, Fly Dubai, Air Arabia Marocco, Montenegro Airlines, Vueling, Ryanair, Air Cairo, Freebird, Ellinair, Ernest Airlines, Aeroviaggi - Bulgarian Air Charter, Air Malta a iné formou charterových letov, resp. pravidelných liniek novými modernými lietadlami typu Boeing 737-800, resp. Boeing 737-400, resp. Boeing 733, resp. Airbus A320, resp. Airbus A319, resp. Embraer - 195, resp. MD82. Zmena typu lietadla je vyhradená prepravcom. Letenky sú v ekonomickej triede.

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

Na vybrané lety je možné si zakúpiť extra služby (seating, nadváha, extra catering a iné) - aktuálne informácie o možnostiach a cenách Vám podáme na našich predajných miestach. 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, si hotel účtuje prenocovanie v plnej sume, t. j. celú cenu ubytovania (od 14:00 do 09:00 hod. nasledujúceho dňa).

Zmeny letových časov sa nedajú vylúčiť a môžu sa uskutočniť aj pár hodín pred plánovaným odletom v dôsledku nepriaznivého počasia, prevádzkových problémov letísk alebo leteckých spoločností, preplnenia vzdušných letových trás a pod.

**Letové časy a letový plán** stanovuje letecká spoločnosť. V našej ponuke sú zväčša denné lety, v obmedzenej miere lety večerné, či nočné. 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 nami ponúkaných destinácií má priame letecké spojenie (z Bratislavy, z Košíc, z Popradu, z Piešťan, zo Sliac a z Viedne priamo na letisko cieľovej destinácie), avšak pri vybraných destináciách je možný let s medzipristátím na letisku mimo cieľovej destinácie.

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.

**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. sprievodcu/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 štandardami.

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 odbavovaním a ďalším servisom na letisku, a tiež povinných poplatkov spojených s leteckou prepravou. Časť daného poplatku slúži na zaplatenie prepravy 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 (viď tabuľka)** – 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 zvýšené hygienické a bezpečnostné opatrenia** pri ubytovaní, autobusovej a leteckej doprave v dôsledku mimoriadnej situácie z dôvodu ochorenia COVID-19. Poplatok za osobu je stanovený vo výške:
  - 15 € zájazdy s autobusovou dopravou a ubytovacie služby cestovného ruchu bez dopravy
  - 25 € letecké zájazdy, poznávacie a pútnické zájazdy
 Tieto zvýšené hygienické a bezpečnostné opatrenia sú v záujme maximálnej bezpečnosti a ochrany zdravia všetkých cestujúcich pri ubytovaní, autobusovej a leteckej doprave.
- **poplatok za vízum** – do nami ponúkaných destinácií sú pre slovenských občanov víza povinné pre vstup do Egypta. Informáciu o spôsobe zabezpečenia víz obdrží klient pred zakúpením zájazdu v CK.
- **kúpeľný poplatok, resp. pobytová/registračná/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) 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 350 €), 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. Služí v prvom rade k vašej ochrane v prípade nepredvídateľných udalostí. Podrobné informácie si, prosím, vyžiadajte na niektorej z našich pobočiek, prípadne od autorizovaného predajcu.

- **k cenám autobusových zájazdov** sa za dopravu s odchodom zo západného Slovenska účtuje príplatok 7 €, zo stredného Slovenska 10 € a z východného Slovenska 15 €.

Príplatky je možné priplatiť si len na celú dobu pobytu.

## 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.

Tento katalóg Leto 2021 je ponukovým a propagačným materiálom cestovnej kancelárie 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.

## PALIVOVÝ PRÍPLATOK

Cestovná kancelária je oprávnená v súlade so Všeobecnými zmluvnými podmienkami CK, článku II., ods. 10, písm. b.) jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok alebo ku zvýšeniu platieb spojených so zabezpečením dopravy. Ceny leteckej dopravy boli kalkulované pri cene leteckého paliva na úrovni 400 USD/MT. Spôsob výpočtu týchto nákladov (ďalej len „palivový príplatok“) pri leteckej doprave je nasledovný:

Cena paliva	Poznávacie a pútnické zájazdy	Albánsko, Čierna Hora	Bulharsko, Taliansko	Španielsko, Grécko	Turecko, Tunisko	Cyprus, Severný Cyprus	Egypt, SAE
do 400 USD/MT	0 EUR	0 EUR	0 EUR	0 EUR	0 EUR	0 EUR	0 EUR
400-550 USD/MT	20 EUR	20 EUR	20 EUR	25 EUR	25 EUR	30 EUR	30 EUR
550-700 USD/MT	30 EUR	30 EUR	30 EUR	35 EUR	35 EUR	40 EUR	40 EUR

V prípade nárastu ceny paliva nad 700 USD/MT sa uplatní alikvótny výpočet palivového príplatku. V prípade zavedenia palivového príplatku bude cestovná kancelária postupovať v súlade so Všeobecnými zmluvnými podmienkami CK.

## DEFINÍCIA POJMOV

1. Cestovná kancelária: Koala Tours, a.s., sídlo: Dunajská 8, 811 08 Bratislava, Register: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I., Odd.: Sa, vložka č.: 2835/B, IČO: 35 822 244 (ďalej len „CK“)

2. Cestujúci: Fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne.

3. Zákon: Zákon č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

4. Trvanlivý nosič: Prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.

5. Predajné miesto: Prevádzkareň alebo iný priestor, kde obchodník obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

6. Cestovné služby – služby cestovnej kancelárie, ktoré nie sú v zmysle Zákona č. 170/2018 Z.z. podľa §3 Zájazdom alebo podľa § 4 Spojenou službou cestovného ruchu.

## I. ZMLUVA O ZÁJAZDE

1. Zmluva o zájazde vzniká medzi CK a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o zájazde potvrdenej CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK. Za riadne vyplnenú a podpísanú zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom. Súčasťou zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvu o zájazde, ponukový katalóg s cenníkom, informácie na webovom sídle CK, ponuka tzv. lastminute zájazdov, všeobecné informácie a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu iná CK splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných dokladoch vydaných CK.

2. Iná CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o zájazde alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných materiáloch.

3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Takáto

osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Konajúca osoba sa súčasne zaväzuje odovzdať všetkým cestujúcim kompletné informácie určené CK pre cestujúcich. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenia zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.

## II. CENA, ZMENA CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie cena celkom, uvedená v zmluve o zájazde. Zo zliav, poskytovaných CK, má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak. Na akciové ceny publikované formou akciovej ponuky sa nevzťahujú žiadne ďalšie zľavy. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde a na ktoré bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.

2. Zľavy sa vzťahujú na základnú cenníkovú cenu zájazdu pre osoby na základnom lôžku, na prístelkách a na dopravu. Zľavy sa nevzťahujú na akékoľvek povinné a nepovinné príplatky, poplatky, špeciálne akciové „ULTRA SKORÝ NÁKUP“ ceny leteniek (99 eur, 149 eur, resp. 199 eur) a poistenie. Zľavy sa nevzťahujú na pobytovo-poznávacie, poznávacie a pútnické zájazdy, akékoľvek povinné príplatky a iné nepovinné príplatky a poplatky na doplnkové služby, príplatky k autobusovej doprave a dopravu na letisko, víza a poistenie. Zľavy sa nevzťahujú ani na špeciálne znížené ceny leteniek pre osoby na prístelkách. V prípade, ak si cestujúci nezakúpi k zájazdu komplexné cestovné poistenie KOMFORT alebo PLUS, zníži sa mu aktuálne platná zľava na zájazd o 2%. Zľava +5% platí na letecké pobytové zájazdy do vybraných hotelov označených ikonou „zľava až 40%“. Všetky predajné akcie platia len na letné pobytové zájazdy a len do vypredania akciových účastníckych miest na zájazdoch, ktoré sú počtom obmedzené. Pre destináciu SAE platí akcia „až 2 deti ZDARMA“ platiace len na „ULTRA SKORÝ NÁKUP“ cenu letenky po 199 € počas celého „ULTRA SKORÝ NÁKUP“ obdobia. Stáli klienti sú tí, ktorí cestovali s CK aspoň raz v posledných piatich rokoch a vedia účasť na zájazde preukázať.

3. Cena „DVOJTERMÍNU“, t.j. 15 dňového (14 nocového) leteckého pobytového zájazdu predstavuje súčet dvoch, za sebou nasledujúcich 7 nocových termínov, od ktorého sa odpočítava čiastka špecifikovaná pri cenníku konkrétnej destinácie, znížená o aktuálnu výšku percentuálne poskytnutej zľavy.

4. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

5. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením celkovej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

6. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50 % ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy o zájazde). Zvyšnú časť ceny za objednaný zájazd alebo za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.



7. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu. Táto povinnosť platí aj pri špeciálnych akciách s podmienkou 100% platby ceny zájazdu pri vzniku zmluvného vzťahu.

8. Pri kúpe zájazdu prostredníctvom internetu cestujúci musí uhradiť zálohovú faktúru do 2 dní od jej vystavenia a zaslať ním podpísanú zmluvu o zájazde doporučenou zásielkou na adresu CK do 3 dní od jej obdržania. Ak tak neučiní, má CK právo odstúpiť od zmluvy. Pri kúpe zájazdu do 10 dní pred začatím zájazdu resp. pri posledných voľných miestach je CK oprávnená požiadať cestujúceho o priamy vklad na účet.

9. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.

10. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:

a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie,

b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo

c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EURu pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.

11. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 9 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.

12. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK oprávnený postupovať podľa odseku 4 tohto článku.

13. Ak zvýšenie ceny podľa tohto článku prekročí 8 % celkovej ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. V, ods. 1, písm. b)

14. CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu z dôvodov za ktoré nezodpovedá CK.

### III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

1. K základným právam cestujúceho patrí:

a) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplateného zájazdu a služieb.

b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o kto-

rých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.

c) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto podmienok.

d) Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené CK v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu je CK oprávnená postupovať podľa ods. 4 článku II. v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená. Nový cestujúci nemá nárok na zohľadnenie akcií, zliav, cestovného poistenia a iných benefitov, ktoré boli spojené výhradne s osobou pôvodného cestujúceho alebo s podmienkami špeciálnych akcií.

e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. VII. týchto podmienok.

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

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

a) Poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla.

b) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.

c) Zaplatiť celkovú cenu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace

služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť.

d) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK, bezodkladne oznámiť CK zmenu údajov, najmä telefonického kontaktu, e-mailu a poštovej adresy.

e) Prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.

f) V prípade zistenia nesprávnosti údajov podľa čl. III. bod 2 písm. e) bezodkladne o tom informovať CK.

g) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.), mať u seba platný cestovný doklad s platnosťou min. 6 mesiacov od dátumu skončenia zájazdu.

h) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu. V prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušení programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužitú službu, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.

i) Niest' výlučnú zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil.

j) Zaisťiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaisťiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.

k) Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávajú sa agresívne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast' cestujúcich na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

## IV. POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:

a) poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu (čl. III. bod 1 písm. f).

b) Povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.

c) v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu poskytnúť cestujúcemu potvrdenia, poukážky, cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ako aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto alebo miesta („Pokyny na zájazd“) a to ich zasláním na poštovú alebo elektronickú adresu cestujúceho uvedenú v zmluve o zájazde, alebo iným spôsobom dohodnutým s CK. Pokyny na zájazd sa doručujú len jednému

cestujúcemu zo zmluvy o zájazde, ktorý je povinný informovať všetkých ostatných cestujúcich z uzatvorenej zmluvy o zájazde, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak.

2. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

## V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

a) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa v nevyhnutných a opodstatnených prípadoch považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.

b) Ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona, alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o

i) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,

ii) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného,

iii) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a

iiii) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.

Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.

2. Počas čerpania služieb:

a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná: • zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo • vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu

za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzovanej služby, alebo

- poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo
- poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo
- zabezpečiť iné práva podľa zákona.

b) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku, spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom vojensko-politickými udalosťami, prírodnými katastrofami a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK).

c) Cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

3. Pri nenastúpení na zájazd z dôvodu neuskutočnenia pôvodne plánovaného odletu, dochádza k prepadnutiu (zániku platnosti) obojsmernej letenky. Pri následnom individuálnom zakúpení jednosmernej letenky nie je nárokovateľná spätná cesta bez predchádzajúcej akceptácie zo strany leteckej spoločnosti. Zmenu obojsmernej letenky na jednosmernú potvrdzuje letecká spoločnosť cestovnej kancelárie a uvedená zmena je individuálne splatnená.

## VI. ODSÚPENIE OD ZMLUVY CESTUJÚCIM A ODSUPNÉ

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

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

a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 30 % z ceny zájazdu a poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 46 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,

b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 % z ceny zájazdu a poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 45 - 31 dní pred termínom začatia zájazdu,

c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu a poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 30 - 21 dní pred termínom začatia zájazdu,

d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z ceny zájazdu a poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 20 - 15 dní pred termínom začatia zájazdu,

e) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90 % z ceny zájazdu a poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 14 - 6 dní pred termínom začatia zájazdu,

f) vo výške 100 % z ceny zájazdu a poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 5 dní a menej pred termínom začatia zájazdu, pri poznávacích

a pútnických zájazdoch 21 dní a menej pred termínom začatia zájazdu.

Pri určení počtu dní je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Nezapočítava sa deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd pri individuálnej doprave.

2. V prípade odstúpenia od zmluvy o zájazde iba niektorých osôb z viacerých uvedených v zmluve z jednotky ubytovacieho zariadenia na strane cestujúceho, odstupné sa rovná skutočným nákladom minimálne však 90 % z ceny objednaných služieb a poistné bez ohľadu na dátum odstúpenia, ak nezostanú obsadené a zaplatené všetky základné lôžka príslušnej jednotky ubytovacieho zariadenia. Obsadené zostávajú pevné lôžka, priority sa rušia prístelky.

3. V prípade, že cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby.

4. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstupného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

5. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak

a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však

20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,

7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,

48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

b) neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu o zájazde a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

6. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa prvej vety. U zájazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde (tzv. Last minute) je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku.

## VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU

1. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).

2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.

3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

4. Určenie lehoty podľa ods. 3 tohto článku nie je potrebné, ak CK oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo

b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté CK podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.

7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5, cestujúci má právo

a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,

b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.

8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak

a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a) tohto článku,

b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,

c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,

d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.

9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.

10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7 tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b) tohto článku zabezpečí repatriáciu porovnatelňou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhrádza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

14. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

15. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.

16. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím

a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,

b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nebanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.

17. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

18. Informácia o reklamačných postupoch:

a) Cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zázajdu, alebo inej reklamovanej služby.

b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.

c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zázajdu, alebo inej reklamovanej služby.

d) CK zabezpečuje v mieste zázajdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať reklamácie po celý čas zázajdu.

e) O vybavení reklamácie bude klientovi vydaný písomný doklad.

f) Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zázajde.

g) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

19. Reklamácia poškodenej alebo stratenej batožiny pri leteckej preprave sa riadi ustanoveniami NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 889/2002: Ak je batožina poškodená, omeškaná, stratená alebo zničená, musí to cestujúci čo možno najskôr písomne oznámiť leteckému dopravcovi. V prípade poškodenia zapísanej batožiny musí cestujúci písomne nahlásiť poškodenie do siedmich dní a v prípade omeškania do 21 dní, v oboch prípadoch od dátumu, ku ktorému bola batožina daná cestujúcemu k dispozícii. Pre reklamáciu letecký dopravca vyžaduje osobitný formulár s názvom PIR (Property Irregularity Report).

## VIII. NÁHRADA ŠKODY

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. VII., ods. 5 písm. b), ods. 6, alebo ods. 7 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zázajde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.

2. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zázajde bolo spôsobené

a) cestujúcim,

b) tretou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zázajdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo

c) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

3. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zázajdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.

4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zázajdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.

5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa čl. VII, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

6. Poistný vzťah v rámci komplexného cestovného poistenia vzniká priamo medzi cestujúcim a poisťovacou spoločnosťou. CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov a plnení z tohto vzťahu.

## IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o zázajde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, dostupnej online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

2. Všeobecné zmluvné podmienky a Všeobecné informácie, ktoré sú súčasťou katalógu, sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zázajde uzatváraanej s cestujúcim.

3. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zázajdy a služby poskytované CK, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s cestujúcim iný rozsah vzájomných práv a povinností.

4. Podpisom zmluvy cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných zmluvných podmienok a dojednania v nich obsiahnuté akceptuje.

5. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.

6. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a cenníku CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zázajde s cestujúcim. CK nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu, cenníku a iných materiáloch, ktoré CK vydáva a ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.

7. CK v zmysle Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „nariadenie“) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) disponuje vypracovanými bezpečnostnými opatreniami, ktoré sú pravidelne aktualizované. Vymedzujú rozsah a spôsob bezpečnostných opatrení potrebných na eliminovanie a minimalizovanie hrozieb a rizík pôsobiacich na informačný systém s cieľom

zabezpečiť:

dostupnosť, integritu a spoľahlivosť systémov riadenia najmodernejšími informačnými technológiami,

chrániť osobné údaje pred stratou, poškodením, odcudzením, modifikáciou, zničením a zachovať ich dôvernosť,

identifikovať potenciálne problémy a zdroje narušenia a predchádzať im.

Spracúvanie osobných údajov cestujúcich sa vykonáva v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. b) nariadenia (spracúvanie je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, alebo aby sa na základe žiadosti dotknutej osoby vykonali opatrenia pred uzatvorením zmluvy). Na uchovávanie osobných údajov, ktoré CK spracúva, sa vzťahuje zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach v spojení s Registratúrnym plánom CK. Osobné údaje nebudú použité na automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania.

CK poskytne údaje cestujúceho uvedeným príjemcom: cestovným agentúram, ubytovacím zariadeniam, spolupracujúcim tretím stranám, Slovenskej obchodnej inšpekcii, súdu, orgánom činným v trestnom konaní, subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva z zákona. Cestujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o ich zmene. V prípade, ak cestujúci predávajúcemu neposkytne osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii a to podľa toho, kde si cestujúci zakúpil zájazd. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude realizovaný podľa nariadenia a platného zákona o ochrane osobných údajov. V prípade ak CK bude pre cestujúceho vybavovať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný poskytnúť na tieto účely kópiu cestovného dokladu. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má:

Právo odvolať súhlas - v prípadoch, kedy sú osobné údaje spracúvané na základe súhlasu cestujúceho, ten má právo tento súhlas kedykoľvek odvolať. Súhlas môže odvolať elektronicky, na adrese zodpovednej osoby, písomne, oznámením o odvolaní súhlasu alebo osobne v sídle CK. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov, ktoré CK na jeho základe o cestujúcom spracúvala.

Právo na prístup - právo na poskytnutie kópie osobných údajov, ktoré o cestujúcom má CK k dispozícii, ako aj na informácie o tom, ako osobné údaje používa. Vo väčšine prípadov budú cestujúcemu jeho osobné údaje poskytnuté v písomnej listinnej forme, pokiaľ nepožaduje iný spôsob ich poskytnutia. Ak o poskytnutie týchto informácií požiadal elektronickými prostriedkami, budú mu poskytnuté elektronicky, ak to bude technicky možné.

Právo na opravu - ak údaje, ktorými disponuje CK sú nepresné, neúplné alebo neaktuálne, cestujúci môže požiadať, aby CK tieto informácie upravila, aktualizovala alebo doplnila.

Právo na výmaz (na zabudnutie) - právo požiadať CK o vymazanie osobných údajov cestujúceho, napríklad v prípade, ak osobné údaje, ktoré CK o ňom získala, už viac nie sú potrebné na naplnenie pôvodného účelu spracúvania. Právo je však potrebné posúdiť z pohľadu všetkých relevantných okolností. Napríklad, CK môže mať určité právne a regulačné povinnosti, a nebude môcť žiadosti vyhovieť.

Právo na obmedzenie spracúvania - za určitých okolností požiadať, aby CK prestali používať cestujúceho osobné údaje, napríklad v prípade, že osobné údaje, ktoré o cestujúcom CK má, môžu byť nepresné alebo keď cestujúci predpokladá, že CK už jeho osobné údaje nepotrebuje využívať.

Právo na prenosnosť údajov - za určitých okolností právo požiadať CK o prenos osobných údajov, ktoré cestujúci poskytol, na inú tretiu stranu podľa jeho výberu. Týka sa len osobných údajov, ktoré CK získala na základe súhlasu cestujúceho alebo na základe zmluvy, ktorej je jednou zo zmluvných strán.

Právo namietať - právo namietať voči spracúvaniu údajov, ktoré je založené na legitímnych oprávnených záujmoch CK. Ak CK nemá presvedčivý legitímny oprávnený dôvod na spracúvanie a cestujúci podá námietku, CK nebude jeho osobné údaje ďalej spracúvať.

V prípade, že cestujúci chce podať námietku na spôsob, akým CK spracúva jeho osobné údaje, môže sa obrátiť na Zodpovednú osobu, adresa: gdpr@koala.sk alebo písomne na adresu: Koala Tours, a.s., Dunajská 8, 811 08 Bratislava. Zodpovedná osoba preskúma sťažnosť a bude s cestujúcim spolupracovať pri vyriešení.

Ak je cestujúci presvedčený, že jeho osobné údaje neboli spracúvané riadne v súlade s predpismi, môže sa obrátiť na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27; tel. číslo: +421 /2/ 3231 3214; e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk, <https://dataprotection.gov.sk>.

8. Tieto zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 01.12.2020. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových katalógoch ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania do tlače a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania.

9. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky sa vzťahujú aj na zmluvy o cestovných službách, okrem článku VI., bodu 5 a 6.

Cestovná kancelária Koala Tours, a.s. má na rok 2021 uzatvorenú poisťnú zmluvu v zmysle zákona 170/2018 Z.z. u poisťovateľa Generali Poistovňa, a.s., odštepny závod **Európska cestovná poisťovňa** so sídlom Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, IČO 35 709 332, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sa, vl. č. 1325/B



## Prehľad krytia

Podrobnejšie informácie o cestovnom poistení sú obsiahnuté v poisťnej knižke (brožúrke) Európskej cestovnej poisťovne.

		Komplexné Cestovné Poistenie KOMFORT	Komplexné Cestovné Poistenie PLUS	
<b>Komplexné cestovné poistenie - riziká</b>	<b>Poistenie storna a prerušenia cesty</b>	Zrušenie zájazdu  Spoluúčasť  Nevyužitie služby	do 1 300 €/osoba  <b>spoluúčasť 10%</b> pre ochorenia, ktoré si vyžadujú hospitalizáciu <b>spoluúčasť 25%</b> pre ochorenia, ktoré si nevyžadujú hospitalizáciu, chronické a existujúce ochorenia nie sú poistené  do 1 300 €	do 1 600 €/osoba  <b>bez spoluúčasti</b> chronické a existujúce ochorenia sú poistené  do 1 500 €
	<b>Poistenie batožiny</b>	Krádež, zničenie, poškodenie Genné veci Meškanie batožiny Stratené doklady Preddavok pri strate platobných prostriedkov	<b>700 €</b> do 1/3 poisťnej sumy 140 € 340 € nepoistené	<b>1 000 €</b> do 1/3 poisťnej sumy 200 € 400 € 350 €
	<b>Náklady na pátranie a záchranu</b>	Pátranie na vode a na súši	<b>15 000 €</b>	<b>20 000 €</b>
	<b>Poistenie liečebných nákladov</b>	Maximálne poisťné plnenie akútne stavy chronických alebo existujúcich ochorení  Ambulantné ošetrovanie Zubné ošetrovanie Hospitalizácia, prevoz do vlasti Návšteva chorého: cesta tam a späť 1 noc (max. 5 nocí) Doprava detí do vlasti	<b>300 000 €</b> <b>nepoistené</b>  do 100 %  do 100 % nepoistené 1 700 €	<b>350 000 €</b> <b>25 000 €</b>  do 100 %  do 100 % 83 € 2 000 €
	<b>Úrazové poistenie</b>	Trvalé následky úrazu od 50 %	17 000 €	34 000 €
	<b>Poistenie zodpovednosti</b>	Škody na majetku alebo zdraví	100 000 €	200 000 €
	<b>Asistenčné služby</b>	Rozšírené asistenčné služby Preddavok pre advokáta/kauciu	Áno 1 700 €	Áno 3 400 €
	<b>Poistenie asistencie k motorovému vozidlu:</b> Asistenčné služby - vyhľadanie servisu a konzultácia, technická pomoc a oprava na mieste, odťah a úschova vozidla, náhradné vozidlo, ubytovanie alebo doprava, repatriácia a vyzdvihnutie vozidla		<b>1 500 €</b>	<b>1 500 €</b>

**Generali Poistovňa, a. s., odštepny závod**

**Európska cestovná poisťovňa**

Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, Slovenská republika

IČO: 35 709 332, DIČ: 2021000487, IČ DPH: SK2021000487

Spoločnosť patrí do skupiny Generali, ktorá je uvedená v talianskom zozname skupín poisťovní vedenom IVASS.