



Všeobecné zmluvné podmienky pre účasť na zájazdoch HYDROTOUR, cestovná kancelária, a. s. (ďalej len „všeobecné zmluvné podmienky alebo VZP“)

DEFINÍCIA POJMOV

1. **Cestovná kancelária (ďalej len „CK“):** HYDROTOUR, cestovná kancelária, a.s., so sídlom Nám. SNP 14, 811 06 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel Sa, vložka č. 3276/B, IČO: 31 371 981.
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. V prípade, že na strane cestujúceho vystupuje viac osôb, používa sa aj na nich definované označenie „cestujúci“ v jednotnom čísle.
3. **Objednávateľ zájazdu:** osoba, ktorá s CK uzatvorila zmluvu o zájazde, pričom táto osoba, môže ale nemusí byť cestujúcim. Ak objednávateľ nie je cestujúcim, zodpovedá objednávateľ za zaplatenie celej ceny zájazdu spoločne a nerozdielne s cestujúcim.
4. **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 v platnom znení.
5. **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, MMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.
6. **Predajné miesto:** prevádzkareň alebo iný priestor, kde CK alebo CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy o zájazde bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.
7. **Klub Leto:** súbor organizovaných animačných, pohybových, športových, kultúrnych a zábavných činností v slovenskom alebo českom jazyku vykonávaných CK prostredníctvom vyškolených animátorov vo vymedzených termínoch a hoteloch označených logom Klub Leto, ktorý je určený cestujúcim v rozsahu, spôsobom, podľa časového harmonogramu a daností konkrétneho ubytovacieho zariadenia, počasie, miestnych zvyklostí, schopností a možností CK. CK si vyhradzuje právo zmeny alebo zrušenia animačného programu. Klub Leto je vyhradený pre cestujúcich vrátane detí v sprievode rodičov.
8. **Rodič:** zákonný zástupca dieťaťa (otec, matka, zákonný opatrovník) alebo ním poverená osoba vo veku 18 a viac rokov, ktorá je počas zájazdu povinná dozerať na bezpečnosť a zdravie dieťaťa (osoba mladšia ako 18 rokov), ktorí sú zároveň cestujúcimi.

I. ZMLUVA O ZÁJAZDE

1. Zmluvou o zájazde sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd, a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu. Zmluva o zájazde vzniká medzi CK a cestujúcim na základe podpísanej alebo inak akceptovanej zmluvy o zájazde potvrdenej CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK. Za podpísanú alebo inak akceptovanú zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj podpísaná alebo inak akceptovaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom alebo objednávateľom zájazdu. Súčasťou zmluvy o zájazde sú tieto všeobecné zmluvné podmienky a Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované HYDROTOUR, cestovná kancelária, a.s., všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci alebo objednávateľ zájazdu od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci alebo objednávateľ zájazdu uzatvorí zmluvu o zájazde, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, ponukový online katalóg, špeciálna ponuka a podmienky

tzv. first moment alebo last minute zájazdov, všeobecné informácie a Pokyny k zájazdu – podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle www.hydrotour.sk, prípadne iné dokumenty, ktorými sa bude riadiť zmluvný vzťah. CK si vyhradzuje právo uviesť v uzatvorenej zmluve o zájazde a/alebo v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu alebo objednávateľovi zájazdu iná CK splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie sú súčasťou zmluvy o zájazde, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v online katalógu alebo v iných oficiálnych písomných dokumentoch vydaných CK alebo zverejnených CK na svojom webovom sídle. Podpisom alebo inou akceptáciou zmluvy o zájazde cestujúci alebo objednávateľ zájazdu potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o zájazde sa s jej obsahom, ako aj všetkými jej súčasťami deklarovanými v tomto bode oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto všeobecných zmluvných podmienok a Dôležitých informácií platných pre zájazdy organizované HYDROTOUR, cestovná kancelária, a.s.

2. Iná CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim alebo objednávateľom zájazdu ustanovenia v zmluve o zájazde alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v platnom online katalógu alebo v iných oficiálnych písomných prospektoch a dokumentoch CK vrátane informácií zverejnených CK na svojom webovom sídle.
3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci alebo objednávateľ zájazdu, podpisom zmluvy o zájazde alebo iným jej akceptovaním potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu o zájazde a že v prípade uzatvorenia zmluvy o zájazde v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Konajúca osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov dotknutej osoby a že ju informovala o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy o zájazde. Konajúca osoba sa súčasne zaväzuje odovzdať všetkým cestujúcim kompletné informácie určené CK pre cestujúcich. Akákoľvek korešpondencia, potrebná na plnenie práv a povinností zo zmluvy o zájazde, bude realizovaná s osobou, ktorá koná za cestujúceho alebo ako cestujúci, prípadne ako objednávateľ zájazdu.
4. Na zmluvný vzťah uzavretý prostredníctvom internetového rezervačného systému umiestneného na webovom sídle www.hydrotour.sk sa vzťahujú aj nasledovné zmluvné dojednania:
 - 4.1. Objednávateľ vyplnením informácií o cestujúcich, výberom objednaných služieb ku konkrétnemu zájazdu, prejavom súhlasu s vymedzenými zmluvnými dojednaniami a následným kliknutím na tlačidlo "Záväzne objednať s povinnosťou platby" odosiela CK záväzný a neodvolateľný návrh na uzatvorenie zmluvy o zájazde a v prípade jeho záujmu aj o sprostredkovanie komplexného cestovného poistenia aj poistnej zmluvy.
 - 4.2. Prijatím návrhu na uzatvorenie zmluvy zo strany CK vzniká platná zmluva s obsahom informácií o cestujúcich a s výberom objednaných služieb ku konkrétnemu zájazdu, ktoré v návrhu na uzatvorenie zmluvy objednávateľ uviedol. Internetový rezervačný systém okamihom úspešného ukončenia rezervačného procesu vygeneruje objednávateľovi CK potvrdenú zmluvu o zájazde prípadne aj poistnú zmluvu.
 - 4.3. Z dôvodu, že nemožno vylúčiť, že pri uzatvorení zmluvy o zájazde prostredníctvom rezervačného systému umiestneného na webovom sídle www.hydrotour.sk môže dôjsť z dôvodu technickej poruchy k uzatvoreniu zmluvy pod vplyvom omylu alebo chyby v prejavenej vôli zo strany CK resp. internetového rezervačného systému, s následkom omylu alebo chyby v zadávaných službách, cenách alebo inej špecifikácii, čoho následkom môže byť najmä mylne dohodnutá nižšia alebo vyššia cena zájazdu ako cena, za ktorú zájazd CK v skutočnosti ponúka, sa zmluvné strany dohodli, že CK má právo pred začatím zájazdu od zmluvy odstúpiť a objednávateľovi ponúknuť návrh na uzatvorenie zmluvy zbavený tohto omylu resp. chyby.
5. V prípade, že sú obsahom zmluvy o zájazde ubytovacie alebo iné služby cestovného ruchu zabezpečované formou allotmentu (t.j. zmluvné kapacity na vyžiadanie), ktorých čerpanie je podmienené potvrdením zmluvného partnera CK alebo splnením inej relevantnej skutočnosti, uzatvára sa zmluva o zájazde s rozvazovacou podmienkou jej platnosti. Ak

dôjde k naplneniu rozvázovacej podmienky, zmluva o zájazde sa od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť si poskytnuté plnenia.

II. CENA, ZMENA CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci alebo objednávatel' zájazdu objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde. Zo zliav poskytovaných CK, má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, dokedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde a na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom. Ak nie je uvedené v zmluve o zájazde inak, cena zájazdu nezahŕňa náklady cestujúceho, ktoré musí vynaložiť v súvislosti s dodržiavaním pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu a/alebo tranzitu.
2. Pri poskytovaní zliav alebo špeciálnych cien pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
3. Právo účasti na zájazde, resp. poskytnutie všetkých objednaných služieb, vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu, resp. zabezpečovaných služieb v plnej výške a splnením ostatných deklarovaných podmienok poskytnutia zájazdu resp. služieb. Platným dokladom pre nástup cestujúceho na zájazd resp. čerpanie služieb je platná zmluvná dokumentácia a doklad o zaplatení celkovej ceny zájazdu resp. zabezpečovaných služieb. CK si vyhradzuje právo tieto doklady vyžadovať od cestujúceho pri nástupe na zájazd.
4. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o zájazde zaplatenie 100% ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb alebo zálohy v minimálnej výške 50 % ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci resp. objednávatel' zájazdu zaplatiť v plnej výške už pri uzatvorení zmluvného vzťahu). Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo za všetky objednané služby, ak bola uhradená záloha je cestujúci resp. objednávatel' zájazdu povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 36 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb. Odstupné, zmluvné pokuty a uplatňované nároky na náhradu škody sú splatné ihneď.
5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 36 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci resp. objednávatel' zájazdu povinný zaplatiť 100% ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu. Rovnaká platobná povinnosť platí pri špeciálne deklarovaných akciách s podmienkou 100% platby ceny zájazdu pri vzniku zmluvného vzťahu.
6. Akákoľvek platba podľa zmluvy o zájazde sa považuje za uhradenú okamihom pripísania príslušnej sumy na účet CK vedený v peňažnom ústave alebo zaplatením v hotovosti na pobočke CK, prípadne u zmluvného predajcu CK.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:
 - a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu,
 - b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo
 - c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.

8. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 7 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.
9. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu a/alebo objednávateľovi zájazdu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci a/alebo objednávateľ zájazdu je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny zájazdu, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku a čl. IV ods. 2 týchto VZP.
10. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8% ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. V ods. 1 písm. b/ týchto VZP.
11. CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu alebo nečerpal služby z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK.

III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

1. K základným právam cestujúceho patrí:
 - a) Právo na riadne poskytnutie zaplatených služieb. Pokiaľ bez zavinenia CK dohodnuté služby cestujúci nevyčerpá, nemá právo na ich náhradu.
 - b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.
 - c) Právo odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto VZP.
 - 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 o zájazde a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu, je CK oprávnená postupovať podľa čl. II ods. 3 a čl. IV ods. 2 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 (napr. vernostné zľavy, early booking a pod.). V prípade zmeny všetkých cestujúcich zo zmluvy o zájazde, je táto zmena zmluvnými obchodnými partnermi vyhodnocovaná ako 100% storno služieb pôvodných cestujúcich. Z uvedeného dôvodu bude v prípade takejto zmeny účtovaný poplatok, ktorý zohľadňuje dojednanie nových podmienok služieb pre náhradných cestujúcich, ktorý môže výrazne zasiahnuť do celkovej ceny zájazdu.
 - e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. VII. týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa čl. VIII týchto VZP.
 - 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 o zájazde a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla.
 - 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 cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť;
 - d) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK.
 - e) Prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.
 - f) V prípade, ak cestujúci zistí nesprávnosť údajov podľa čl. III. bod 2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne 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 všetky podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.).
 - h) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy a zvyklosti navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu ubytovania; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.
 - i) Znášať osobnú zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil. CK nezodpovedá za škody spôsobené cestujúcim počas pobytu.
 - j) Zaistiť u nepľnoletých osôb sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje. Zákonný zástupca nepľnoletého cestujúceho je povinný zabezpečiť splnenie všetkých právnych, administratívnych a cestovných náležitostí súvisiacich s vycestovaním nepľnoletej osoby do zahraničia. Táto povinnosť zahŕňa najmä preverenie platnosti cestovných dokladov, získanie potrebných víz, splnenie zdravotných a bezpečnostných požiadaviek a zabezpečenie kvalifikovaného písomného súhlasu s vycestovaním, ak to vyžadujú právne predpisy cieľovej krajiny, dopravca alebo iné príslušné orgány. Táto povinnosť platí bez ohľadu na to, či je zákonný zástupca zároveň objednávatelom zájazdu. CK nezodpovedá za nesplnenie týchto povinností zo strany zákonného zástupcu.
 - 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, nesprávať sa agresívne alebo vulgárne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast' cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.
3. Cestujúci bezvýhradne a v plnom rozsahu zodpovedá za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny do ktorej cestuje, resp. cez ktorú tranzituje. V prípade, ak cestujúci nesplní alebo poruší podmienky vstupu do príslušnej krajiny a CK v súvislosti s tým vzniknú akékoľvek náklady, sankcie, pokuty alebo majetková škoda, je cestujúci povinný na základe výzvy CK ich bezodkladne uhradiť.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:
 - a) poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu CK (čl. III. bod 1 písm. f).
 - b) povinnosť po celý čas prevádzkovania CK mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.
 - c) povinnosť 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 (ďalej aj „Pokyny na zájazd“) a to ich zaslaním na elektronickú adresu objednávateľa zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde, alebo iným spôsobom dohodnutým s CK.
2. CK si vyhradzuje právo neposkytnúť cestujúcemu zájazd resp. služby cestovného ruchu dohodnuté v zmluve o zájazde v prípade, ak cestujúci riadne a včas neuhradí cenu za dohodnuté služby v lehote uvedenej v zmluve o zájazde resp. v súlade s podmienkami týchto všeobecných zmluvných podmienok, prípadne ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej zo strany CK. CK nie je povinná vyzývať cestujúceho na úhradu dohodnutej ceny za služby cestovného ruchu ani poskytnúť cestujúcemu dodatočnú lehotu na úhradu ceny zájazdu v prípade, ak si cestujúci zakúpil zájazd v akcii Last minute, ktorého cena je splatná spravidla ihneď, ak zmluva o zájazde neurčuje inak.
3. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci individuálne 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 alebo objednávateľa zájazdu o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje najmä 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, zmena trasy letu, uskutočnenie a/alebo zmena miesta medzipristátia, zmena leteckej spoločnosti, typu lietadla a letového plánu, posun oznamovaného času odletu a/alebo príletu, zmena obsahu a rozsahu zabezpečovaných služieb z dôvodu bezpečnostných a hygienických opatrení, zrušenie alebo spätné nepotvrdenie špeciálnych alebo doplnkových príplatkových služieb.
 - 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 porovnateľné a zodpovedajúce charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni sa situácia považuje za vyriešenú a cestujúcemu nevznikajú ďalšie nároky, alebo
- vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo
- poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo
- poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo
- zabezpečiť iné práva podľa zákona.

b) V prípade, ak dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity (overbooking) ubytovacieho zariadenia, je CK povinná zabezpečiť pre cestujúceho náhradné ubytovanie minimálne rovnakej alebo vyššej kategórie a v podobnej oblasti, resp. letovisku. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu.

c) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených cestujúcim, treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK...).

d) Cestujúci berie na vedomie, že pri pobytových zájazdoch, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, z uvedeného dôvodu do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú ubytovacie a stravovacie služby.

e) CK má právo na úhradu ceny za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v zmluve o zájazde s cestujúcim, ktoré boli poskytnuté na vyžiadanie alebo so súhlasom cestujúceho počas zájazdu.

VI. ODSÚPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE A ODSUPNÉ

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť. Pre prípad odstúpenia od zmluvy o zájazde 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.

1.1. Výška odstupného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku) pri pobytových zájazdoch:

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 30 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 21 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,
- b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 20 – 14 dní pred termínom začatia zájazdu,
- c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 13 – 6 dní pred termínom začatia zájazdu,
- d) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 5 a menej dní pred termínom začatia zájazdu alebo ak sa jedná o zájazd/cestovnú službu, deklarovane ako zájazd/cestovná služba so 100% odstupným (100% stornom).

1.2. Výška odstupného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku) pri poznávacích zájazdoch:

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 61 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,
- b) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 60 a menej dní pred termínom začatia zájazdu alebo ak sa jedná o zájazd/cestovnú službu,

deklarované ako zájazd/cestovná služba so 100% odstupným (100% stornom). Uhradené poistné za sprostredkovanie komplexného cestovného poistenia sa nezapočítava do základu pre výpočet odstupného a cestujúci nemá právo na jeho vrátenie, pokiaľ sa s poisťovateľom nedohodne inak.

2. V prípade, ak jeden alebo viac cestujúcich z cestujúcich uvedených na platnej zmluve o zájazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušením účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je/sú tento/títo cestujúci povinný/í uhradiť v rámci odstupného aj príplatok za jednolôžkovú izbu resp. doplatok za reálne obsadenie ubytovania určeného na vyšší, pevne alebo minimálne stanovený počet osôb. Rovnako sa postupuje aj v prípade zrušenia jednej zmluvy o zájazde, kde odstupujúci cestujúci mal spoločné ubytovanie alebo služby s iným cestujúcim na základe inej zmluvy o zájazde. Pre určenie počtu dní pri výpočte odstupného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Do počtu dní sa nezapočítava deň nástupu na zájazd, resp. začiatok čerpania služieb.
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 má právo započítať príslušnú výšku odstupného, zmluvnej pokuty a/alebo náhrady škody voči zloženej zálohe alebo zaplatenej cene zájazdu. Objednávateľ a cestujúci výslovne súhlasí s touto podmienkou a jej uplatnením zo strany CK.
6. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak
 - a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však
 - 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
 - 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
 - 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni alebo
 - b) neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu o zájazde a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.
7. CK si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy o zájazde, ak nebol prihlásený minimálny počet 120 účastníkov pobytového zájazdu, ak sa zmluvné strany nedohodli na inom počte (výhrada "minimálneho počtu účastníkov") za podmienok dohodnutých v týchto zmluvných podmienkach. Minimálny počet účastníkov poznávacieho zájazdu je deklarovaný v rámci poskytnutých predzmluvných informácií a uzatváraní zmluvy o zájazde.
8. CK si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy o zájazde a uplatňovať si nárok na zmluvnú pokutu v dohodnutej výške, ak cestujúci a/alebo objednávateľ zájazdu si napriek písomnej výzve CK nesplní svoju zmluvnú povinnosť a neuhradí riadne a včas cenu zájazdu podľa podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde.

Dojednaná výška zmluvnej pokuty predstavuje pri pobytových zájazdoch:

- a) 30 % z ceny zájazdu, ak CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 21 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,
- b) 50 % z ceny zájazdu, ak CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 20 – 14 dní pred termínom začatia zájazdu,
- c) 80 % z ceny zájazdu, ak CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 13 – 6 dní pred termínom začatia zájazdu,
- d) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 5 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.

Dojednaná výška zmluvnej pokuty predstavuje pri poznávacích zájazdoch:

- a) 50 % z ceny zájazdu, ak CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 61 a viac pred termínom začatia zájazdu,
- b) 100 % z ceny zájazdu, ak CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 60 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.

CK má nárok domáhať sa voči objednávateľovi a/alebo cestujúcemu popri zmluvnej pokute aj náhrady škody, ktorá CK vznikla.

9. 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, 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 odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť:
 - a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
 - b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.
7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo
 - a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
 - b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia 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), všetko tohto článku,
 - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,

- c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
- d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.
9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhradza 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 neobstaranosti, 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 najúčinnnejšie 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 zmluvného predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
- b) Reklamácia sa uplatňuje prostriedkami diaľkovej komunikácie, poštou alebo osobne. CK bezodkladne písomne potvrdí uplatnenie reklamácie cestujúcim.
- c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a zmluvného predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
- d) CK zabezpečuje v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.
- e) Cestujúci bude o vybavení reklamácie písomne informovaný.
- f) Reklamačné konanie prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.

- g) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
- h) V prípade neposkytnutia alebo chybného poskytnutia služby na palube lietadla (neposkytnutie zaplateného miesta, cateringu a pod.) cestujúci o danej skutočnosti bezodkladne informuje palubný personál. Ak nedôjde k náprave alebo k náhradnému plneniu rovnakej alebo vyššej kvality, cestujúci si vyžiada potvrdenie od palubného personálu alebo za tým účelom kontaktuje zákaznícky servis leteckej spoločnosti. Vydané potvrdenie priloží k reklamácii, ktorú doručí CK.

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 zájazde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.
2. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené:
 - a) cestujúcim,
 - b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
 - c) neodvratiteľnými 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 zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z 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 zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

IX. PODMIENKY KLUBU LETO

1. Klub Leto je animačným klubom, ktorého úlohou je organizovanie animačných, pohybových, športových, kultúrnych a zábavných činností pre cestujúcich, vrátane detí a rodičov za účelom spríjemnenia zájazdu. Aktivity Klubu Leto sú určené pre deti od 4 rokov, mladistvým i dospelým osobám. Klub Leto nie je detský kútik, neponúka služby starostlivosti o deti a nezabezpečuje ich opateru. Účasťou dieťaťa v Klube Leto sa rodič nezbuja zodpovednosti za starostlivosť a bezpečnosť dieťaťa a ani ju neprenáša na CK. Pri využívaní služieb Klubu Leto je rodič povinný aj naďalej v plnej miere zabezpečovať dohľad a starostlivosť o svoje dieťa počas celého priebehu animácií.
2. CK má právo zrušiť Klub Leto alebo vymedzené animačné aktivity najmä v nasledovných prípadoch:
 - a) z dôvodu rozhodnutia manažmentu ubytovacieho zariadenia z prevádzkových dôvodov,
 - b) z dôvodu nevyhovujúceho počasia alebo bezprostrednej hrozby živelných pohrôm (napr. požiar, povodeň a pod.),
 - c) výskytu nebezpečných nákaz,
 - d) nedostatočnej obsadenosti resp. záujmu o animačný program,
 - e) z oprávnených dôvodov CK.
3. CK môže zakázať účasť na animáciách Klubu Leto:
 - a) osobám pod vplyvom alkoholu, psychotropných, návykových alebo toxických látok,
 - b) osobám so zvieratami,
 - c) osobám trpiacim prenosnými infekčnými chorobami, osobám postihnutým duševnými chorobami alebo psychickými poruchami, prechladnutým osobám, osobám s otvorenými poraneniami, alergiami prípadne inými chronickými ochoreniami a zdravotnými ťažkosťami

alebo akoukoľvek chorobou resp. poruchou, ohrozujúcou zdravie a bezpečnosť ostatných cestujúcich;

d) osobám špinavým a v znečistenom oblečení ako aj osobám, ktoré opakovane nerešpektujú pokyny animátorov a podmienky Klubu Leto.

4. CK si vyhradzuje právo v odôvodnených prípadoch nesprístupniť aktivity Klubu Leto deťom a ich rodičom a to najmä deťom mladším ako 4 roky, osobám, ktoré sústavne narúšajú alebo nerešpektujú pokyny animátorov, prípadne sa správajú takým spôsobom, že svojim správaním obťažujú ostatných cestujúcich zúčastnených na aktivitách Klubu Leto. CK je oprávnená bezodkladne vylúčiť z účasti na aktivitách Klubu Leto cestujúceho, ktorý opakovane, či hrubým spôsobom porušuje podmienky Klubu Leto alebo nerešpektuje pokyny animátorov. V takomto prípade je cestujúci povinný bezodkladne opustiť priestory resp. miesto, v ktorých prebieha animačný program.
5. CK nezodpovedá za akékoľvek škody na zdraví alebo majetku, ktoré boli dieťaťu spôsobené úmyselne, z nebanlivosti, neopatrnosti alebo precenením jeho fyzických síl prípadne nedostatočným dozorom zo strany rodiča.
6. CK nezodpovedá za akékoľvek škody na zdraví alebo majetku, ktoré vzniknú dieťaťu alebo rodičovi, vrátane ostatných plnoletých cestujúcich zúčastnených na aktivitách Klubu Leto v dôsledku nedodržania postupov, pokynov CK alebo jej delegátov, animátorov či inštruktorov.
7. Obsah a rozsah aktivít Klubu Leto a jeho program určuje CK, pričom môže spolupracovať s medzinárodným hotelovým animačným programom alebo je organizovaný nezávisle od medzinárodného hotelového animačného programu. Jednotlivé animačné aktivity využívajú celý areál hotela a všetky dostupné atrakcie za predpokladu, že hotel súhlasí s ich využitím na animačné aktivity Klubu Leto.
8. Rodič, ak sa jeho dieťa zúčastňuje na animáciách Klubu Leto, je povinný zabezpečovať neustály dohľad nad dieťaťom. Rodič berie na vedomie, že účasťou dieťaťa na animáciách Klubu Leto nezaniká povinnosť rodiča vykonávať dohľad a starostlivosť o svoje dieťa a tieto povinnosti rodiča neprechádzajú ani len z časti na animátorov Klubu Leto.
9. Rodič a jeho dieťa sú oprávnení zúčastňovať sa na animáciách Klubu Leto za predpokladu dodržiavania podmienok Klubu Leto a pokynov CK (animátora).
10. Rodič berie na vedomie, že niektoré animácie môžu byť ohrozené/obmedzené vekom a/alebo schopnosťami dieťaťa a/alebo počtom účastníkov.
11. Aktivity Klubu Leto nie sú kalkulovanou cenníkovou položkou ceny zájazdov a sú klientom poskytované ako bezplatný benefit k zájazdom, v presne určených zariadeniach a turnusoch. Nie je však vylúčené, že niektoré aktivity budú osobitne spoplatnené, prípadne si budú vyžadovať zakúpenie resp. zapožičanie pomôcok na vlastné náklady, prípadne uhradenie ceny lístka alebo vstupu na atrakciu.
12. Rodič je povinný vyhodnotiť vhodnosť animácie pre dieťa a informovať CK o zdravotných resp. sociálnych ťažkostiach, ktoré by mohli počas animácií u dieťaťa nastať alebo ktoré by mohli účasť dieťaťa na animácií obmedziť alebo vylúčiť, najmä o alergiách a ochoreniach, ktorými dieťa trpí.
13. Ochorenie alebo momentálna indispozícia dieťaťa oprávňuje CK k vylúčeniu alebo ukončeniu účasti dieťaťa na animácii.
14. Rodič je povinný nahradiť všetky škody, ktoré spôsobí jeho dieťa v prevádzke, a to i tretím osobám bezodkladne ešte pred ukončením zájazdu v destinácii.
15. Rodič účasťou dieťaťa na animáciách Klubu Leto potvrdzuje, že dieťa netrpí chorobami alebo poruchami, ohrozujúcimi zdravie a bezpečnosť ostatných cestujúcich podľa odseku 3 písm. c) tohto článku, má zaužívané základné sociálne návyky, je schopné zaradiť sa do kolektívu, je schopné prijať autoritu a rešpektovať pokyny animátorov. Rodič je povinný poučiť dieťa, že má rešpektovať pokyny animátora.
16. Rodičia a ich deti sú povinní riadiť sa pokynmi CK, animátorov ako aj zamestnancov hotelového zariadenia, v ktorom Klub Leto prebieha.
17. Počas animácií nesmie rodič narušovať riadny priebeh animácií, rušiť svojim správaním ostatných účastníkov a musí dodržiavať hygienické zásady a pravidlá slušného správania.

X. OCHRANA PRE PRÍPAD ÚPADKU

1. CK je v súlade so zákonom povinná po celý čas prevádzkovania CK zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku v rozsahu a podľa podmienok Zákona.
2. Cestujúci, ktorý zaplatil CK za služby cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu, má právo na bezodkladné plnenie plynúce z ochrany pre prípad úpadku, ak CK z dôvodu svojho úpadku:
 - nezabezpečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu,
 - nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil,
 - nevráti cestujúcemu rozdiel medzi cenou zaplatenou CK a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu, ak bol zájazd poskytnutý len sčasti.
3. CK vyhlasuje, že si splnila svoju povinnosť zabezpečiť ochranu pre prípad úpadku. CK odovzdá cestujúcemu pri uzatváraní zmluvy o zájazde informácie o ochrane pre prípad úpadku CK.

XI. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. CK spracúva osobné údaje cestujúcich v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Objednávateľ zájazdu poskytuje CK osobné údaje za účelom uzavretia a plnenia zmluvy o zájazde s CK. Na spracovanie osobných údajov poskytnutých v súvislosti s plnením zmluvy o zájazde nie je CK povinná vyžadovať osobitný súhlas. V prípade neposkytnutia požadovaných osobných údajov, nie je možné zabezpečiť splnenie zmluvných povinností vyplývajúcich CK zo zmluvy o zájazde. CK spracúva osobné údaje v rozsahu, v akom boli poskytnuté a zaznamenané do zmluvy o zájazde. Objednávateľ aj cestujúci sú povinní svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o ich zmene. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu.
2. CK poskytuje osobné údaje cestujúceho najmä uvedeným príjemcom: cestovným agentúram, leteckej spoločnosti, ubytovaciemu zariadeniu, spolupracujúcim tretím stranám (iným poskytovateľom služieb), Slovenskej obchodnej inšpekcii, súdu, orgánom činným v trestnom konaní a iným subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva CK zo zákona. CK postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi cestujúceho v súlade s ustanoveniami nariadenia a platného zákona o ochrane osobných údajov. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny a to v závislosti podľa toho kde si cestujúci zakúpil zájazd. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude realizovaný podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. V prípade ak CK bude pre cestujúceho vybavovať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný poskytnúť na tieto účely kópiu cestovného dokladu. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má právo od CK požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Cestujúci má súčasne právo namietat' proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov. Ak sú žiadosti cestujúceho v postavení dotknutej osoby zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu, CK môže požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo odmietnuť konať na základe žiadosti. Detailnú informačnú povinnosť CK vo vzťahu k ochrane osobných údajov cestujúcich si CK plní prostredníctvom webového sídla www.hydrotour.sk v časti „Ochrana osobných údajov (GDPR)“.
3. Uzatvorením zmluvy o zájazde vzniká medzi cestujúcim a CK vzťah, na základe ktorého CK využíva osobné údaje cestujúceho aj na účely oslošovania s marketingovými ponukami CK. Právnym základom spracúvania osobných údajov je oprávnený záujem. Oprávneným záujmom je informovať dotknuté osoby o vlastných podobných produktoch a službách CK. V záujme prispôsobovania marketingových ponúk individuálnym potrebám cestujúceho bude CK na základe histórie objednávok cestujúceho vytvárať personalizované marketingové ponuky. Na vytváranie personalizovaných marketingových ponúk budú využívané aktivity cestujúceho na webových sídlach (cookies a googleanalytics).

4. Po realizovaní zájazdu resp. zabezpečovanej služby poskytovanej CK Vám môže byť emailom doručený dotazník, ktorý slúži výlučne na overenie kvality zabezpečovaných služieb.

XII. 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 zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná on-line na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>
2. Neoddeliteľnou súčasťou týchto všeobecných zmluvných podmienok sú Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované HYDROTOUR, cestovná kancelária, a.s. Oba dokumenty sú súčasťou zmluvy o zájazde uzatvárajúcej s objednávatelom zájazdu.
3. Podpisom/akceptovaním zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o zájazde 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.
4. Zmena údajov obsiahnutých v oficiálnych písomných dokumentoch a na webovom sídle CK o produktoch, službách, cenách a cestovných podmienkach je vyhradená. CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávatelom. Aktualizovaná ponuka zájazdov bude zverejňovaná v online katalógu na webovom sídle www.hydrotour.sk.
5. Právne vzťahy medzi CK a objednávatelom resp. cestujúcim vyplývajúce zo zmluvy o zájazde alebo v súvislosti s ňou sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Na rozhodovanie všetkých sporov vzniknutých zo zmluvy o zájazde alebo v súvislosti s ňou sú príslušné súdy Slovenskej republiky. Miestna príslušnosť súdu sa určí v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky.
6. Všeobecné zmluvné podmienky sa vzťahujú na zájazdy a služby poskytované CK s výnimkou prípadov, ak si CK vopred dohodne s cestujúcim resp. objednávatelom zájazdu iný rozsah vzájomných práv a povinností. Tieto všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú platnosť dňa 9.10.2025.



Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované HYDROTOUR, cestovná kancelária, a.s. (ďalej len CK)

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

Cestovné doklady a vízové povinnosti

Skontrolujte si v dostatočnom časovom predstihu pred odchodom na zájazd platnosť a nepoškodenosť Vášho cestovného dokladu. Hoci SR je členom Európskej únie, odporúčame zobrať si na cestu do cieľovej krajiny platný nepoškodený cestovný pas (s platnosťou minimálne 6 mesiacov po návrate do SR). CK nezodpovedá, nekontroluje a nepreveruje obsah údajov uvádzaných v cestovných dokladoch klientov ani údajov deklarovaných klientom. Pri cestách do zahraničia s cestovným dokladom treba dbať na to, aby mal potrebnú platnosť. Pokiaľ potrebnú informáciu o požiadavkách konkrétneho štátu na formu a platnosť cestovného dokladu nenájdete na stránkach Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí SR, odporúčame pred cestou kontaktovať veľvyslanectvo príslušnej krajiny. Každé dieťa, bez ohľadu na vek, musí mať vlastný platný cestovný doklad. Pri cestách v rámci Európskej únie môže dieťa cestovať aj s platným občianskym preukazom s fotografiou, pokiaľ je tento doklad pre vstup do príslušnej krajiny akceptovaný. Pri cestách do ostatných krajín je potrebné overiť konkrétne podmienky vstupu a požadovaný cestovný doklad. Niektoré štáty akceptujú pas ako platný len v prípade, ak má minimálne jednu čistú dvojstranu. Pre prípad mimoriadnych udalostí je vhodné vložiť do pasu osobitný papier s kontaktmi na príbuzných a známych. V prípade, že na vstup do niektorej krajiny sú pre občanov SR potrebné víza, základné informácie sú uvedené v časti týkajúcej sa príslušnej destinácie na stránke www.hydrotour.sk. Akékoľvek reklamácie, týkajúce sa víz udeľovaných priamo na letisku, je nevyhnutné riešiť okamžite na mieste. Občania iného štátu ako SR sú povinní informovať sa, preveriť a zabezpečiť potrebné vízové formality na zastupiteľstve svojej krajiny a zaobstarať si potrebné doklady na cestu. Za nesplnenie tejto povinnosti CK nepreberá zodpovednosť. V prípade, že klient v priebehu zájazdu stratí doklady alebo mu budú odcudzené, je povinný si na vlastné náklady zabezpečiť nové, resp. náhradné doklady na spätnú cestu. Klient môže v tomto prípade požiadať o pomoc delegáta. Prípadné náklady, ktoré v rámci tejto pomoci vzniknú, hradí klient. Pre prípad straty alebo krádeže cestovných dokladov, odporúčame pripraviť si dve fotokópie dátovej strany cestovného dokladu. Jednu kópiu nechajte u svojich príbuzných alebo priateľov, ktorých môžete v prípade núdze rýchlo kontaktovať a druhú kópiu majte počas zájazdu pri sebe, oddelene od ostatných dokladov. V prípade straty či krádeže cestovného dokladu Vám fotokópia uľahčí vybavovanie náhradného cestovného dokladu na zastupiteľskom úrade. Pri strate či krádeži dokladov, ohláste udalosť bezodkladne polícii a vyžiadajte si o tom potvrdenie. Požiadajte políciu o umožnenie telefonického rozhovoru s veľvyslanectvom SR, ktoré Vás bude informovať ako ďalej postupovať.

Letecká doprava

Leteckú dopravu zabezpečuje letecký dopravca, ktorý ma prevádzkovú licenciu udelenú členským štátom Spoločenstva. CK zabezpečuje leteckú prepravu prevažne formou charterových letov (spiatková letenka v ekonomickej triede) najmä prostredníctvom leteckého prepravcu Smartwings Slovakia, s.r.o. (IČO: 47 880 627, zapísanom v OR MS BA III., oddiel Sro, vl. č. 100343/B) so sídlom 821 04 Bratislava, Ivánska cesta 30/B a to prioritne lietadlami typu Boeing 737-800, Boeing 737-800 NG, Boeing 737 Max (maximálna sedačková kapacita 189 miest) a Airbus A321-200 (maximálna sedačková kapacita 216 miest). Pre vybrané destinácie je k dispozícii doplnková príplatková služba Travel Premium Class (TPC). Obsahom služby TPC je spravidla: priority check-in na letisku v Bratislave • povolená váha odbavenej batožiny až 32 kg • vstup do Pearl Lounge na bratislavskom letisku • miesta v prednej časti lietadla (stredné miesto ostáva prázdne) • výber alkoholických nápojov (7x vrátane welcome drinku) • špeciálny business catering • podhlavníky, deky a vankúše • individuálny prístup vedúcej kabíny • samostatný transfer minibusom (letisko/hotel/letisko). Zmena a/alebo obmedzenie obsahu služby TPC pre jednotlivé destinácie je vyhradená. WC v prednej časti lietadla nie je privátne vyhradené pre službu TPC a môžu ho využívať všetci pasažieri lietadla. Služba TPC je zabezpečovaná cestujúcim na spätné potvrdenie jej dostupnosti CK. Časť leteckých kapacít môže byť zabezpečovaná aj prostredníctvom priamych leteckých liniek. Ak pred uzatvorením Zmluvy o zájazde nie je známy presný čas odletu a návratu, považuje sa za orientačný časový rámec 24 hodín prvého a posledného dňa zájazdu. Prevádzkujúci zmluvný letecký dopravca s jeho podmienkami prepravy, čísla letov a predpokladaný letový plán bude cestujúcim oznamovaný v doručovaných Pokynoch k zájazdu. Odletovými miestami budú ťažiskovo pre väčšinu destinácií letiská Bratislava a Košice, pre niektoré destinácie aj letisko Poprad. S prihliadnutím na možnosť prípadných zmien plánovaných a realizovaných letov, odporúčame klientom sledovať aj oficiálne stránky a informačné tabule príslušného letiska a leteckej spoločnosti, prostredníctvom ktorých je zabezpečovaný ich let. Bezplatný catering počas letu nie je automatickou súčasťou zabezpečovaných služieb zájazdu, pokiaľ nie je deklarovaný v rámci odovzdaných Pokynov k zájazdu. Počas letu si cestujúci na palube lietadla môžu spravidla zakúpiť ľahké občerstvenie, ktorého sortiment je zabezpečovaný cateringovou spoločnosťou leteckého prepravcu a pripravuje sa s ohľadom na dĺžku letu. Jedlá a nápoje podľa ponuky leteckého prepravcu sú poskytované odplatne a v prípade záujmu o ich čerpanie musia byť hradené (bezhotovostne) pasažiermi priamo pri ich objednaní na palube lietadla. Množstvo ponúkaného občerstvenia na palube lietadla je limitované kapacitnými možnosťami leteckého prepravcu. Informujte sa v dostatočnom predstihu vopred na našich predajných miestach o možnosti zabezpečenia individuálneho cateringu z ponuky jedál a nápojov leteckého prepravcu počas Vášho letu. Táto doplnková služba je spoplatnená podľa platného cenníka leteckého prepravcu. V prípade zabezpečovania prepravy cestujúcich na pravidelných linkách realizovaných nízkonákladovými spoločnosťami sa spravidla nepodáva občerstvenie na palube lietadla. O predpokladaných letových časoch sa informujte vopred na našej infolinke, u našich predajcov alebo u prevádzkujúceho leteckého dopravcu pravidelných liniek na jeho webstránke. V dôsledku zvýšeného denného vyťaženia vzdušných koridorov aj leteckej techniky uskutočňujú sa charterové lety v Európe aj v nočných hodinách. Snahou CK je zabezpečiť maximálny počet odletov formou denných letov. Nie je výnimkou, že najmä v dôsledku nepriaznivých letových podmienok alebo preplnením letových koridorov dochádza k posunu alebo zmene času letov. Z uvedeného dôvodu je čas odletu/príletu publikovaný v odovzdaných Pokynoch k zájazdu uvedený ako orientačný. Počas leteckej dopravy platí prepravný poriadok príslušnej leteckej spoločnosti, ako aj medzinárodné zmluvy, dohovory a normy, ktorým sa letecký prepravca podriadiť. Klienti sú povinní oboznámiť sa s aktuálnymi prepravnými podmienkami a ostatnými dôležitými dokumentmi a informáciami týkajúcimi sa leteckej prepravy na internetovej stránke príslušného leteckého prepravcu (pre Smartwings – www.smartwings.com). Predpokladané časy odletu a príletu dostanete spolu s odovzdanými Pokynmi k zájazdu. Spravidla prvý a posledný deň leteckých zájazdov je určený na prepravu do/z miesta dovolenkového pobytu, a nie na samotnú dovolenku. V prípade realizácie letu v skorých ranných hodinách posledného dňa leteckého zájazdu je check out z hotelového zariadenia a transfer nutný realizovať počas poslednej noci ubytovania. Odlet, resp. prílet sa môže uskutočniť v akomkoľvek čase, tak v ranných ako aj v nočných hodinách. Let môže z hľadiska dĺžky trvania čiastočne aj celkom zasahovať do predchádzajúceho/nasledujúceho dňa deklarovaného ako začiatok alebo koniec zájazdu, resp. čerpania služby. Letové časy a letový plán primárne určuje letecká spoločnosť, s

prihladením na pravidelné linky a ostatné prioritné lety, a to v závislosti od povolení získaných od príslušných letových úradov daných krajín a letových koordinátorov, pričom CK nevie pridelené časy ovplyvniť. Je nevyhnutné počítať s možnosťou zmeny odletových časov alebo s dlhším meškaním lietadla. V mimoriadnych prípadoch môže nastať situácia, že klienti odletia do dovolenkovej destinácie až na druhý deň pobytu. Tieto skutočnosti nemôže žiadna cestovná kancelária ovplyvniť ani predpokladať, sú spôsobené okrem počasia, prevádzkových a technických problémov hlavne preplnenosťou vzdušných koridorov, najmä pri charterových letoch v hlavnej sezóne. Priamy let predstavuje let medzi dvomi predom určenými bodmi bez zmeny v čísle letu, ktorý od cestujúceho nevyžaduje prestup do iného lietadla, ktorý však nevylučuje realizáciu prípadnej zastávky realizovanej najmä z bezpečnostných, technických, operatívnych alebo mimoriadnych dôvodov. Logistika a jednotlivé úkony súvisiace so zabezpečovaním medzipristátia sú realizované podľa pokynov leteckej spoločnosti a CK ich nedokáže ovplyvniť. Všetky zmeny v leteckej preprave sú vykonávané s dôrazom na zabezpečenie maximálnej bezpečnosti pasažierov. V prípade, že CK bude mať o zmenách vedomosť, budeme Vás o všetkých takýchto skutočnostiach vopred informovať. Pri plánovaní fixných prípojov, obchodných termínov, služobných ciest, dôležitých stretnutí a pod., pri nástupe na dovolenku, resp. pri návrate z dovolenky odporúčame rátať aj s možnosťou zmeny, prípadne dlhšieho oneskorenia letu. Ubezpečujeme Vás, že CK sa v maximálnej miere usiluje vylúčiť podobné zmeny, resp. rušivé vplyvy, a preto Vás v prípade zmeny odletových časov alebo meškania letu láskavo žiadame o pochopenie. Keďže CK nemá možnosť ovplyvniť prípadné zmeny spojené s leteckou prepravou, táto skutočnosť neopravňuje klienta na zrušenie zájazdu.

Náš sprievodný personál na letisku, v spolupráci s našimi destinačnými manažermi na ústredí spoločnosti, nepretržite monitoruje situáciu ohľadne odletov a priletov a robí maximum pre zistenie príčin, ako aj doby meškania pre priebežné riešenie vzniknutej situácie. Všetko sa však odvíja od základného predpokladu, že sú nám skutočnosti, týkajúce sa dôvodov a času meškania resp. iných zmien včas oznámené leteckým prepravcom, príp. prevádzkovým personálom príslušného letiska. Oznamovanie zmien týchto skutočností je voči klientom prioritnou povinnosťou príslušnej letiskovej správy a leteckého prepravcu. Aktuálnym informáciám sa snažíme prispôbovať jednotlivé organizačné pokyny súvisiace s transfermi našich klientov.

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

Na letisku Vám pri registrácii (check-in) a ďalších formalitách môžu pomôcť naši reprezentanti, nachádzajúci sa pri pulte/stánku s označením CK. V cene leteckého zájazdu je zahrnutá aj spiatočná letenka v ekonomickej triede, pokiaľ nebolo zmluvne dohodnuté inak. Letenky majú pri zabezpečení charterovej prepravy v súčasnosti charakter elektronickej letenky. Zoznam klientov príslušného letu je nahlasovaný leteckej spoločnosti a príslušnému letisku priamo cestovnou kanceláriou formou hromadného zoznamu cestujúcich príslušného letu. Z uvedeného dôvodu nie je pre vybavenie klientov a vystavenie palubnej vstupenky potrebná letenka v papierovej forme. Ak bude papierová forma letenky pri niektorých zabezpečovaných letoch nevyhnutná, budete o uvedenej skutočnosti vopred informovaní a bude Vám včas odovzdaná. Upozorňujeme klientov, že rezervácia vyhradených miest v lietadle (Premium seat - prémiové sedadlo, Standard seat - štandardné sedadlo) je doplnkovou príplatkovou službou a odporúčame informovať sa o možnostiach, podmienkach a cenách pred zakúpením Vašej dovolenky na našich predajných miestach. Služba Premium seat predstavuje rezerváciu miesta v predných troch radoch lietadla alebo pri núdzových východoch (exitoch-exitové miesta). Exitové miesta môžu byť obsadené výhradne osobami primeraného veku, fyzickej zdatnosti, telesnej konštrukcie a rovnako mentálnej spôsobilosti. Exitové miesta nesmú byť z bezpečnostných dôvodov obsadzované deťmi do 12 rokov, handicapovanými osobami, tehotnými ženami, osobami s obmedzenou pohyblivosťou, osobami prepravujúcimi zvieratá a rovnako osobami, ktoré nezapnú štandardný bezpečnostný pás. V prípade, že si cestujúci príplatkový seating záväzne rezervuje a nebude spĺňať podmienky prepravy na tomto mieste, môže byť odbavovacím alebo palubným personálom usadený na iné

miesto bez nároku na vrátenie účtovaného príplatku. Služba Standard seats predstavuje individuálnu rezerváciu sedadla podľa výberu cestujúceho mimo prémiových sedadiel. Štandardne sa pridelenie miest v lietadle realizuje pri kontrolnom pulte (check in) príslušnej leteckej spoločnosti, v závislosti od času zaregistrovania sa a rešpektovaní bezpečnostných pravidiel pre obsadzovanie sedadiel v lietadle. Upozorňujeme, že čím neskôr sa dostavíte na odbavenie, tým je menšia šanca usadenia podľa vašich predstáv. Upozorňujeme klientov, aby si bezodkladne skontrolovali vystavené palubné vstupenky a batožinové lístky a prípadné reklamácie riešili okamžite pri kontrolnom pulte. Starostlivo si uchovajte palubnú vstupenku a batožinový lístok, ktoré sú nevyhnutné pre identifikáciu omeškanej, stratenej alebo poškodenej batožiny. Svoje požiadavky na zohľadnenie pridelenia sedadiel zo zdravotných dôvodov, prípadne iného zreteľahodného dôvodu, oznamujte pri kontrolnom pulte pred vystavením palubnej vstupenky. Odporúčame rešpektovať odovzdané Pokyny na zájazd, kde je presne uvedený čas (spravidla 120 – 180 minút), kedy sa pred plánovaným odletom treba dostaviť na letisko. V prípade oneskorenia alebo omeškania klienta, CK nezodpovedá za vzniknuté komplikácie a klient nemá nárok na žiadnu kompenzáciu ani v prípade nevycestovania. Po registrácii (check in) absolvujete pasovú a colnú kontrolu, kde opäť predložíte cestovný doklad a palubnú vstupenku. Po absolvovaní pasovej a colnej kontroly už nie je možné opustiť odletovú halu. Check in sa uzatvára spravidla najneskôr 45 minút pred odletom. Po uzatvorení odbavenia nie je v kompetencii obsluhujúceho personálu, ani reprezentanta CK vybaviť pripustenie na let oneskorených klientov, odporúčame preto dodržiavať určený čas príchodu a registrácie na letisku. Odporúčame, aby cestujúci boli pripravení na výrazne klimatizované priestory na letiskách, palube lietadla a v transferových vozidlách a pre túto možnosť rátať s potrebou vhodného teplejšieho oblečenia prípadne ľahkej prikrývky pribalenej do príručnej batožiny.

O aktuálnych organizačných pokynoch, týkajúcich sa odletu z destinácie Vás bude informovať náš zástupca v mieste pobytu najneskôr deň pred plánovaným odletom formou oznamu spravidla na informačnej tabuli vo Vašom hoteli. Pri transferoch v destinácii určuje čas odchodu transferového autobusu na letisko miestny handlingový partner zohľadňujúc miestne pomery a dopravné podmienky. Dovoľujeme si Vás upozorniť, že pri prilete, pred opustením priletovej haly letiska a po prekročení pasovej kontroly pri odlete z destinácie (tranzitná zóna) nie je povolená prítomnosť nášho zástupcu. Na týchto miestach je potrebné rešpektovať pokyny letiskového personálu a informačných tabúl.

Cestujúci je povinný rešpektovať pokyny autorizovaných pracovníkov a pokyny oznamované na letiskách a na palube lietadla. Cestujúci je povinný vyhnúť sa všetkému, čo by mohlo ohroziť bezpečnosť a plynulosť leteckej prepravy a všetkému, čo by znemožňovalo vykonávať zamestnancom dopravcu alebo letiska svoje povinnosti. Taktiež je povinný správať sa počas letu aj počas nástupu a výstupu z lietadla a počas pozemnej dopravy na letisku tak, aby neohrozoval seba ani ostatných pasažierov. Cestujúci je súčasne povinný správať sa tak, aby nepoškodzoval majetok dopravcu, resp. letiska a majetok iných pasažierov. Cestujúci je povinný preukázať sa svojim cestovným dokladom pred a po absolvovaní registrácie, pokiaľ je k tomu vyzvaný pracovníkom dopravcu alebo letiska. Počas letu sú pre pasažiera záväzné pokyny palubného personálu a kapitána lietadla. Odôvodnené podnety na reklamáciu zabezpečovaných služieb poskytovaných na palube lietadla prijíma a vybavuje palubný personál priamo na palube lietadla. CK nevie garantovať používanie resp. znalosť slovenského/českého jazyka palubným personálom na palube lietadla. V prípade, že budú voči dopravcovi zo strany príslušných orgánov uplatnené sankcie z dôvodu, že cestujúci nedodržiaval niektorú z povinností, prípadne porušil iné povinnosti, predpisy, nariadenia a pravidlá uplatňované v civilnej leteckej preprave, dopravca má právo na náhradu škody a vymáhanie vzniknutých nákladov priamo od pasažiera. Zároveň upozorňujeme na dodržiavanie zákazu fajčenia, používania elektronických zariadení a iných deklarovaných obmedzení na palube lietadla. Upozorňujeme, že osoby pod vplyvom alkoholu a/alebo návykových látok a/alebo ohrozujúce bezpečnosť letu svojím správaním môžu byť dopravcom vylúčené z prepravy bez akejkoľvek náhrady.

Preprava tehotných žien, chorých a doprevádzanie osôb

Informácie o aktuálnych podmienkach a obmedzeniach prepravy uvedených osôb nájdete v prepravných podmienkach leteckého dopravcu, ktoré sú aktualizované na internetovej stránke

príslušného leteckého prepravcu. Vo Vašom vlastnom záujme im odporúčame venovať zvýšenú pozornosť.

Batožina

Batožina určená na leteckú prepravu nesmie obsahovať nebezpečné predmety, predmety vylúčené z leteckej prepravy a predmety zakázané v cieľovej alebo tranzitnej destinácii. Informujte sa o aktuálnych obmedzeniach a zákazoch v podrobných prepravných podmienkach leteckého prepravcu, ktoré sú v aktuálnom znení uvedené na internetovej stránke leteckého prepravcu. Každý cestujúci zmluvného prepravcu Smartwings (s výnimkou detí do 2 rokov bez nároku na samostatné miesto v lietadle – infant) má nárok na bezplatnú dopravu zapisovanej batožiny do hmotnosti 23 kg podľa aktuálnych prepravných podmienok zmluvného prepravcu. Z technických dôvodov nesmie prepravovaná batožina prekročiť maximálny rozmer 250 cm, t.j. súčet jej dĺžky, šírky a výšky vrátane držadiel, bočných vreciek a koliesok. Zapisovaná batožina musí byť vhodne zabalená pre bezpečnú dopravu, musí byť uzatvorená/uzamknutá a zabezpečená proti samovoľnému otvoreniu. Pri nadváhe (nad hranicu bezplatne prepravovanej hmotnosti batožiny do maximálnej váhy batožiny 32kg) a/alebo prekročení maximálneho rozmeru batožiny má prepravca právo vylúčiť batožinu z prepravy alebo účtovať ním stanovený poplatok podľa platného cenníka. Odporúčame klientom informovať sa u CK a využiť možnosť predplatiť si predpokladanú nadváhu batožiny za zvýhodnených podmienok priamo v CK.

V prípade spolucestujúcej rodiny, nie je možné váhu batožiny sčítať. O prípadných výnimkách možnosti prepravovania batožiny pre infantov sa vopred informujte na našich predajných miestach. Štandardne má infant, v sprievode rodiča na dotknutom lete s nárokom na prepravu jedného kusu zapisovanej batožiny, možnosť prepravy jedného kusu zapisovanej batožiny s hmotnosťou do 10 kg a s maximálnym súčtom rozmerov tejto batožiny 115 cm (dĺžka+výška+šírka). Hmotnosť a rozmery príručnej batožiny (55x40x23 cm – VxŠxH), ktorú si cestujúci berie so sebou do kabíny lietadla, je obmedzená na maximálne 8kg. Z bezpečnostných dôvodov príručná batožina nesmie obsahovať predmety, ktoré možno klasifikovať ako nebezpečné (napr. pilník, skladací nožík, nožnice a pod.). Informujte sa o aktuálnych obmedzeniach a zákazoch, týkajúcich sa charakteru, množstva a spôsobe prepravy tekutín a elektronických prístrojov v príručnej batožine v aktuálnych prepravných podmienkach leteckého prepravcu. Pravidelne užívané lieky, nevyhnutné zdravotné potreby, finančná hotovosť a cenné veci by sa mali prepravovať v príručnej batožine. Pokiaľ sa v príručnej batožine nájdú nebezpečné predmety, predmety vylúčené z leteckej prepravy, predmety zakázané, prípadne tekutiny a elektronické prístroje nebudú spĺňať príslušné normy, majú pracovníci leteckej správy právo na ich zabavenie a likvidáciu bez akejkoľvek náhrady. Za príručnú batožinu a ostatné osobné veci zodpovedá počas prepravy cestujúci. Pre prípad krádeže, straty, prípadne zámeny, odporúčame batožinu pred jej odovzdaním na prepravu riadne zabezpečiť a uzamknúť, na viditeľnom mieste jasne a vhodne označiť základnými identifikačnými a kontaktnými údajmi klienta a zároveň cieľovým ubytovacím zariadením pobytovej destinácie. Starostlivo uchovajte batožinový lístok, ktorý Vám je odovzdaný súčasne s palubnou vstupenkou a je nevyhnutný pre identifikáciu omeškanej, stratenej alebo poškodennej batožiny. Za stratu a poškodenie batožiny počas leteckej prepravy zodpovedá letecká spoločnosť. Cestujúci je povinný nedoručenie alebo poškodenie zapísanej batožiny nahlásiť okamžite priamo na letisku v tranzitnej zóne a to na reklamačnom oddelení (Baggage claim), kde spíše reklamačné tlačivo Property Irregularity report tzv. (P.I.R.), ktoré je potrebné pri uplatňovaní si nároku na odškodnenie. Poškodenie alebo vykradnutie zapísanej batožiny je cestujúci povinný nahlásiť bezodkladne po zistení najneskôr do 7 dní od jej prevzatia. Náklady spojené s vybavovaním reklamácie batožiny hradí klient. Podrobnejšie informácie o postupe pri reklamácií batožiny sú uvedené na internetovej stránke zmluvného leteckého prepravcu a odporúčame mu venovať zvýšenú pozornosť. O podmienkach prepravy špeciálnej a nadrozmernej batožiny sa informujte vopred v našej CK prípadne u leteckého prepravcu. Cestujúcim s malými deťmi odporúčame vziať si so sebou do príručnej batožiny dostatočné množstvo kojeneckej, resp. detskej stravy a potrieb (plienky, prikrývky, oblečenie a pod.) zohľadňujúce aj prípadné zmeny, meškanie letu alebo dlhšie transfery.

Transfery

Po prilete do cieľového letiska príslušnej destinácie organizujú reprezentanti našej CK autobusové transfery do jednotlivých letovísk. O možnostiach, podmienkach a cenách zabezpečenia

individuálneho privátneho transferu (z letiska do hotela/z hotela na letisko) sa informujte vopred v CK. Upozorňujeme klientov, že detské autosedačky je nevyhnutné vopred písomne vyžiadať a potvrdiť. V priletovej hale alebo v mieste na tom určenom Vás pod viditeľným označením CK budú očakávať naši zástupcovia, u ktorých je nevyhnutné sa bezodkladne prihlásiť a rešpektovať ich pokyny. Akékoľvek zdržanie a problémy, ktoré sa vyskytnú bezprostredne po prilete je nutné okamžite konzultovať a organizovať v kontakte s našim zástupcom na telefónnom čísle uvedenom v doručených Pokynoch k zájazdu. V prípade príchodu menšej skupiny, je zabezpečený minibus, auto alebo taxi. Dĺžka transferu závisí od vzdialenosti strediska od priletového letiska avšak predpokladané časy transferov sú orientačné, ich realizácia závisí najmä od hustoty cestnej premávky, stavu cestnej infraštruktúry, počtu a rozvozu klientov do viacerých hotelov v danej oblasti a podobne, a z uvedených dôvodov sa dĺžka transferu môže výraznejšie predĺžiť. Pri transferoch je nevyhnutné rešpektovať a realizovať bezpečnostné prestávky vodiča. Každý cestujúci zodpovedá sám za svoju batožinu, odporúčame osobne sa presvedčiť, že bola naložená/vyložená do/z dopravného prostriedku. Pred transferom alebo počas jeho realizácie Vám naši zástupcovia spravidla poskytnú základné informácie týkajúce sa organizácie Vášho pobytu. Transfery sú organizované a zabezpečované v spolupráci s miestnymi zmluvnými partnermi. Vzhľadom na skutočnosť, že naši zástupcovia, resp. delegáti majú na starosti viac ubytovacích zariadení, nemusia byť prítomní počas transferu a pri ubytovaní v každom ubytovacom zariadení pri Vašom príchode, budú Vám však v maximálnej miere nápomocní a poskytnú Vám všetky potrebné informácie. V prípade potreby ich neváhajte kontaktovať na oznámenom telefónnom čísle, ktoré Vám bude k dispozícii v písomných materiáloch odovzdaných bezodkladne po prilete.

Trajekty

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

Miesto pobytu

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

Zvláštne požiadavky

Sú to Vaše želania, ktoré sa uvádzajú v rámci poznámky Vašej rezervácie, napr. ubytovanie na prízemí, poskytnutie detskej postieľky, ubytovanie vedľa Vašich známych a pod. CK sa bude snažiť Vaše požiadavky tlmočiť, nemôže ich však z kapacitných dôvodov ubytovacích zariadení a zmluvného partnera garantovať. V prípade nesplnenia Vašich špecifických požiadaviek „navyš“, osobitne písomne CK nepotvrdených a osobitne nespotalených, nevzniká nárok na žiadnu kompenzáciu.

Servis a služby

Logistika vnútorných hotelových procesov sa uskutočňuje podľa interných noriem ubytovacieho zariadenia. Úroveň a rýchlosť služieb poskytovaných personálom hotelov a ostatných ubytovacích zariadení zodpovedá miestnym zvyklostiam, mentalite obyvateľov a cenovej relácii zariadenia. Z uvedeného dôvodu je nutné počítať v niektorých krajinách s menšou skúsenosťou a väčšou ležérnosťou. CK nezodpovedá za úroveň jazykových znalostí personálu ubytovacieho zariadenia alebo iných poskytovateľov služieb. Vzhľadom na skúsenosti z hotelových zariadení aj vyšších kategórií, môže byť určitá služba, zariadenie alebo príslušenstvo poskytované hosťom za návratnú finančnú zálohu, pričom CK nevie toto zálohovanie ani jeho výšku ovplyvniť. K zavedeniu zálohovania môže dôjsť aj v priebehu sezóny, o čom CK nemusí byť vždy zmluvným partnerom vopred informovaná. Pri využívaní niektorých služieb (napr. prenájom auta a pod.) môže byť voči

klientom vyžadované zabezpečenie embosovanými kreditnými kartami alebo vyššími finančnými zálohami. Servis, služby alebo zariadenia zabezpečované hotelom (ďalej len služby) sú spoplatnené, pokiaľ nie je pri konkrétnej službe uvedené inak. Upozorňujeme klientov, že v prípade, ak hotel zabezpečuje vo vymedzených priestoroch pripojenie na internet/Wi-Fi sieť, nie je možné garantovať jeho kvalitu/rýchlosť. Využívanie týchto technológií je v dovolenkových destináciách určené na príležitostné využitie a ich kvalita/rýchlosť závisí od technického stavu siete, momentálnej prevádzky a ďalších ovplyvňujúcich faktorov.

Pokiaľ ide o kurzy valút uvádzané v odovzdaných Pokynoch k zájazdu majú orientačný a informatívny charakter. O aktuálnych hodnotách meny, čistého kurzu, prepočtoch, pravidlách výmeny a ďalších odporúčaníach sú klienti aktuálne informovaní na úvodnej informatívnej schôdzke s delegátom. CK nezodpovedá za bankové transakcie klientov a prípadné kurzové rozdiely s tým súvisiace pri platbách ich platobnými kartami za uhrádzané služby. Vo väčšine krajín a zariadení platí, že za výmenu peňazí v hoteli, ako aj za telefonovanie si ubytovateľ účtuje poplatky/prirážky. Obchody umiestnené v hotelových zariadeniach majú prenajaté súkromní podnikatelia a CK nemôže ovplyvniť ich prevádzkový čas, sortiment ani tvorbu cien. V sezóne a/alebo pri plnej kapacite hotelov môže dochádzať pri zabezpečovaní servisu a poskytovaní služieb klientom k čakacím dobám. CK nevie ovplyvniť zloženie klientely v jednotlivých hotelových zariadeniach, ktorých obsadenosť závisí od realizovaných zmlúv hotela s jednotlivými touroperátormi. Rovnako CK nevie ovplyvniť správanie a dodržiavanie disciplíny hotelových klientov a hostí. Za interakcie medzi klientmi a tretími osobami (personál hotela, miestni obyvatelia, iní hoteloví hostia a pod.) počas zájazdu a z toho vyplývajúce dôsledky CK nezodpovedá. V prípade rozhodnutia hotela o vylúčení klienta z hotela nevzniká nárok na vrátenie nečerpaných služieb ani na úhradu ďalších dodatočne vzniknutých nákladov (náhradné ubytovanie, strava, doprava a pod.). Akákoľvek forma sexuálneho obťažovania nie je tolerovaná a v prípade jeho výskytu sú bez výnimky striktne vyvodzované následky.

Ubytovanie

Oficiálne hodnotenie ubytovacích kapacít vyjadrené hviezdikami, písmenami alebo inými symbolmi je klasifikované právnymi predpismi krajiny, v ktorej je ubytovacie zariadenie lokalizované, takže nie je možné porovnávať kategorizácie, štandardy a triedy rôznych krajín. Z tohto dôvodu okrem oficiálneho zaradenia môžeme uvádzať aj vlastné subjektívne hodnotenie ubytovacích kapacít, ktoré vychádza zo skúseností CK a spravidla aj z hodnotenia našich klientov. Pri ubytovacích zariadeniach typu bungalov, štúdio, apartmán, dependance a pod. sa pri zatriedení berú do úvahy služby rekreačného areálu ako celku. Rozsah a kvalita služieb poskytovaných ubytovacím zariadením je závislá nielen od kategorizácie hotela udelennej miestnymi autoritami, ale aj od jeho cenovej relácie. Preto nie je možné navzájom porovnávať rozsah a kvalitu služieb ubytovacích zariadení v odlišných cenových hladinách.

CK neurčuje pridelovanie izieb pri príchode do hotela, resp. hotelového komplexu, je to vždy v kompetencii manažmentu hotela (room division). Naši zástupcovia v spolupráci s manažmentom hotela sa v čo najväčšej miere usilujú zohľadniť želania hostí. Splnenie požiadaviek zákazníkov však závisí od aktuálnej disponibilít kapacít. Pokiaľ ide o požiadavky na výmenu izby zo strany klientov, CK sa bude snažiť urobiť pre klientov maximum, tieto záležitosti sú však v plnej kompetencii hotelového manažmentu, a najmä v hlavnej sezóne alebo počas plnej obsadenosti hotela nie je možné uskutočňovať požadované zmeny. Pri nočných príletoch je možné požiadavky klientov na výmenu prideleného ubytovania riešiť spravidla až počas dennej pracovnej zmeny recepcie.

Izby s výhľadom na more sú väčšinou s oknom, balkónom alebo terasou a priamym alebo bočným výhľadom na more, ktorému môže čiastočne brániť zeleň, časť budovy alebo technologické zariadenia. Izby s bočným výhľadom na more predstavujú výhľad, ktorý nezobrazuje priamy výhľad na more, ale more je čiastočne viditeľné z boku alebo šikmo pod rôznym uhlom.

CK má so zahraničnými partnermi uzatvorené prevažne garantované zmluvy s vopred dohodnutými a predplatenými službami, ktoré minimalizujú možnosť preobsadenia hotelovej kapacity. V prípade výnimočného preobsadenia objednaného hotela/ubytovacej kapacity si CK

vyhradzuje právo ubytovať klientov v zariadení/ubytovacej kapacite rovnakej alebo vyššej kategórie. Vybavenie, veľkosť a poloha izieb (rovnakého typu a štandardu) nemusí byť vždy rovnaká a často závisí od architektonického riešenia hotelového zariadenia. Jednolôžkové izby, hoci sú za príplatok, nemusia byť identické s dvojlôžkovými izbami a zvyčajne môžu byť menšie, odlišne situované a bez balkóna. Pokiaľ to situácia umožňuje a klienti si to želajú, resp. s tým súhlasia, hľadá sa možnosť ubytovať dvoch jednotlivcov po ich vzájomnej dohode do dvojlôžkovej izby. V takom prípade sa im príplatok za jednolôžkovú izbu neúčtuje. V hoteloch sa za štandardnú izbu považuje spravidla 2 -lôžková izba s možnosťou alebo bez možnosti pridania prísteliek. Rozmer manželských lôžok sa môže líšiť (šírka sa pohybuje od šírky 120 cm). Prístelka je doplnkové, nie vždy plnohodnotné lôžko, ktoré sa využíva vo väčšine ubytovacích zariadení a spravidla sa na ňu vzťahuje zľava. Vo väčšine prípadov ide o lôžko menších rozmerov, resp. rozkladacie lôžko určené najmä pre deti. Prístelka je súčasťou vybavenia väčšiny 3-4 lôžkových izieb, pričom ich podlahová plocha môže byť totožná s plochou dvojlôžkových izieb. Obytný priestor izby s viacerými prístelkami môže byť značne obmedzený. Menšie pohodlie v 3-4 lôžkovej izbe je zohľadnené v poskytovanej zľave pre osoby na prístelke, prípadne pre deti s ubytovaním zdarma. Prístelkou môže byť najmä pohovka, rozkladací gauč, kreslo, ležadlo, skladacia posteľ, poschodová posteľ, vysúvacie lôžko, matrac, detská postieľka a pod. V prípade kumulácie dvoch prísteliek môže byť poskytnuté jedno rozkladacie dvojlôžko. Pokiaľ prístelka nie je pevnou súčasťou vybavenia izby, je na izbu dodávaná až po ubytovaní klientov. Deti do 2 rokov bez nároku na poskytované služby a samostatné sedadlo bezplatne (infant), nemajú nárok na samostatnú prístelku. Pre deti do 4 rokov je spravidla ako prístelka zabezpečovaná detská postieľka. Dovolíme si Vás upozorniť, že najmä v Španielsku izby vhodné pre 4 osoby (v kalkulovanom zložení cien: 2 osoby na základnom lôžku a 2 osoby na prístelke) nedisponujú 4 samostatnými lôžkami, ale tieto osoby zdieľajú 2 manželské lôžka o veľkosti 1,35x2 m. V prípade záujmu o komfortnejšie ubytovanie a samostatné plnohodnotné lôžka je nevyhnutné zabezpečiť pre 4 osoby 2 samostatné izby s plnohodnotnými lôžkami.

V prípade, že ceny sú kalkulované na osobu, a nie na celý apartmán, resp. štúdio, pri jeho obsadení menším počtom osôb ako je určená kapacita, sa voľné lôžka doplácajú podľa individuálnej cenovej kalkulácie. V prípade obsadzovania 2-lôžkovej izby jednou dospelou osobou a dieťaťom, platí dieťa cenu dospelaj osoby na základnom lôžku pokiaľ CK nie je deklarované inak.

Zdieľané lôžko predstavuje lôžko, ktoré využíva viac osôb spoločne (najmä dieťa s rodičom). Osoba platiaca za zdieľané lôžko nemá nárok na prístelku alebo samostatné lôžko. Ubytovanie dieťaťa/osoby na zdieľanom lôžku predstavuje obmedzenie komfortu aj pre zdieľajúcu osobu na základnom lôžku, ktoré sa nezohľadňuje v cene osoby na základnom lôžku, ale výhradne v cene osoby na zdieľanom lôžku.

Prosíme klientov o porozumenie pri organizácii ubytovania, vybavovaní ubytovacích formalít a príprave prideleného ubytovania, kedy najmä pri väčších skupinách, nočných príletoch a striedaní turnusov môže dochádzať k dlhším čakacím dobám. Rodiny s malými deťmi budú podľa možnosti uprednostňované.

Odporúčame klientom pri registrácii v ubytovacom zariadení bezodkladne skontrolovať počet odovzdávaných kartičiek na čerpanie služieb (napr. magnetické kľúče, towel cards/karty na plážové osušky a pod.) a prípadné nezrovnalosti bezodkladne riešiť priamo na recepcii. Rovnako odporúčame bezodkladne skontrolovať stav prideleného ubytovania a zjavné nedostatky a poškodenia obratom a preukázateľne oznámiť na recepcii.

Klient zodpovedá a je povinný uhradiť škodu, ktorú spôsobil v ubytovacom zariadení. Pokiaľ klienti svojvoľne ubytujú v izbe „neoprávnené“ osoby alebo nerešpektujú štandardne požadované pravidlá ubytovacieho zariadenia, preberajú na seba všetky riziká a sankcie uplatňované zo strany ubytovateľa. V prípade, že je v rámci poskytovaných služieb k dispozícii minibar/chladnička, v záujme predchádzania problémom, odporúčame bezodkladne po príchode do pridelenej izby skontrolovať jeho obsah a prípadné rozdiely okamžite a preukázateľne nahlásiť na recepcii hotela. Nepodceňujte dôležitosť oboznámenia sa s cenníkom minibaru na izbe, pokiaľ jeho bezplatné čerpanie nie je deklarovanou súčasťou zabezpečovaných služieb. V hoteloch so zabezpečovanými stravovacími službami sú minibary/chladničky zväčša prázdne a slúžia k uskladneniu nápojov a

jedál. V niektorých zariadeniach minibary/chladničky fungujú len počas aktivovanej magnetickej karty na izbe.

Upozorňujeme, že pri deklarovaných novootvorených strediskách grafická vizualizácia strediska, dodaná zahraničným partnerom, ktorá bola použitá ako predbežný obrazový materiál, pri opise strediska v našich grafických ponukách nemusí byť vo všetkých smeroch identická s konečným vyhotovením realizovaného projektu. Fotografie izieb ubytovacích zariadení považujte za orientačné, keďže každé zariadenie má niekoľko typov izieb, ktoré sa môžu líšiť lokalizáciou, veľkosťou, vybavením, resp. dizajnom, a preto vám nie je možné predstaviť v rámci ponuky všetky typy izieb. Ako obrazový materiál sú použité oficiálne hotelové prezentačné fotografie alebo našou CK vyhotovené fotografie, prípadne ilustračné fotografie. Považujte, prosím, obrázky izieb, okolia, pláží, interiéru, exteriéru ubytovacích zariadení za orientačné a odporúčame venovať pozornosť aktuálnej fotogalérii uvedenej pri každom zariadení na internetovej stránke www.hydrotour.sk alebo využiť web stránku hotelového zariadenia. Dopĺňajúce aktuálne informácie k hotelovým zariadeniam a strediskám a poskytovaným službám nájdete na našej internetovej stránke. Venujte, prosím, vo vlastnom záujme zvýšenú pozornosť ich využitiu pri zisťovaní podrobnejších a aktualizovaných informácií. Majitelia/prevádzkovatelia ubytovacích zariadení ani CK nenesú zodpovednosť za stav, vzhľad, úpravu a využitie pozemkov, nehnuteľností a zariadení susediacich s danou ubytovacou kapacitou, nakoľko nie sú ich súčasťou.

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

Kategória hotelových zariadení "Adult Only" sa vzťahuje výlučne na hotelové zariadenie, jeho izby, spoločné priestory, bazény, wellness, reštaurácie, animačné a doplnkové služby poskytované hotelom. Označenie "Adult Only" nezakazuje vstup detí alebo iných osôb na verejne prístupné pláže, promenády alebo iné verejné priestory v okolí hotela.

Rýchly a dynamický rozvoj cestovného ruchu so sebou prináša aj stavebnú aktivitu, ktorú cestovná kancelária nemôže ovplyvniť ani predvídať jej harmonogram či intenzitu. Stavebné práce prebiehajú nielen v mimosezónnych mesiacoch a môžu začať veľmi rýchlo prakticky zo dňa na deň, pokračovať alebo byť obnovené po dlhšej prestávke. Z uvedených dôvodov nie je možné mať pri rezervovaní pobytu informácie o plánoch stavebnej aktivity v mieste pobytu v čase realizácie zájazdu. Absolútny pokoj v turistických centrách a hotelových zariadeniach nájdete výnimočne. Cestná premávka, letecká doprava, rôzne športy, animácie, hudobné produkcie a iné skutočnosti súvisiace s vyhľadávanými turistickými centrami sú zdrojom zvýšenej hlučnosti. K dovolenke neoddeliteľne patrí aj večerná spoločenská zábava, bary, reštaurácie, diskotéky a nočné kluby, ktoré často spôsobujú hluk do neskorých hodín. Z hygienických dôvodov je s cieľom vyhnúť sa vysokým teplotám počas dňa zvykom zavčas ráno odvážať odpad aj dopĺňať zásoby ako v hoteloch, tak i v okolitých prevádzkach. Uvedenú činnosť nie je možné prevádzkovať bez hluku. Zároveň postupy a zariadenia nutné k prevádzkovaniu hotelového komplexu môžu viesť k vzniku hluku, prípadne iných sprievodných javov. Stavebný a architektonický štýl často umožňuje zvukovú prechodnosť a priepustnosť medzi jednotlivými miestnosťami. Počas dovolenkovej sezóny môže dôjsť k údržbárskym alebo stavebným prácam v ubytovacom zariadení z technických alebo iných objektívnych príčin. Postupné zavádzanie logistických postupov a drobné dokončovacie práce alebo záručné opravy sú sprievodným javom novootvorených zariadení a prevádzok. Ak dôjde k takýmto situáciám, prosíme Vás o pochopenie. Otváranie izieb formou elektronických kľúčov alebo magnetických kariet si vyžaduje získanie správnej zručnosti. Klientom odporúčame, aby magnetické karty neprichádzali do kontaktu s magnetickými poliemi iných prístrojov (napr. mobilných telefónov a pod.), čo môže spôsobiť ich deaktivovanie. V prípade deaktivovania magnetickej karty Vám recepcia kartu na požiadanie bezplatne aktivuje.

Podľa medzinárodných hotelových štandardov a zvyklostí v cestovnom ruchu majú hostia povinnosť v posledný deň čerpania služieb opustiť izby a súčasne ukončiť čerpanie služieb

spravidla do 10:00 hod., aby bolo možné zabezpečiť ich upratanie a prípravu pre ďalších klientov. Preto je ubytovanie a čerpanie služieb v deň príchodu obvykle možné najskôr od 14:00 hod. Príchod do miesta dovolenky v skorých ranných hodinách, resp. neskorý odchod neoprávňujú k využívaniu izieb a poskytovaných služieb nad stanovený čas bez osobitných hotelových príplatkov. Akékoľvek služby čerpané nad rámec vyššie definovaného časového rozsahu sú považované za služby čerpané navyše, podliehajúce spoplatneniu. CK nemôže záväzne garantovať bezprostrednú nadväznosť ubytovania so zabezpečovanými službami, resp. uvoľnenia izieb so zabezpečovanými službami na príchod/odchod klienta. Ak je to z kapacitných dôvodov možné, o neskoršom vystaňovaní z izby je možné sa individuálne dohodnúť na recepcii. Táto služba je však spoplatnená priamo na mieste (cena doplatku závisí od cenníka hotela). Je potrebné upozorniť, že v čase plnej obsadenosti ubytovacích kapacít hotel túto službu z kapacitných dôvodov nevie zabezpečiť. Pri nočných odletoch/príletoch býva v rámci možností (v závislosti od možností a kapacít zariadenia) vyhradená jedna alebo viacero miestností (tzv. „courtesy rooms“), kde má hosť možnosť osprchovať sa, prezliecť, prípadne si odpočinúť. Batožina sa zvyčajne ukladá do priestorov vyčlenených na tento účel, ktoré sa zväčša nachádzajú pri hotelovej recepcii. CK negarantuje možnosť stráženia batožiny v hotelovom zariadení v čase príchodu resp. odchodu z hotela. V prípade, že hotel nezabezpečuje kvalifikované stráženie takejto batožiny, zodpovedá za ňu v plnom rozsahu klient.

Formy ubytovania

Dvojlôžková izba – izba s dvoma pevnými lôžkami (oddelené, resp. manželská posteľ) spravidla s možnosťou 1, príp. 2 prísteliek, s vlastným sociálnym zariadením.

Jednolôžková izba – izba s 1 lôžkom alebo 2-lôžková izba s jedným neobsadeným lôžkom (podľa hotelovej kapacity) väčšinou bez balkóna, s vlastným sociálnym zariadením.

Rodinná izba – izba určená pre viac osôb, prípadne dve navzájom prepojené izby (čiastočne alebo úplne oddelené) s vlastným sociálnym zariadením.

Štúdio – jedna miestnosť s kuchynským kútom a pevnými lôžkami, s možnosťou umiestnenia jednej, dvoch, výnimočne aj troch prísteliek, s vlastným sociálnym zariadením.

Apartmán – minimálne dve oddelené miestnosti s vyčlenenou kuchynkou, resp. kuch. kútom (prípadne jedna spálňa s dvoma lôžkami a obývacia izba s rozkladacím gaučom), s pevnými lôžkami a možnosťou umiestnenia prístelky, s vlastným sociálnym zariadením.

Hotelový apartmán – spravidla ide o dve oddelené miestnosti, zvyčajne s pevnými lôžkami a možnosťou umiestniť prístelky.

Suíta – priestranejšie alebo komfortnejšie nadštandardné hotelové izby, spravidla dve navzájom prepojené miestnosti.

Bungalov, vilka – samostatné ubytovacie objekty s izbami hotelového typu, pričom stravovanie a ostatné služby sú zvyčajne zabezpečené v centrálnej budove alebo v hoteli.

Izby typu Economy / Promo – cenovo zvýhodnené izby, ktoré sa odlišujú zníženým štandardom resp. vybavením a/alebo môžu byť znevýhodnené polohou resp. lokalizáciou.

Hotelové zariadenia s možnosťou dovolenkovania hendikepovaných klientov zabezpečujú spravidla bezbariérové izby, niekedy aj vymedzené miesta pre vozíčkárov na pláži, spevnené chodníky vedúce k pláži, bezbariérové prístupy v rámci hotelových komunikačných systémov, ale nejedná sa o vysoko špecializované zariadenia, v plnej miere prispôsobené tejto kategórii klientov. Pri prechodnom nedostatku ubytovacích kapacít môžu byť izby prioritne určené pre hendikepovaných klientov pridelené ako štandardné ubytovacie kapacity klientom.

Ubytovacia kapacita s uzamknutými spojovacími dverami, spravidla využívaná pre potreby „connecting room“, neznižuje kvalitu ubytovania v prípade jej pridelenia ako štandardnej ubytovacej kapacity.

V prípade, že hotel akceptuje domácich miláčikov (danú informáciu uvádza ubytovacie zariadenie spravidla na svojej webovej stránke), prosíme o rešpektovanie tejto skutočnosti, ako aj pravidiel a podmienok stanovených pre ich pobyt.

Stravovanie a nápoje

Typ, resp. forma stravovania sú uvedené v popise každého hotela. Stravovanie sa uskutočňuje podľa noriem príslušnej krajiny. V hoteloch sa varia väčšinou medzinárodné jedlá obohatené o miestne gastronomické špeciality. Rozsah, sortiment a kvalita stravy je daná zvyklosťami krajiny, úrovňou, triedou a cenou služieb ubytovacieho zariadenia a je v plnej kompetencii hotela. Stravovanie sa uskutočňuje podľa časového harmonogramu hotela. Hotelové zariadenia štandardne nezabezpečujú kojeneckú, diétnu, príp. špeciálne vyžadovanú, resp. upravovanú stravu, ktorú je nevyhnutné dodržiavať v súvislosti s určitými ochoreniami a diétami. V prípade špecifických nárokov na poskytovanú stravu je nevyhnutné informovať sa o možnostiach jej zabezpečenia pred rezervovaním, resp. zakúpením zájazdu. Odporúčame klientom pri diétach špecifického charakteru pribaliť si aspoň základné potraviny z vlastných zdrojov alebo si ich zadovážiť podľa možností v miestnych obchodoch. V hotelových zariadeniach zvyknú poskytovať možnosť nahlásiť špecifickú diétu na recepcii alebo u guest relation manažéra vyplnením formuláru pre odporúčanie stravy personálom kuchyne. Napriek tomu, že personál hotelov spravidla býva súčinný so želaniami klientov, hotelová kuchyňa nemá povinnosť pripravovať stravu podľa vyhradených požiadaviek klienta s ohľadom na špecifickú stravu a spravidla funguje na ich odporúčaní stravovania podľa zloženia pripravenej stravy. Podľa našich skúseností býva v štandardnom výbere hotelových zariadení k dispozícii diétny kútik s vymedzeným rozsahom základných pokrmov určených pre štandardnú diétu stravu. Žiadne hotelové zariadenia nedisponujú kompletným výberom stravy v all inclusive režime špecializovaných diét. Jednotlivé jedlá sú spravidla označené v miestnom a v anglickom jazyku. V prípade nejasností ohľadom zloženia jedál a nápojov (výskyt histamínu, gluténu, laktózy a pod.) je potrebné sa obrátiť na obsluhujúci personál.

Pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, nápoje k jedlám nie sú zahrnuté v cene zájazdu. Ak sú v cene zájazdu zahrnuté aj nápoje, spravidla sa jedná o základné nápoje (v počte 1x nápoj na osobu) ako napr. sytená, príp. nesýtená voda, v niektorých zariadeniach víno, pričom ostatné nápoje je potrebné doobjednať a na mieste uhradiť. Podávanie nápojov v plastových alebo akrylátových pohároch (i v hoteloch vyššej kategórie) je bežné najmä z bezpečnostných dôvodov, ochrany životného prostredia a s ohľadom na predpisy danej krajiny. Pri ubytovacích zariadeniach nižšej kategórie je potrebné rátať s menším výberom jedál a nápojov. Zároveň je potrebné vziať do úvahy, že ponuka jedál v hoteloch svojím výberom a rozsahom zväčša nie je podobná ponuke jedál lokálnych rodinných reštaurácií či taverien, preto nie je objektívne možné tieto dve formy stravovania porovnávať. V hlavnej sezóne a pri plnej kapacite hotelov môže dochádzať v stravovacích zariadeniach, reštauráciách a baroch k čakacím dobám, prípadne k obmedzenému výberu miest na sedenie a zvýšenému ruchu. V reštauráciách, ktoré ponúkajú časť alebo celú kapacitu pod holým nebom, môže dôjsť v závislosti od počasia k určitým obmedzeniam.

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

All inclusive v stravovaní znamená plnú penziu a časovo a priestorovo obmedzenú konzumáciu nealkoholických a prípadne alkoholických nápojov podľa rozpisu hotela. Služby all inclusive alebo ich časť môžu byť zabezpečované dodávateľským spôsobom (napr. formou cateringu pri zabezpečovaní stravovania a pod.). Vo väčšine hotelov v režime all inclusive, ale aj iných foriem stravovania je potrebné nosiť plastový náramok, resp. preukazovať sa personifikovanou kartou. Za ich stratu alebo zneužitie zodpovedá v plnom rozsahu klient. Rozsah, sortiment a harmonogram poskytovania služieb all inclusive je v plnej miere v kompetencii hotela, súvisí s úrovňou ubytovacieho zariadenia a miestnymi zvyklosťami a uskutočňuje sa výlučne podľa konceptu hotela. Nie všetky deklarované bary a reštauračné zariadenia musia byť v sezóne v prevádzke. Spoplatnené nápoje a jedlá mimo konceptu All inclusive sú označené a nacenené v jedálnych a nápojových lístkoch. Nevyužíte služby v rámci all inclusive nie je možné refundovať. Zmena obsahu, rozsahu a časového harmonogramu služieb jednotlivých typov all inclusive v konkrétnych zariadeniach je v priebehu sezóny vyhradená. O aktuálnej špecifikácii konceptov all inclusive v jednotlivých zariadeniach Vás budeme informovať počas sezóny na internetovej stránke

www.hydrotour.sk a to pri opise služieb poskytovaných jednotlivými hotelmi. Presný rozpis služieb zahrnutých do programu all inclusive obdržíte pri ubytovaní. Služby typu all inclusive je potrebné posudzovať podľa ich skutočného obsahu, nie podľa názvu, keďže tieto názvy nie sú štandardizované a spravidla ich určuje hotel alebo cestovná kancelária. Upozorňujeme na rôzne časové a priestorové zákazy a obmedzenia správania, podávania alkoholických nápojov, stravy a zabezpečovania služieb v rámci all inclusive v prísne moslimských krajinách. Počas Ramadánu (cca od 17.2. do 20.3.2026 - regionálne rozdiely) je v prísne moslimských krajinách vylúčené podávanie alkoholických nápojov a zabezpečovanie niektorých deklarovaných služieb. Počas Ramadánu vo všeobecnosti platí prísny pôst pre miestnych obyvateľov. Rešpektovanie zákazu pitia, jedenia, fajčenia a zábavy za denného svetla na verejnosti sa očakáva aj od nemoslimských návštevníkov. V posledný plánovaný deň čerpania služieb je v zmysle interných hotelových predpisov možné čerpať služby all inclusive väčšinou len do 10:00 hod. Na uvedenú skutočnosť je potrebné myslieť v súvislosti so zabezpečením stravy vo vlastnej réžii klienta pred odchodom z dovolenky. V čase neskorého príchodu a skorého odchodu klientov (mimo bežných prevádzkových hodín jedálenských zariadení) môže byť klientom servírovaná neskorá večera, resp. skoré raňajky v obmedzenom výbere studenej kuchyne, resp. formou potravinových balíčkov. O čerpanie potravinového balíčka je potrebné spravidla vopred požiadať na recepcii. Niektoré hotelové zariadenia neposkytujú potravinové balíčky/neskoré večere/skoré raňajky vôbec.

Formy stravovania

Polpenzia – raňajky a večere v ubytovacom zariadení (ak nie je uvedené inak, nápoje k večeri sa spravidla platia).

Plná penzia – raňajky, obedy a večere v ubytovacom zariadení (ak nie je uvedené inak, nápoje k obedu a večeri sa platia).

All inclusive – plná penzia formou švédskych/bufetových stolov alebo výberu à la carte, vybrané nealkoholické, prípadne alkoholické nápoje miestneho pôvodu pokiaľ nie je uvedené inak. Program all inclusive obvykle zahŕňa aj športové aktivity, animácie a ďalšie hotelové služby, úroveň sa však môže líšiť v závislosti od kategórie a cenových relácií hotela.

Bufetové / Švédske stoly – samoobslužná forma výberu jedál s ponukou studenej a teplej kuchyne, kde pestrosť ponuky závisí od kategórie, triedy a cenovej relácie ubytovacieho zariadenia.

Využívanie stravovania v à la carte reštauráciách hotelových zariadení sa uskutočňuje výhradne na rezerváciu klienta, ktorú je potrebné uskutočniť v dostatočnom časovom predstihu, pretože počet miest je limitovaný a nie je nárokovateľný. O konkrétnych podmienkach rezervácie sa informujte u nášho delegáta alebo na recepcii hotela. Uvedená forma stravovania nie je súčasťou služieb all inclusive, pokiaľ nie je pri konkrétnom zariadení alebo v koncepte all inclusive uvedené inak. Vo väčšine hotelov platí najmä z hygienických dôvodov striktný zákaz nosenia vlastných jedál a nápojov do izby (výnimkou sú hotely apartmánového typu vybavené kuchynkou) a zároveň aj zákaz vynášania jedla a nápojov z jedálne alebo reštaurácie hotela. Prosíme Vás o rešpektovanie týchto obmedzení, vyhnite sa zbytočným nepríjemnostiam. Pri ubytovaní s možnosťou vlastného varenia sú k dispozícii kuchynky alebo kuchynské kúty, vybavené chladničkou, elektrickým varičom a väčšinou len základným riadom a vybavením. V hoteloch, ktoré poskytujú stravovanie, je kuchynský kút zvyčajne nevybavený. Pokiaľ sú izby vybavené minibarom/chladničkou, služba all inclusive neznamena, že budú automaticky a bez poplatku dopĺňané jedlom či nápojmi.

Pláže

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

rôzna, pričom sprchy a WC nemusia byť súčasťou vybavenia pláže, prípadne poskytujú tieto služby za poplatok. Pláže pred hotelovými zariadeniami sú takmer všade vo verejnom vlastníctve, takže ich čistenie je v kompetencii miestnych obcí, resp. mestských častí. Spravidla sa však o časť pláže pred hotelovými zariadeniami starajú aj príslušní ubytovatelia, ktorí sa snažia udržiavať ju v čistote. V tejto súvislosti si Vás zároveň dovoľujeme požiadať, aby ste aj Vy dbali o čisté životné prostredie a poriadok. Odporúčame pri pohybe na pláži a v mori používať plážovú obuv, resp. špeciálnu obuv určenú na kúpanie. Upozorňujeme na výskyt pouličných predajcov na verejných plážach, ktorí zvyknú obťažovať klientov svojou ponukou tovarov alebo služieb.

Z bezpečnostných dôvodov sa v niektorých strediskách uzatvára vo večerných a v skorých ranných hodinách prístup na pláž, preto Vás žiadame vo vlastnom záujme o rešpektovanie daných pokynov. Fotografie pláže na našej webovej stránke pri popise hotela sú orientačné a zachytávajú pláž a more v určitom momente. Tieto fotografie majú za cieľ poskytnúť všeobecnú predstavu o lokalizácii, prostredí a atmosfére destinácie.

Nedá sa vylúčiť, že klimatické podmienky, vietor, morské prúdy a celosvetové znečistenie morí a oceánov spôsobia väčšie vlnobitie, nánosy, náplavy napr. rias, vodných tráv, odpadkov, nečistôt, kameňov, prípadne zníženie morskej hladiny a pod., čo môže viesť k obmedzeniam alebo zmenám podmienok na pláži ako i k odchýlkam od deklarovaného popisu. Tento faktor je však neregulovateľný a zo strany CK neovplyvniteľný. Vzhľadom na premenlivý charakter prírody preto nie je možné zaručiť, že pláž a more budú počas celej dovolenky v stave zverejnených fotografií. CK nevie ovplyvniť a predpokladať charakter morského podlažia (kamenné platne, skaly, koralové útesy, nerovnosti a pod.) pri priľahlých plážach. Láskaivo Vás žiadame, aby ste dodržiavali pokyny, týkajúce sa možnosti kúpania na pláži, rešpektovali informácie o morských prúdoch, počasí, nebezpečenstvách súvisiacich s vlnobitím, vodnými vírmi, prílivom, odlivom, morskou faunou a flórou a podobne.

Bazény a tobogany

Prevádzka tobogánov, bázénov a ostatných zážitkových atrakcií môže byť časovo obmedzená alebo prerušená a nie je garantovaná počas celého dňa. Rešpektujte prevádzkové hodiny bazénov a tobogánov vymedzené hotelom, dodržiavajte pokyny pri ich využívaní a nenechávajte deti bez dozoru. V niektorých ubytovacích zariadeniach je využívanie bazéna podmienené použitím kúpacej čiapky. V mnohých stredomorských krajinách sa striktne dodržiava popoludňajší odpočinok, tzv. siesta, čo môže mať vplyv na prevádzku bazénov, tobogánov a zážitkových atrakcií, ktoré sa počas tohto oddychového času nemôžu využívať.

Vo výnimočných prípadoch môže byť hotelom stanovené, že niektoré bazény smú využívať iba dospelé osoby. Z hygienických dôvodov je nutné pridávať do vody v bazénoch chemikálie. Osobám s citlivou pokožkou odporúčame konzultovať tento problém so svojim lekárom pred realizáciou pobytu. Nie všetky hotelové bazény majú čistiace/filtračné zariadenie, a preto môžu byť v určitých obdobiach vypúšťané a čistené. O možnosti využitia slnečníkov a ležadiel sa dozviete v popisoch jednotlivých ubytovacích zariadení. Počet ležadiel a slnečníkov nezodpovedá kapacite hotela. Rezervácia ležadiel súčasne na rôznych miestach v jednom ubytovacom zariadení, ani rezervácia vo včasných ranných hodinách nie je zvyčajne hotelom akceptovaná a personál hotela je oprávnený uvoľniť ležadlá bez zodpovednosti za veci na nich položené. Hygienická nezávadnosť a pH vody v bazénoch je pravidelne kontrolovaná. Z objektívnych najmä hygienických a havarijných dôvodov môžu byť bazény počas sezóny určitú nevyhnutnú dobu mimo prevádzky. Najmä vnútorné (interiérové) bazény môžu byť na základe rozhodnutia hotelového manažmentu počas letnej sezóny mimo prevádzky. Teplota vody v bazénoch závisí od klimatických podmienok, pokiaľ nie je deklarovaný ich ohrev.

Voda a elektrická energia

V prímorských a exotických krajinách sa nepoužíva na pitie a varenie voda z vodovodu, aj keď v prevažnej väčšine prípadov nie je zdravotne závadná. Líši sa však chuťou a kvalitou, preto odporúčame pitnú vodu kupovať výhradne v uzavretých fľašiach v miestnych obchodoch, či

hoteloch alebo využívať automaty na pitnú vodu, ak ich má hotel k dispozícii. Za súčasť all inclusive sa spravidla považuje aj voda, ktorá je k dispozícii niekedy iba v obmedzenom čase (podľa otvorených prevádzok najčastejšie barov), takisto ju personál môže nalievať do pohárov a nemusí byť balená, pokiaľ je zabezpečená jej hygienická nezávadnosť. V hoteloch a ubytovacích zariadeniach so solárnym ohrevom, tečie najmä v podvečer, pri zvýšenej spotrebe alebo nepriaznivom počasí vlažná voda. Výpadky elektrickej energie, dodávky vody a iných médií sú sprievodným javom väčšiny dovolenkových destinácií nielen v čase krízových situácií a z uvedeného dôvodu Vás prosíme o pochopenie v prípade, ak takáto situácia nastane počas Vašej dovolenky.

Hygiena a životné prostredie

Hygienické zvyklosti a predpisy sú v prímorských a južných krajinách tolerantnejšie ako u nás. To isté sa týka aj zvyklostí a predpisov týkajúcich sa životného prostredia. Je potrebné si uvedomiť, že organizmus potrebuje niekoľko dní na prispôsobenie sa novým klimatickým podmienkam a miestnej gastronómii. Z prípadných zdravotných problémov nemožno odvodzovať, že sú automaticky spôsobené nedostatočnou kvalitou spracovania potravín alebo nedodržiavaním hygienických predpisov. Konzumácia rýb, morských plodov a regionálnych špecialít môže zvyšovať u citlivých jedincov riziko alergických reakcií. Rešpektujte rady, pokyny a odporúčania pracovníkov CK a hotelov. Vo väčšine zariadení v Grécku a v niektorých oblastiach Turecka, prípadne iných turisticky sa rozvíjajúcich destináciách, je v dôsledku zastaralej odpadovej infraštruktúry zakázané hádzať použitý toaletný papier do odpadovej misy a je nevyhnutné využiť na to určené odpadové nádoby.

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

Flóra / Fauna / Hmyz / Domáce zvieratá

K exotickým a prímorským krajinám so špecifickými klimatickými podmienkami patrí aj špecifická miestna fauna a flóra, hmyz, drobné plazy, prípadne výskyt tradičných domácich zvierat a drobného vtáctva. Ich výskyt však neznamená, že ubytovanie, stravovanie, resp. hotelové stredisko nie je bezpečné, čisté alebo hygienické. Môže sa stať, že aj napriek intenzívnej snahe hoteliérov a miestnych úradov sa môžu uvedené skutočnosti v určitých obdobiach vyskytovať vo zvýšenej miere. Odporúčame pribaliť do príručnej batožiny prostriedky proti hmyzu a nenechávať v izbách a priľahlých priestoroch nechránené potraviny alebo ich zvyšky. V snahe o zníženie výskytu hmyzu sa v hoteloch vykonávajú postreky, ktoré môžu byť agresívnejšie, preto si nenechávajte otvorené balkónové dvere, okná a bielizeň vo vonkajších priestoroch a rešpektujte prosím pokyny personálu hotela. V prípade väčšieho výskytu špecifickej fauny, flóry alebo hmyzu Vás budeme aktuálne na našej webovej stránke www.hydrotour.sk informovať o preventívnych opatreniach, ktoré je vhodné prijať pre zamedzenie prípadných nepríjemností. Vo vlastnom záujme rešpektujte obmedzenia, zákazy a limity vývozu a dovozu chránených rastlín a živočíchov vrátane výrobkov z nich.

Sezóna a počasie

V exotických a prímorských destináciách trvá sezóna takmer po celý rok. Za prípadnú nepriazeň počasia počas dovolenky CK nenesie zodpovednosť. Odporúčame vopred sa informovať o predpokladanom počasí, aktuálnych klimatických podmienkach miesta destinácie, nepodceňovať možné výkyvy počasia a venovať dostatočnú pozornosť príprave na pobyt detí, ale i dospelých. Aj v tropických, subtropických a rovníkových pásmach netreba podceňovať výrazné rozdiely medzi dennými a nočnými teplotami. Chladnejšie prúdenie vzduchu, ktoré sa v týchto oblastiach

vyskytuje počas celého roka, môže byť pre našincov prekvapivé. Nezabúdajte na opaľovacie krémy a oleje s vysokým ochranným faktorom a nepodceňujte slnečné žiarenie. Obdobia pred a po hlavnej sezóne prinášajú okrem výhodných cien aj skutočnosť, že niektoré zariadenia (bary, reštaurácie, diskotéky a pod.) nie sú v prevádzke, resp. ich prevádzka je časovo obmedzená a že v dôsledku menšieho počtu klientov hotel neposkytuje všetky služby (vrátane animácií) v plnom rozsahu. Mimosezónne obdobie však poskytuje aj relevantné benefity (pokoj, cena, nižšia návštevnosť a pod.).

Klimatizácia

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

Oblečenie a doplnky

Na dovolenku je vhodné zabezpečiť si ľahké bavlnené oblečenie, pohodlnú nízku obuv, pokrývku hlavy a slnečné okuliare s vysokým UV filtrom. Odporúčame pribaliť teplejší zvršok pre chladnejšie a veterné počasie predovšetkým v nočných hodinách, v klimatizovaných priestoroch a dopravných prostriedkoch. Vo väčšine hotelov vyššej kategórie sa kladie dôraz na primerané spoločenské oblečenie najmä počas podávania obedov a večerí (u mužov dlhé nohavice). Ženám najmä pri návšteve moslimských krajín alebo náboženských pamiatok neodporúčame obliekať si nápadné oblečenie s veľkým výstrihom a správať sa vyzývavo. Venujte prosím zvýšenú pozornosť dôslednému odkladaniu Vášho oblečenia a doplnkov do určených úložných priestorov v hotelových izbách. Vyhnite sa zbytočným nedorozumeniam s ich dohľadávaním v súvislosti s realizovanou výmenou uterákov a posteľného prádla upratovacou službou hotela.

Sprievodcovia a delegáti

Pri všetkých zájazdoch, pokiaľ nie je uvedené inak, sú zabezpečované aj služby slovensky resp. česky hovoriaceho delegáta. Na poznávacích zájazdoch je sprievodca so skupinou po celý čas trvania zájazdu. Pri pobytočných zájazdoch sú v jednotlivých hoteloch v určených dňoch a hodinách k dispozícii delegáti s primeranou znalosťou miestnych pomerov, ktorí asistujú pri ubytovaní, sprostredkovaní fakultatívnych výletov, prenájme áut, riešení reklamácií a pod. Na úvodnej informačnej schôdzke Vás bližšie oboznámi s pobytočným miestom, poskytovanými službami, s možnosťou fakultatívnych výletov a odpovedia na Vaše otázky. Vzhľadom na to, že väčšina delegátov má na starosti viac ubytovacích zariadení v danom letovisku a niekedy aj strediská, odporúčame využívať služby delegátov najmä počas informačných hodín vo Vašom ubytovacom zariadení, (termíny sú vypísané na informačnej tabuli, resp. v informačnej knihe našej CK, prípadne si ich dohodnete s delegátom osobitne). Láska Vás žiadame, aby ste vo vlastnom záujme absolvovali úvodné informačné stretnutie s delegátom a sledovali oznamy na informačnej

tabuli počas celého pobytu. Ak má hotelový komplex viac budov, informačná tabuľa a informačná kniha sú zvyčajne umiestnené pri recepcii hlavnej budovy. V informačných materiáloch sú uvedené aj kontaktné spojenia na delegáta, miestneho partnera našej CK, na zastupiteľský úrad SR v danej krajine, prípadne na zmluvného lekára a to pre prípad mimoriadnej udalosti, resp. potreby okamžitej pomoci. Delegáti spravidla nebývajú ubytovaní v hotelovom zariadení s klientmi. Recepcia hotelového zariadenia disponuje telefonickým kontaktom na nášho delegáta. Prosíme Vás, s ohľadom na potreby ostatných dovolenkárov, aby ste materiály, ktoré sú obsahom informačných tabulí alebo informačných kníh ponechali na vymedzených miestach, aby mohli slúžiť všetkým v prípade potreby.

Poznávacie zájazdy

Poznávacie zájazdy sú špecifickým druhom zájazdov vzhľadom na ich charakter, spôsob organizácie, navštevované krajiny, ako aj miestne podmienky a pomery existujúce v navštevovaných destináciách. Cestujúci berie na vedomie, že pri príprave a realizácii poznávacieho zájazdu môže dôjsť k zmenám v akejkoľvek jeho časti, a je povinný s týmto rizikom počítať. CK si vyhradzuje právo pred začatím poznávacieho zájazdu aj počas jeho trvania operatívne a podľa potreby zmeniť program, trasu alebo iné skutočnosti uvedené v ponuke zájazdu (výhrada zmeny programu).

Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa pri poznávacích zájazdoch nepovažuje najmä: zmena miesta alebo ubytovacieho zariadenia, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej alebo vyššej kategórie, zmena poradia navštívených miest, zmena druhu dopravy z dopravných, bezpečnostných, technických alebo iných operatívnych dôvodov, zmena alebo posun miesta a času odchodu alebo príchodu, zmena obsahu alebo rozsahu poskytovaných služieb vyplývajúca z objektívnych okolností, zrušenie špeciálnych alebo doplnkových príplatkových služieb.

Predpokladaný program poznávacieho zájazdu je uvedený v aktuálnej ponuke CK a vychádza z posledných známych a dostupných informácií v čase jeho prípravy a zverejnenia. Cestujúci berie na vedomie, že program poznávacieho zájazdu nie je možné prispôbovať individuálnym požiadavkám jednotlivých účastníkov.

Leteckú dopravu v rámci poznávacích zájazdov zabezpečujú letecké spoločnosti prostredníctvom charterových letov alebo pravidelných liniek, ktoré môžu byť priame alebo s prestupom, prípadne s medzipristátím. CK vystupuje pri leteckej doprave ako sprostredkovateľ dopravných služieb a cestujúci je povinný dodržiavať prepravné podmienky a predpisy príslušných dopravcov. Informácie o maximálnych hmotnostných a rozmerových limitoch bezplatne prepravovanej batožiny budú cestujúcemu oznámené v Pokynoch k zájazdu.

Každý skupinový poznávací zájazd je sprevádzaný kvalifikovaným sprievodcom s platným osvedčením, ktorý poskytuje výklad v slovenskom alebo českom jazyku najmä počas presunov a na miestach, kde je to povolené. Pri niektorých poznávacích zájazdoch do vzdialenejších destinácií môže sprievodca očakávať účastníkov až v cieľovej destinácii v deň začatia programu; táto skutočnosť je cestujúcim vopred oznámená v Pokynoch k zájazdu. Cestujúci berie na vedomie, že v mnohých krajinách sú oprávnení poskytovať odborný výklad a sprevádzanie výlučne miestni licencovaní sprievodcovia, najmä pri návštevách múzeí, galérií a historických pamiatok.

V popise každého poznávacieho zájazdu je výslovne uvedené, ktoré služby sú zahrnuté v cene zájazdu a s úhradou ktorých služieb je potrebné počítať obligatórne alebo fakultatívne počas jeho realizácie.

Účastníci skupinových poznávacích zájazdov sú ubytovaní spravidla v hoteloch strednej kategórie, v izbách s vlastným sociálnym zariadením, pričom konkrétna kategória ubytovania je uvedená v popise zájazdu.

V prípade zdravotných problémov je cestujúci povinný bezodkladne kontaktovať sprievodcu zájazdu. Rozsah jeho asistencie závisí od povinností vyplývajúcich z programu a organizačných možností zájazdu.

Cestujúci je povinný dodržiavať pokyny sprievodcu, rešpektovať časový harmonogram zájazdu a dostaviť sa včas na miesta zrazov a odchodov dopravných prostriedkov. Ak sa cestujúci nedostaví na zraz a/alebo odchod dopravného prostriedku v stanovenej lehote, je povinný pripojiť sa k ďalšiemu programu zájazdu na vlastné náklady a zodpovednosť.

Ak cestujúci svojím správaním ohrozí bezpečnosť, priebeh alebo program zájazdu, hrubo poruší pokyny sprievodcu, právne predpisy Slovenskej republiky alebo navštíveného štátu, alebo obťažuje ostatných účastníkov, CK má právo ho zo zájazdu okamžite vylúčiť bez nároku na vrátenie ceny zájazdu, pričom všetky náklady spojené s návratom znáša cestujúci sám.

CK dôrazne odporúča uzatvoriť komplexné cestovné poistenie pokrývajúce riziká súvisiace s charakterom poznávacieho zájazdu.

Fakultatívne výlety

Počet, obsah, organizátori a ceny fakultatívnych výletov deklarovaných na našej web stránke budú spresnené v odovzdávaných Pokynoch k zájazdu a aktualizované v mieste pobytu na úvodnom informatívnom stretnutí s delegátom podľa aktuálnej ponuky zahraničných organizátorov. Upozorňujeme na určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv v mieste pobytu. Akékoľvek reklamácie týkajúce sa fakultatívnych výletov je nevyhnutné riešiť bezodkladne u organizátora výletu v mieste pobytu, pretože nie sú organizované našou CK, ale miestnymi subjektmi. Naši delegáti Vás budú informovať o konkrétnych podmienkach účasti na výletoch a stornovacích podmienkach organizátorov výletu v prípade neúčasti. Fakultatívne výlety je možné stornovať spravidla iba v súlade s obsahom deklarovaných stornovacích podmienok. Náhle zdravotné problémy umožňujúce prípadné bezplatné storno fakultatívneho výletu podľa podmienok organizátora spravidla vyžadujú lekárske potvrdenie. Fakultatívne výlety v mieste pobytu nie sú predmetom poistenia stornovacích poplatkov v rámci uzatvoreného komplexného cestovného poistenia. O prípadných možnostiach sa informujte u organizátora výletu. Účasť našich klientov na týchto výletoch je vždy dobrovoľná a je závislá od voľných kapacít určených maximálnym počtom zúčastnených. Fakultatívny výlet sa uskutoční po dosiahnutí minimálneho počtu účastníkov, ktorý je stanovený pre každý výlet osobitne. Prístupovanie ďalších účastníkov fakultatívneho výletu v jednotlivých zariadeniach cestou na fakultatívny výlet nie je vylúčené. Fakultatívne výlety nie je spravidla možné uhrádzať platobnou kartou. Pri včasnom odchode na výlet nie je možné spravidla servírovať raňajky. O možnosti náhradného balíčka s jedlom Vám poskytne informácie náš delegát alebo recepcia hotela. O čerpanie potravinového balíčka je potrebné spravidla vopred požiadať na recepcii vopred do určitého času. Možnosť poskytnutia potravinového balíčka a jeho obsah závisí od rozhodnutia hotela. Obsah potravinového balíčka nie je považovaný za plnohodnotnú náhradu zmeškaného stravovania a spravidla je jeho obsah prispôsobený miestnym klimatickým podmienkam a ide väčšinou o formu suchej stravy. V prípade, že súčasťou ceny výletu nie je stravovanie, klient si ho zabezpečuje počas trvania výletu na vlastné náklady. V prípade absolvovania fakultatívnych výletov, nie je možné si nárokovať vrátenie zaplatenej čiastky za nečerpanú stravu a služby v hoteli. Fakultatívne výlety nemusia vždy sprevádzať slovenský sprievodca. Pri prehliadke archeologických lokalít a múzeí môže odborný výklad podávať len miestny sprievodca a delegát CK môže výklad prekladať do slovenského/českého jazyka. Ak je nízka účasť slovenských klientov, môže dôjsť k zrušeniu výletu, resp. k pripojeniu slovenskej skupiny k inej zahraničnej skupine klientov. Vo výnimočných prípadoch môže delegát splnomocniť animátora, aby ho pri niektorých úkonoch zastupoval (napr. transfer, sprevádzanie fakultatívneho výletu, tlmočenie a pod.). Zmena programu, obsahu alebo harmonogramu fakultatívneho výletu je vyhradená. Fakultatívne výlety prezentované na našej web stránke sú orientačné, môžu sa čiastočne aj celkom zmeniť podľa rozhodnutia organizátora fakultatívneho výletu, prípadne na základe záujmu klientov. O prípadných zmenách Vás bude aktuálne informovať náš zástupca v mieste pobytu.

Animačný program / šport / zábava / voľnočasové aktivity

Animačné programy Klubu Leto fungujú vo vymedzených komplexoch počas hlavnej sezóny v termínoch, ktoré sú uvedené pri špecifikácii služieb zariadenia na našej web stránke. Aktivity Klubu Leto nie sú kalkulovanou cenníkovou položkou ceny zájazdov a sú klientom poskytované ako bezplatný benefit k zájazdom, v presne určených zariadeniach a turnusoch. Deklarovanou výhodou Klubu Leto je cenové zvýhodnenie detí pri rodinných dovolenkách. V prípade, že sú animačné programy súčasťou medzinárodného animačného tímu, jeho organizáciu, harmonogram, obsah a prípadné zmeny nevie CK ovplyvniť. Animátori informujú klientov prostredníctvom informačnej nástenky/knihy, ktorej aktivity sa aktívne zúčastňujú, nakoľko pri väčšom počte realizovaných animačných aktivít v hotelovom zariadení sa slovensky hovoriaci animátori nemôžu osobne zúčastňovať všetkých aktivít. Nie je výnimkou, že v medzinárodných hotelových zariadeniach pôsobí medzinárodný animačný tím, ktorý ponúka zábavný program vo viacerých jazykoch alebo v jazyku väčšiny hostí zariadenia. Jeden deň v týždni majú animátori spravidla voľný deň, určený na regeneráciu. Niektoré zábavné/animačné programy sa uskutočnia iba v prípade dostatočného záujmu, resp. pri dosiahnutí minimálneho počtu účastníkov. Ponúkané aktivity a služby možno využívať podľa príslušných dispozícií alebo po splnení kritérií, resp. podmienok stanovených hotelom (dosiahnutie veku, sprevádzanie spôsobilou osobou, získanie, resp. existencia a preukázanie platnej licencie na využitie služby apod.) Niektoré služby možno využívať iba po predchádzajúcej rezervácii a/alebo na zálohu. Používanie športového náčinia aj účasť na športových, zábavných, animačných a iných aktivitách sa uskutočňuje na vlastnú zodpovednosť, pričom rodičia zodpovedajú za svoje deti. Športové zariadenia, náčinie aj motorové vozidlá Vám odporúčame pred použitím skontrolovať. Finančnú kompenzáciu za prípadné poškodenie vypožičaných vecí je nevyhnutné uhradiť na mieste. Niektoré deklarované zariadenia a aktivity oficiálne ponúkané hotelom, môžu byť v priebehu sezóny zrušené, resp. ich využívanie obmedzené, o čom nemusí byť CK zahraničným partnerom vždy vopred informovaná a v týchto prípadoch Vás prosíme o pochopenie. Služby stredísk vodných športov možno využívať výhradne na vlastnú zodpovednosť klienta, podľa podmienok a určeného časového harmonogramu, po zohľadnení využiteľných kapacít a s ohľadom na zabezpečenie bezpečnosti turistov. Vodné športy sú na pláži poskytované súkromnými podnikateľmi odplatne, pokiaľ nie je deklarované inak a nie sú zahrnuté do balíka služieb v rámci zabezpečovaného zájazdu. Adrenalinové športy a aktivity klienta sú realizované výhradne na jeho vlastnú zodpovednosť. CK nemá možnosť ovplyvniť rozsah, obsah a podmienky TV/SAT vysielania, deklarovaného ako súčasť špecifikácie poskytovaného ubytovania, ktoré si určuje prevádzkovateľ v rámci zakúpených licencií s prípadnými programovými obmedzeniami. V prípade zhoršených poveternostných podmienok môže dochádzať k zhoršeniu kvality príjmu TV/SAT alebo k jeho dočasnému deaktivovaniu.

Diet'a

Ak plánujete dovolenku s deťmi, je dôležité vopred starostlivo zvážiť miesto pobytu, termín a všetky okolnosti a nepredvídateľné zmeny spojené s pobytom. Kto cestuje s deťmi, mal by počítať s tým, že nie vždy je možné prispôsobiť všetko špeciálne pre deti a niektoré administratívne alebo organizačné procesy (napríklad check-in, bezpečnostné kontroly, presuny a pod.) sa nedajú zrýchliť ani upraviť podľa individuálnych potrieb. Vzhľadom na špecifické potreby malých detí (detská strava, plienky, nočník a pod.) odporúčame zobrať so sebou dostatočné množstvo zásob a sortiment na celý pobyt, keďže v bežnom sortimente hotelových obchodov absentuje kojenecký a detský tovar a pomôcky určené pre malé deti. V dovolenkových destináciách sa tento tovar môže aj v značnej miere odlišovať od tovaru dostupného v SR. Detskú postieľku vyžiadame výhradne na základe Vašej požiadavky, v prípade, že hotel ňou disponuje. Väčšinou je na izbu dodaná až po ubytovaní rodiny, keďže nie je automatickou súčasťou vybavenia izby. Zároveň upozorňujeme, že niektoré hotely poskytujú postieľku zadarmo, iné za poplatok a v niektorých hoteloch nemajú detské postieľky vôbec k dispozícii. Odporúčame sa vopred informovať o možnosti poskytnutia detskej postieľky a o podmienkach jej využitia. V prípade, ak zariadenie disponuje detskými stoličkami v rámci jedálenských priestorov, ich počet je obmedzený. Taktiež odporúčame venovať dôkladnú pozornosť výberu fakultatívnych výletov, ktorých sa majú zúčastniť Vaše deti, a to z hľadiska klimatických podmienok, fyzickej náročnosti aj časového harmonogramu. Z hygienických dôvodov odporúčame používať nepremokavé detské plienky pred vstupom malých detí do bazénov.

Rozhodujúcim kritériom pri uplatňovaní detských zliav a cien je dosiahnutý vek dieťaťa a počet dospelých osôb ubytovaných spoločne s dieťaťom. Pri každom hoteli je uvedené, do akého veku môže dieťa čerpať prípadné špeciálne ponuky, ceny alebo zľavy. Pod vekom dieťaťa sa rozumie vek, ktorý dieťa nemôže dovŕšiť v deň plánovaného návratu do SR (dieťa do 2 rokov nemôže v deň príchodu do SR dovŕšiť 2 roky, dieťa do 12 rokov nemôže v deň príchodu do SR dovŕšiť 12 rokov a pod.).

Kategórie účastníkov zájazdu, vrátane definície dieťaťa a dospelého, sa riadia pravidlami poskytovateľa ubytovania resp. iných zabezpečovaných služieb. Presný vek, od ktorého sa účastník považuje za dieťa alebo dospelého, môže byť odlišný v závislosti od zmluvy uzatvorenej s konkrétnym poskytovateľom.

Každý občan, vrátane maloletého dieťaťa, môže vycestovať do zahraničia len s platným cestovným dokladom. Odporúčame v dostatočnom časovom predstihu pred cestou overiť na zastupiteľskom úrade štátu pobytu, či ak dieťa cestuje v sprievode inej osoby ako rodiča, nebude okrem cestovného dokladu vyžadovaný aj písomný súhlas rodičov (zákonného zástupcu). Je potrebné zistiť, v akej forme a jazyku má byť súhlas vyhotovený a či musí byť podpísaný overeným notárom, alebo postačuje neoverený písomný súhlas rodiča (zákonného zástupcu). Ak sprevádzajúci rodič nemá rovnaké priezvisko ako maloleté dieťa, odporúčame mať pri sebe overené doklady preukazujúce rodičovský vzťah.

Lekárska pomoc

Každý klient pozná svoj zdravotný stav a cestuje s vedomím fyzickej záťaže spôsobovanej zabezpečovanou dopravou, samotným cestovaním a klimatickými podmienkami danej destinácie. V prípade zdravotných problémov kontaktujte delegáta alebo priamo recepciu hotela, ktorí Vám budú nápomocní, nie sú však zdravotníkmi ani odbornou pomocou a preto Vám prioritne odporúčame kontaktovať asistenčnú službu Vášho poisťovateľa resp. zdravotnú službu prvej pomoci. Náklady za medicínske ošetrenie a lekárske zákroky si hradí priamo klient, spravidla v hotovosti. Na základe lekárskej správy a potvrdenia o zaplatení za lieky Vám poisťovňa (samozrejme len v prípade uzatvoreného komplexného cestovného poistenia) po návrate do SR danú čiastku, po splnení podmienok zmluvného poistného vzťahu uhradí. Nezabudnite si so sebou vziať dostatočné množstvo liekov, ktoré bežne užívate. Pri cestách do členských krajín EÚ si nezabudnite so sebou zobrať Európsky preukaz zdravotného poistenia. Vo vlastnom záujme si vložte do svojho mobilného telefónu pod skratkou ICE (In case of emergency) kontakty na blízke osoby, ktorým možno v prípade mimoriadnej udalosti zavolať (dopravná nehoda, prírodná katastrofa a pod.) O bližších podrobnostiach lekárskeho ošetrenia v krajine Vášho pobytu Vás budú informovať priamo delegáti na informačnom stretnutí v úvode Vašej dovolenky. V súvislosti s poistnou udalosťou kontaktujte bezodkladne asistenčnú službu podľa poistných podmienok Vášho poisťovateľa. Delegát nie je oprávnený ani povinný kontaktovať vo Vašom mene asistenčnú službu poisťovne resp. poisťovateľa. Cestujúci nie je oprávnený postúpiť kontaktné údaje delegáta asistenčnej služby poisťovateľa resp. poisťovateľovi. Delegát je súčinný pri zabezpečovaní Vašej pomoci v rámci jeho kompetencie a možností, nie je však úradný tlmočník a nemožno od neho požadovať služby osobnej starostlivosti na úkor iných klientov.

Cennosti, doklady, finančná hotovosť

Odporúčame venovať zvýšenú pozornosť cennostiam (šperky, mobilné telefóny, kamery, fotoaparáty a pod.), dokladom (cestovné pasy, kreditné karty, šeky a pod.), predmetom vyššej hodnoty, osobitnej alebo špeciálnej povahy a finančnej hotovosti, ktoré ste sa rozhodli zobrať so sebou na dovolenku a podľa toho využívať trezory na izbách alebo na recepcii (ďalej ako cenné veci). Odporúčame trezor pred použitím riadne skontrolovať a preveriť jeho funkčnosť a nepoškodenosť. Neodporúčame brať si na dovolenku drahé šperky a cenné veci vyššej hodnoty (v prípade nutnosti odporúčame dojsť na špeciálne poistenie). Za cenné veci a finančné prostriedky ponechané voľne na izbe nenesie hotel ani CK zodpovednosť. V žiadnom prípade nenechávajte veci voľne bez dozoru na pláži, v dopravných prostriedkoch, na izbách a podobne. Odporúčame mať platobné karty pod kontrolou a nedávať ich k samostatnej dispozícii tretím osobám. Pokiaľ by Vám v priebehu Vášho pobytu cenné veci odcudzili, ohlásite krádež bezodkladne na políciu. V

súvislosti s poisťnou udalosťou kontaktujte bezodkladne asistenčnú službu podľa poisťných podmienok Vášho poisťovateľa. Upozorňujeme, že v niektorých hoteloch je využívanie trezora na izbe počas pobytu spoplatnené podľa cenníka poskytovaných služieb zariadenia. Na túto skutočnosť je potrebné sa vopred informovať u nášho delegáta alebo na recepcii hotela.

Zľavy

Akákoľvek zľava poskytnutá zo strany CK je prioritne poskytovaná zo základnej kalkulovanej ceny ubytovania, stravovania a ďalších služieb poskytovaných zariadením a až následne z kalkulovanej ceny letenky. Akékoľvek zľavy si môžete uplatňovať len v súlade s podmienkami pre poskytovanie zliav deklarovaných CK pri propagácii konkrétnej akcie a výhradne pri uzatvorení Zmluvy o zájazde. Nie je možné si ich nárokovat' dodatočne, t.j. po uzatvorení Zmluvy o zájazde. Akékoľvek zľavy nemožno uplatňovať voči ponukám Last moment/Last minute, pokiaľ nie je uvedené inak. V prípade spájania viacerých turnusov môže byť nevyužitá časť leteckej prepravy zohľadnená v rámci individuálnej kalkulácie zájazdu poskytnutím špeciálnej zľavy. O tejto možnosti je potrebné sa vopred informovať pred uzatvorením Zmluvy o zájazde.

Dovolenkové poukazy

Podmienky pre vydávanie a uplatňovanie dovolenkových/darčkových poukazov sú upravené a zverejnené na webovej stránke CK <https://www.hydrotour.sk/zmluvne-podmienky-pre-darcekové-poukazy>.

Predčasné ukončenie dovolenky

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

First moment/Last minute

V prípade predaja zájazdov/služieb cestovného ruchu v akcii Last minute/Last moment sú tieto služby poskytnuté za zvýhodnenú cenu oproti zájazdom/službám cestovného ruchu zakúpených mimo akcie Last minute/Last moment. V rámci tejto zvýhodnenej ceny sú zohľadnené skutočnosti, že cestujúcemu môžu byť poskytnuté služby v menšom rozsahu a kvalite ako cestujúcemu, ktorý si zájazd zakúpil v dostatočnom časovom predstihu. Znížená kvalita služieb môže spočívať najmä v obmedzenom rozsahu a kvalite ubytovacích kapacít, nakoľko sa obsadzujú posledné voľné ubytovacie kapacity v danom termíne. Určovanie akcií Last minute/Last moment je výhradnou vecou obchodnej politiky spoločnosti a závisí od množstva faktorov, ktoré sú vyhodnocované priebežne, v snahe o maximálne efektívne využitie kontrahovaných kapacít a krytia rizík, ktoré so sebou cestovný ruch prináša.

Akákoľvek zľava poskytnutá zo strany CK je prioritne poskytovaná zo základnej kalkulovanej ceny ubytovania, stravovania a ďalších služieb poskytovaných zariadením a až následne z kalkulovanej ceny letenky. Cenník leteniek je uvedený na webovej stránke CK. CK a jej predajcovia nevedia vopred predpokladať podmienky a akcie First moment, dopredaj a stav rezervácií posledných voľných miest zájazdov v jednotlivých termínoch ani prípadné realizované storná, ktoré môžu mať vplyv na predaj zájazdov v akciách First moment/Last Minute/Last moment.

Rezervácia zájazdu

Zájazd si môžete rezervovať osobne v pobočkách našej CK, u našich zmluvných predajcov, telefonicky alebo emailom. Pri propagácii jednotlivých akcií na internetovej stránke a v médiách uvádzame orientačné a základné ceny od minimálnej cenovej hladiny. Konkrétne ceny Vám

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

Ceny zájazdov

Základné a orientačné ceny od minimálnej cenovej hladiny pre štandardné ubytovacie kapacity sú uvedené na našej webovej stránke. V základnej cenníkovej položke každej osoby na základnom lôžku a na prístelke resp. zdieľanom lôžku vrátane detí (mimo infantov) je zahrnutá letecká doprava v ekonomickej triede z vybraného odletového miesta do cieľového letiska príslušnej destinácie a späť, ubytovanie v určenom rozsahu spravidla v 2-lôžkových izbách vo vymedzených turnusoch s príslušným typom stravovania uvedenom pri popise konkrétneho zariadenia a služby delegáta. Animácie Klubu Leto sú zabezpečované výhradne v zariadeniach označených symbolom Klubu Leto a výhradne v termínoch vymedzených pri popise dotknutého zariadenia. V základnej cenníkovej položke každej osoby nie je zahrnutý povinný servisný poplatok, účtovaný palivový príplatok, účtovaný emisný príplatok, vízové poplatky, pobytové taxi a environmentálne poplatky (miestne turistické dane vyberané priamo hotelom v mieste pobytu, o aktuálnej výške ktorých Vás budeme informovať v Pokynoch k zájazdu), ktoré je cestujúci povinný uhradiť. Obsahom povinného servisného poplatku sú najmä letiskové poplatky, bezpečnostná taxa, transfer, poplatky súvisiace s vykonaním leteckej dopravy, ktoré sú účtované ako osobitná povinná položka k základnej cene zájazdu. Poplatok za zvýšenie/zníženie dopravných nákladov, vrátane cien pohonných látok a emisných dopravných poplatkov (emisnej povolenky), označený ako Palivový príplatok/preplatok a Emisný príplatok, odráža prípadné zvýšenie/zníženie ceny dopravných nákladov pre CK zo strany leteckého dopravcu a môže dodatočne ovplyvniť celkovú cenu zájazdu. V základnej cene zájazdu nie sú zahrnuté špeciálne alebo doplnkové príplatkové služby.

Kompletný cenník základných a príplatkových služieb jednotlivých hotelových zariadení, vrátane termínov jednotlivých turnusov zájazdov, nájdete na webovom sídle: www.hydrotour.sk.

Počas vianočných, novoročných, veľkonočných a prípadne iných medzinárodných alebo regionálnych sviatkov sú k základným cenníkovým položkám účtované povinné príplatky za slávnostné/gala obedy/večere. Jedná sa o štandardné príplatkové služby hotelov v tomto období. Upozorňujeme cestujúcich, že za ich obsahom nie je možné očakávať tradičné ponímanie európskych sviatkov. Štandardné medzinárodné menu je spravidla obohatené o kulinárske špeciality a prípadný program pripravovaný pre túto príležitosť.

Ceny sú kalkulované na počet prenocovaní, t.j. na každú aj začatú noc ubytovania v súlade s medzinárodným štandardom, a nie na počet dní zájazdu. Pre potreby výpočtu ceny sa najskôr obsadzujú základné lôžka, následne až prístelky, pokiaľ nie je uvedené inak. Odporúčame Vám cenu Vami objednaných služieb, vrátane uplatnených zliav, podrobne skontrolovať pred uzatvorením Zmluvy o zájazde. Na neskoršie reklamácie nebude braný ohľad. Cena zájazdu uvedená na uzatvorenej zmluve je konečná a záväzná a nebude upravovaná ani refundovaná v prípade, že rovnaký zájazd môže byť neskôr ponúkaný za výhodnejšiu cenu.

Deti do 2 rokov bez nároku na poskytované služby a samostatné sedadlo v lietadle sú prepravované a ubytované zdarma a hradia len povinný servisný poplatok a prípadné víza a ďalšie povinné poplatky, ak sú vyžadované bez ohľadu na vek.

Kompletná ponuka zájazdov s aktuálnymi cenami pre jednotlivé termíny bude na našej webovej stránke pravidelne aktualizovaná.

Dokladom o zakúpení zájazdu je platná Zmluva o zájazde, ktorej súčasťou je informácia o ochrane pre prípad úpadku CK a o komplexnom cestovnom poistení (ak ste ho uzatvorili prostredníctvom našej CK) a doklad o zaplatení celkovej ceny zájazdu. Voucher na zabezpečované ubytovacie služby je obsahom doručených Pokynov k zájazdu a nezabudnite ho zobrať so sebou na dovolenku.

Ceny leteniek

Ceny leteniek boli kalkulované na základe referenčnej ceny paliva 756,63 USD/MT.
Sadzby emisnej povolenky neboli kalkulované do cien leteniek.

Palivový príplatok/preplatok

Ako referenčná cena paliva (JET A1) sa považuje cenový základ vychádzajúci z PLATTS „Barges FOB Rotterdam High“. V súvislosti s nárastom/poklesom cien palív môže byť v priebehu sezóny prekalkulovaný aktualizovaný palivový príplatok/preplatok. Výška palivového príplatku/preplatku sa bude odvíjať od ceny leteckého paliva (JET A1) obchodovateľného podľa FOB ROTTERDAM High.

V prípade, že cena leteckého paliva (JET A-1) stanovená ako týždenná priemerná cena za obchodné dni určená Platts “Barges FOB Rotterdam High”, uverejnená v “Platts Marketscan” dostupnom na www.platts.com za týždeň, ktorý predchádza týždňu, v ktorom má byť účtovaný príplatok, prekročí referenčnú cenu (USD/MT) zmluvný Dopravca účtuje ku každému letu, resp. sedadlu palivový príplatok.

Palivový príplatok/preplatok

Cena leteckého paliva	100 – 199 USD/MT
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	-95 EUR
Cyprus	-60 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	-55 EUR
Cena leteckého paliva	200 – 299 USD/MT
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	-85 EUR
Cyprus	-55 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	-50 EUR
Cena leteckého paliva	300 – 399 USD/MT
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	-75 EUR
Cyprus	-50 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	-45 EUR
Cena leteckého paliva	400 – 499 USD/MT
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	-65 EUR
Cyprus	-45 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	-40 EUR
Cena leteckého paliva	500 – 599 USD/MT
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	-55 EUR
Cyprus	-40 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	-35 EUR
Cena leteckého paliva	600 – 699 USD/MT
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	-45 EUR
Cyprus	-35 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	-30 EUR
Cena leteckého paliva	700 – 799 USD/MT
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	0 EUR

Cyprus	0 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	0 EUR
Cena leteckého paliva	800 – 899 USD/MT
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	45 EUR
Cyprus	35 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	30 EUR
Cena leteckého paliva	900 – 999 USD/MT
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	55 EUR
Cyprus	40 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	35 EUR
Cena leteckého paliva	1000 – 1099 USD/MT
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	65 EUR
Cyprus	45 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	40 EUR
Cena leteckého paliva	1100 – 1199 USD/MT
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	75 EUR
Cyprus	50 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	45 EUR
Cena leteckého paliva	1200 – 1299 USD/MT
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	85 EUR
Cyprus	55 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	50 EUR
Cena leteckého paliva	1300 – 1399 USD/MT
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	95 EUR
Cyprus	60 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	55 EUR
Cena leteckého paliva	1400 – 1499 USD/MT
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	105 EUR
Cyprus	65 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	60 EUR

V prípade cien paliva nad 1499 USD/MT, alebo pod 100 USD/MT bude uplatňovaný alikvótny výpočet palivového príplatku/preplatku podľa rovnakej metodiky. Vyúčtovanie palivového príplatku/preplatku bude realizované 21 dní pred odletom na zájazd podľa AKTUÁLNEJ ceny paliva FOB Rotterdam.

Emisný príplatok

Výška emisného príplatku (ETS Fee) sa bude odvíjať od sadzby emisnej povolenky PCP – znamená priemernú mesačnú cenu povolenky v EUR, publikovanú ako “C-EUA Future High”.

PCP je charakterizovaná nasledujúcimi údajmi:

<https://www.theice.com/marketdata/reports/ReportCenter.html>

Category: End of Day Report

Market: ICE Futures Europe

Sadzba emisnej povolenky	0 – 24 EUR
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	0 EUR
Cyprus	0 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	0 EUR
Sadzba emisnej povolenky	25 – 49 EUR
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	25 EUR
Cyprus	15 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	10 EUR
Sadzba emisnej povolenky	50 – 74 EUR
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	35 EUR
Cyprus	25 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	20 EUR
Sadzba emisnej povolenky	75 – 99 EUR
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	55 EUR
Cyprus	30 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	25 EUR
Sadzba emisnej povolenky	100 – 124 EUR
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	75 EUR
Cyprus	35 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	30 EUR
Sadzba emisnej povolenky	125 – 149 EUR
Bahrajn, Kapverdske ostrovy, Katar, Omán, Senegal	95 EUR
Cyprus	40 EUR
Bulharsko, Grécko, Španielsko, Taliansko, Tunisko, Turecko	35 EUR

V prípade sadzby emisnej povolenky nad 150 EUR bude pre emisný príplatok uplatňovaný alikvotný výpočet emisného príplatku podľa rovnakej metodiky. Vyúčtovanie emisného príplatku bude realizované 21 dní pred odletom na zájazd podľa AKTUÁLNEJ sadzby emisnej povolenky.

Cenník charterových leteniek

Štát	Miesto	Cieľ	km	Približný čas letu	Cena (EUR)
Bahrajn	Bratislava	Bahrain (BAH)	3 784	5:30	599
	Košice	Bahrain (BAH)	3 555	5:00	599
Kapverdy	Bratislava	Boa Vista (BVC)	5 092	7:10	599
	Bratislava	Sal (SID)	5 159	7:45	599
Katar	Bratislava	Doha (DOH)	3 929	5:40	669
	Košice	Doha (DOH)	3 701	5:30	669
Omán	Bratislava	Salalah (SLL)	4 807	6:55	669
	Košice	Salalah (SLL)	4 597	6:30	669
Senegal	Bratislava	Dakar (DSS)	4 866	6:15	749

Cyprus	Bratislava	Larnaca (LCA)	2 006	3:05	499
	Košice	Larnaca (LCA)	1 840	2:50	529
Bulharsko	Bratislava	Burgas (BOJ)	1 018	1:45	299
	Košice	Burgas (BOJ)	835	1:35	299
Grécko	Bratislava	Rodos (RHO)	1 581	2:30	399
	Košice	Rodos (RHO)	1 472	2:25	429
	Bratislava	Araxos/Patras (GPA)	1 164	2:05	339
	Košice	Araxos/Patras (GPA)	1 168	2:10	369
	Bratislava	Heraklion (HER)	1 570	2:25	399
	Košice	Heraklion (HER)	1 515	2:25	429
	Bratislava	Zakynthos (ZTH)	1 195	2:05	339
	Bratislava	Kos (KGS)	1 500	2:25	369
	Bratislava	Korfu (CFU)	976	1:50	339
Španielsko	Bratislava	Almería (LEI)	2 033	3:25	399
	Bratislava	Ibiza (IBZ)	1 638	2:50	429
	Bratislava	Mahon (MAH)	1 389	2:25	399
	Bratislava	Malorka (PMI)	1 501	2:35	399
	Košice	Malorka (PMI)	1 784	2:55	429
Taliansko	Bratislava	Olbia (OLB)	1 012	1:55	359
Tunisko	Bratislava	Monastir (MIR)	1479	2:35	399
Turecko	Bratislava	Antalya (AYT)	1 672	2:50	399
	Poprad	Antalya (AYT)	1 600	2:40	429
	Košice	Antalya (AYT)	1 520	2:30	429
	Bratislava	Bodrum (BJV)	1 482	2:25	399
	Bratislava	Dalaman (DLM)	1 586	2:35	399
	Bratislava	Izmir (ADB)	1 360	2:15	399
	Košice	Izmir (ADB)	1 247	2:10	429

Servisné poplatky

Štát	Servisné poplatky	Cena (EUR)
Bahrajn	osoba staršia ako 2 roky	299
	dieťa do 2 rokov	45
Kapverdske ostrovy	osoba staršia ako 2 roky	299
	dieťa do 2 rokov	45
Katar	osoba staršia ako 2 roky	299
	dieťa do 2 rokov	45
Omán	osoba staršia ako 2 roky	299
	dieťa do 2 rokov	45
Senegal	osoba staršia ako 2 roky	299
	dieťa do 2 rokov	45
Cyprus	osoba staršia ako 2 roky	199

	dieťa do 2 rokov	45
Bulharsko	osoba staršia ako 2 roky	179
	dieťa do 2 rokov	45
Grécko	osoba staršia ako 2 roky	199
	dieťa do 2 rokov	45
Španielsko	osoba staršia ako 2 roky	199
	dieťa do 2 rokov	45
Taliansko	osoba staršia ako 2 roky	199
	dieťa do 2 rokov	45
Tunisko	osoba staršia ako 2 roky	199
	dieťa do 2 rokov	45
Turecko	osoba staršia ako 2 roky	199
	dieťa do 2 rokov	45

Cestovné poistenie

Spolu s uzatvorením zmluvy o zájazde Vám vo vlastnom záujme odporúčame uzavrieť aj poistnú zmluvu na komplexné cestovné poistenie počas trvania Vašej dovolenky. V prípade, že cestujúci neuzavrie cestovné poistenie, berie na vedomie, že v prípade škodovej udalosti alebo nenastúpenia na zájazd nemá nárok na žiadnu náhradu škody ani iné plnenie vyplývajúce z poistenia. Zmluvným partnerom našej CK pre cestovné poistenie je Generali Poistovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu, používateľ ochrannej známky Európska cestovná poisťovňa. Obsah a oficiálne dokumenty ku komplexnému cestovnému poisteniu nájdete na našej webstránke <https://www.hydrotour.sk/cestovne-poistenie>. Komplexné cestovné poistenie nie je obsahom ceny zájazdu a klient si ho musí dojednať v rámci uzatvárania poistnej zmluvy.

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

Pri kúpe zájazdu Vás naši predajcovia budú informovať o aktuálnych podmienkach a sadzbách komplexného cestovného poistenia. Poistná zmluva vzniká priamo medzi cestujúcim a poisťovňou, čo v praxi znamená, že prípadnú poistnú udalosť rieši cestujúci priamo s poisťovňou. V prípade poistnej udalosti nie je CK oprávnená posudzovať existenciu poistného vzťahu ani výšku uplatňovaných nárokov. Posúdenie a rozhodnutie o nároku je výlučne v kompetencii príslušnej poisťovne. Dovoľujeme si Vás požiadať vo vlastnom záujme o dôsledné preštudovanie poistnej zmluvy a kompletnej poistnej dokumentácie pred jej uzatvorením.

Recenzie

Dovoľujeme si upozorniť, že anonymné recenzie uverejňované na sociálnych sieťach a iných internetových platformách nemôžeme na základe dlhodobých skúseností považovať za objektívny a dôveryhodný zdroj informácií o kvalite a charaktere našich služieb. V prípade zneužívania takýchto praktík, ktoré poškodzujú dobré meno a povesť CK HYDROTOUR, si vyhradzuje právo využiť všetky dostupné právne prostriedky na ochranu našich práv.

Upozornenie

Ponuky zájazdov sú zostavované s dostatočným časovým predstihom. CK si vyhradzuje právo na zmenu, doplnenie alebo aktualizáciu údajov uvedených v aktuálnych ponukách a na webovej

stránke, a to bez predchádzajúceho upozornenia. Klient je povinný si aktuálne informácie overiť pred uzatvorením zmluvy alebo zadaním objednávky.