

# RuefaReisen

Svetdovoleniek

Informácia o povinnom zmluvnom poistení zázjazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie.

Cestovná kancelária RUEFA CS, spol. s r.o. má v roku 2012 poistnú zmluvu číslo 01KAU1422152011 u poisťovateľa Europäische Reiseversicherung AG, poisťovňa z iného členského štátu so sídlom Pribinova 25, 811 09 Bratislava, IČO 36681512, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Po, vl. č. 1419/B

## Poistné krytie

<b>Komplexné cestovné poistenie - sezóna 2012</b>		<b>Komplexné cestovné poistenie PLUS</b>	<b>Komplexné cestovné poistenie</b>
<b>Poistenie storna</b>			
1. Náhrada storno poplatkov pri nenastúpení na cestu		Až do dojedanej poistnej sumy <b>bez spoluúčasti</b> poistené aj ochorenia nevyžadujúce si pobyt v nemocnici a chronické a existujúce ochorenia ak sa stanú neočakávané akútne	Až do dojedanej poistnej sumy <b>spoluúčasť 10%</b>
<b>Poistenie pre prípad prerušenia cesty</b>			
2. Náhrada uhradených, ale nečerpaných služieb a nákladov na spätočnú cestu		Až do dojedanej poistnej sumy <b>bez spoluúčasti</b> poistené aj ochorenia nevyžadujúce si pobyt v nemocnici a chronické a existujúce ochorenia ak sa stanú neočakávané akútne	Až do dojedanej poistnej sumy <b>spoluúčasť 10%</b>
<b>Poistenie zmeškania dopravného prostriedku a oneskoreného návratu do vlasti</b>			
3. Zmeškanie dopravného prostriedku pri odchode:	jednotlivec do	100 €	34 €
Náhrada dodatočných nákladov na prenocovanie, stravu a cestu	rodina do	200 €	68 €
4. Oneskorený príchod na domácu stanicu/letisko:	jednotlivec do	100 €	34 €
náhrada dodatočných nákladov na nocľah a stravu alebo taxíkov	rodina do	200 €	68 €
<b>Poistenie batožiny</b>			
5. Náhrada pri poškodení, krádeži, zničení alebo strate batožiny	jednotlivec do	1,000 €	680 €
náhrada cenných vecí (napr. šperky, hodinky, kožušiny a technické zariadenia)	rodina do	2,000 €	1,360 €
6. Nutné nákupy pri oneskorenom dodaní batožiny	jednotlivec do	200 €	136 €
	rodina do	400 €	272 €
7. Pomoc pri znovuzískaní cestovných dokladov	jednotlivec do	400 €	340 €
	rodina do	800 €	680 €
8. Okamžitá pomoc a preddavok pri krádeži, lúpeži alebo strate platobných prostriedkov	jednotlivec do	350 €	-
	rodina do	700 €	-
<b>Poistenie pátrania a záchranu</b>			
9. Náklady na pátranie a záchranu	do	7,000 €	3,400 €
<b>Poistenie liečebných nákladov</b>			
<b>Maximálne náklady na poistné plnenie v bodoch 10. - 18.</b>		200,000 €	200,000 €
<b>Maximálne poistné plnenie v bodoch 10. - 18. pri akútnych stavoch chronických alebo existujúcich ochorení</b>		20,000 €	-
10. Prevoz do najbližšej nemocnice/preloženie		do 100 %	do 100 %
11. Ambulantné ošetrenie		do 100 %	do 100 %
12. Pobyt v nemocnici a denná dávka		do 100 %	do 100 %
	do € / deň	17 €	17 €
13. Prevoz liekov		do 100 %	do 100 %
14. Prevoz do vlasti podľa rozhodnutia lekára (vrátane ambulantného lietadla)		do 100 %	do 100 %
15. Návšteva chorého pri pobyte v nemocnici dlhšom ako 5 dní	Cesta tam a späť	do 100 %	-
	1 noc do (max.5)	83 €	-
16. Návrat spolupoistenej osoby do vlasti		do 100 %	do 100 %
17. Doprava detí do vlasti	do	2,000 €	1,700 €
18. Repatriácia v prípade smrti do vlasti		do 100 %	do 100 %
<b>Úrazové poistenie</b>			
19. Odškodnenie v prípade trvalých následkov úrazu od 50%		34,000 €	17,000 €
<b>Poistenie zodpovednosti</b>			
20. Škody na majetku alebo zdraví		200,000 €	100,000 €
<b>Asistenčné služby</b>			
21. Pomoc pri zadržaní alebo hrozbe zadržania políciou		áno	áno
Pomoc pri zabezpečení právnej pomoci (tlmočníka)			
Preddavok pre advokáta/kauciu	do	3,400 €	1,700 €

Osoby staršie ako 70 rokov sú poistiteľné len produktami "PLUS"

# Všeobecné informácie

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

## PROGRAM ZÁJAZDU

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

## POBYTOVÉ ZÁJAZDY INDIVIDUÁLNOU ALEBO AUTOBUSOVOU DOPRAVOU

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

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

Výnimkou sú 11 dňové autobusové zájazdy do Španielska: 1. deň odchod zo SR, 2. deň doprava, 3. príchod, ubytovanie, 4. až 9. deň pobyt, 10. deň odubytovanie, odchod do SR, 11. deň návrat do SR.

## LETECKÉ POBYTOVÉ ZÁJAZDY

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

1. deň zájazdu: odlet z Bratislavy, Popradu, Košíc, resp. zo Sliača.
2. až 7., 9., 10., 11. resp. 14. deň zájazdu: voľný program pri mori. Možnosť výberu a účasti na fakultatívnych výletoch.
- 8., 10., 11., 12., resp. 15. deň zájazdu: uvoľnenie izieb, transfer na letisko, odlet z pobytovej destinácie do SR.

## POBYTOVÉ ZÁJAZDY KOMBINOVANOU DOPRAVOU

Program týchto zájazdov je kombináciou programu leteckých a autobusových pobytových zájazdov (7, 8, 10, resp. 11 nocí).

Dôležité je sledovať čas odchodu alebo odletu späť do Slovenskej republiky, ktorý bude včas uvedený na informačnej tabuli vo vašom ubytovacom zariadení. Všetky zmeny (napr. meškania z dôvodu nepredvídateľných okolností) vám oznámi delegát, resp. zástupca CK, a preto je nevyhnutné pozorne sledovať jeho oznamy a riadiť sa pokynmi k odchodu.

## ZMENA DĹŽKY A PROGRAMU ZÁJAZDU

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

## REZERVÁCIE, KÚPA ZÁJAZDOV NA SPLÁTKY

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

## DOVOLENKY LAST MINUTE

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

## STRAVOVANIE

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

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

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

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

Stravovanie formou **all inclusive** zahŕňa plnú penziu (raňajky, obedy, večere) formou švédskych (bufetových) stolov, občerstvenie, nealkoholické a alkoholické miestne nápoje počas dňa. Časový harmonogram podávania all inclusive služieb určuje hotel.

**Ultra all inclusive** môže obsahovať aj ďalšie služby, ako napríklad skoré a neskoré raňajky, ľahké studené a teplé občerstvenie, kávu, čaj, sušienky, zmrzlinu, importované alkoholické nápoje, tematické večere, fľašu vína na izbe, osušky, slnečníky a ležadlá pri bazénoch a na pláži zdarma, animačné programy, detský miniklub, rôzne športové a zábavné aktivity. Program, resp. poskytovanie služieb v rámci ultra all inclusive je v hotelovom režime.

**Rodinný all inclusive** je stravovanie formou plnej penzie (raňajky, obedy a večere formou švédskych stolov) s neobmedzeným množstvom vybraných nealkoholických a alkoholických nápojov, s celodenným podávaním vybraných nealkoholických nápojov, ľahké občerstvenie počas dňa, príp. ďalšie hotelové služby (napr. športoviská, animácie apod.)

**All inclusive light** je stravovanie formou plnej penzie (raňajky, obedy a večere formou švédskych stolov) s neobmedzeným množstvom vybraných nealkoholických a alkoholických nápojov (pivo, víno) miestnej výroby počas servírovania plnej penzie, príp. ďalšie hotelové služby (napr. športoviská, animácie a pod.).

Rozsah, obsah, kvalita, miesto a časové rozvrhnutie služieb all inclusive, ultra all inclusive a rodinného all inclusive, resp. all inclusive light je plne v kompetencii hotela a môže sa líšiť v závislosti od kategórie, triedy, ceny ubytovacieho zariadenia a zvyklostí danej krajiny. Služby all inclusive, ultra all inclusive, rodinného all inclusive a all inclusive light sú uvedené pri každom hoteli, ich obsah však môže byť manažmentom hotela počas sezóny upravený, preto popis v katalógu CK, prosím, berte ako orientačný. Vo väčšine hotelov v re-

## Všeobecné informácie

Žime all inclusive je potrebné nosiť plastický náramok. Za jeho stratu alebo zneužitie zodpovedá v plnej miere klient. Nevyužitie služby all inclusive nie je možné finančne kompenzovať. V posledný deň pobytu je spravidla možné čerpať služby all inclusive do 10:00 hod., resp. 12:00 hod., pričom presné informácie dostanete priamo na mieste od pobytového delegáta CK.

Stravovacie služby pri hotelovom ubytovaní začínajú v prvý deň pobytu v zahraničí spravidla večerou a končia raňajkami. V čase neskorého príchodu do hotela a skorého odchodu z hotela (*mimo bežných prevádzkových hodín jedálenských zariadení*) môže byť klientom servirovaná neskorá večera, resp. skoré raňajky v obmedzenom výbere studenej kuchyne alebo formou stravnych balíčkov, ak hotel takúto službu poskytuje. O poskytnutie stravného balíčka je potrebné požiadať zvyčajne deň vopred do 17,00 h. na recepcii. V prípade zmeškania stravy zahrnutej v cene zájazdu z dôvodu neskorého príchodu alebo skorého odchodu z hotela nie je možné zmeškanú stravu nahradiť. Vo väčšine hotelov platí z hygienických dôvodov striktný zákaz nosenia vlastných jedál a nápojov do izby (*výnimkou sú hotely apartmánového typu vybavené kuchynkou*) a zároveň aj zákaz vynášania jedla a nápojov z jedálne alebo reštaurácie hotela.

V prípade ubytovania v apartmánových domoch stravovanie nie je zahrnuté v cene zájazdu. Vo vybraných destináciách vám však napriek tomu vieme za poplatok zabezpečiť polpenziu, prípadne raňajky, resp. večere.

### UBYTOVANIE

Očakávania, predstavy a možnosti zákazníkov sú rozličné, a preto sa v našej ponuke nachádzajú ubytovacie zariadenia od najjednoduchších až po najluxusnejšie, aby sme tak uspokojili požiadavky každého. Len na vás záleží, akú kategóriu (*hotelový komplex, hotel, pavilón, vilka, depandance, aparthotelový komplex, bungalov, apartmán, štúdio*) a triedu (*1 až 5 hviezdíček, resp. 2 až 6 slniečok*) ubytovania si zvolíte. Každé ubytovacie zariadenie je vybavené vlastným hygienickým zariadením (*kúpeľňa so sprchou alebo vaňou a WC*). Najčastejšie sa ponúka na výber práve hotel. Triede hotela (*či iného ubytovacieho zariadenia hotelového typu*) zodpovedá i forma a pestrosť stravovania i kvalita a rozsah služieb. Hotelové komplexy/hotelové rezorty (*resp. aparthotelové komplexy*) sú veľké hotelové (*aparthotelové*) areály, kde môžete zväčša nájsť hlavnú časť s recepciou a spoločenskými priestormi a ubytovacie jednotky, ktoré môžu byť buď súčasťou hlavnej budovy, alebo môžu stáť samostatne ako oddelené časti. Kvalita i rozsah ubytovania v hlavnej budove či v susedných budovách je však totožná (*pokiaľ nie je uvedené inak*). Väčšinou v Chorvátsku a Čiernej Hore sa stretnete s kategóriami pavilón, vilka, depandance a bungalov. Sú to zariadenia s ubytovaním v izbách hotelového typu, pričom stravovanie a ostatné ponúkané služby sú zväčša zabezpečené v centrálnej budove alebo hoteli.

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

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

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

Rodiny s deťmi často ocenia ubytovanie v cenovo ľahko dostupných **apartmánových domoch** bez stravovania, kde si stravu môžu pripraviť sami. Tieto apartmány a štúdiá sú totiž navyše vybavené kuchynskou linkou, základným riadom, dvojplatičkou a chladničkou. Doporučujeme vziať si so sebou doplnkovú kuchynskú výbavu ako napr. sitko, otvárač na konzervy, nôž, prípadne potreby na umývanie riadu a pod. Kúpeľne ubytovacích zariadení nižších tried a apartmánov nie sú vybavené mydlom ani inými hygienickými či toaletnými potrebami. Apartmán je zariadenie vhodné zväčša pre 4 – 5 osôb a vždy sa v ňom nachádzajú dve oddelené miestnosti slúžiace na prenocovanie, pričom spravidla v jednej z nich je vstavaný kuchynský kút. Štúdio je určené pre 2 – 3 osoby a je to najčastejšie jedna miestnosť, ktorej vybavenie je rovnaké ako pri apartmáne. Upozornenie: na gréckej pevnine sú štúdiá pre 4 osoby určené pre skupiny, resp. rodiny s jedným prípadne dvoma deťmi do 18 rokov. V štúdiách pre 4 osoby sa obvykle nachádza manželské lôžko a 2 ďalšie posteľe alebo prístelky, prípadne 2 manželské lôžka. V štúdiách pre 3 osoby sa obvykle nachádza manželské lôžko a 1 posteľ alebo prístelka, resp. 3 oddelené posteľe.

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

**Prístelka** – dodatočné, doplnkové a nie vždy plnohodnotné lôžko, ktoré je možné využiť vo väčšine ubytovacích zariadení. V niektorých prípadoch ide

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ďalej upozorňujeme, že CK nemá možnosť ovplyvniť rozsah, obsah a podmienu TV/SAT vysielania, ktoré si určuje prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia sám zakúpením programov.

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

## OSTATNÉ

Ležadlá a slnečníky na pláži sa prenajímajú za poplatok (*pokiaľ nie je v katalógu uvedené inak*). Ich počet je obmedzený a nezodpovedá presne počtu ubytovaných hostí v hoteli. Hotely zvyčajne neakceptujú obsadenie si ležadli na viacerých miestach pri bazéne a na terase súčasne alebo tiež skoro ráno pred prevádzkovou dobou bazénových komplexov. Hygienická nezávadnosť vody v bazénoch je pravidelne kontrolovaná. Preto z hygienických dôvodov kontroly a výmeny vody môžu byť bazény počas sezóny nevyhnutnú dobu mimo prevádzky. Zvyčajne sú bazény v hotelových zariadeniach počas letnej sezóny k dispozícii od 08:00 do 18:00. Vnútorne bazény môžu byť na základe rozhodnutia hotelového manažmentu počas letnej sezóny mimo prevádzky. Väčšina pláží je verejná a prístupná i miestnemu obyvateľstvu, kde nemožno vylúčiť možnosť využívania sprchy za poplatok. Čistenie pláží je obvykle v kompetencii obcí. CK nemôže vylúčiť, že klimatické podmienky, vietor, príliv a odliv a morské prúdy spôsobia nánosy, náplavy napr. rias, vodných tráv a pod., čo môže viesť k obmedzeniam alebo zmenám podmienok na pláži. Tento faktor je však zo strany CK neovplyvniteľný a nezakladá zákazníkovi nárok na finančnú náhradu alebo kompenzáciu. CK ani hotely preto nezodpovedajú za kvalitu, čistotu, údržbu a stav pláže okrem prípadu, že sa jedná výlučne o súkromnú hotelovú pláž. Vzdialenosť k pláži udáva orientačnú vzdialenosť od pláže k najbližšej časti areálu ubytovacieho zariadenia (*komplexu*).

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

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

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

## FOTOGRAFIE A POPIS KAPACÍT

V našom katalógu nájdete popis a ilustračné, hotelové a nami vyhotovené fotografie ubytovacích zariadení. Keďže každé ubytovacie zariadenie má niekoľko typov izieb, ktoré sa môžu líšiť veľkosťou a vybavením, resp. môžu mať iný dizajn, farbu, atď. a nie je možné vám v katalógu predstaviť všetky typy izieb, považujte preto obrázky v tomto katalógu za ilustračné. Nemusia presne zodpovedať vám pridelenej izbe, prípadne i interiéri, či exteriér ubytovacieho zariadenia môžu byť vzhľadom na čas vyhotovenia fotografie odlišné. Súčasťou katalógu sú i takzvané ilustračné fotografie, ktoré nemusia presne zodpovedať popisu ubytovacieho zariadenia, pláže, okolia a pod. Všetky vzdialenosti uvádzané v katalógu sú orientačné. Popis jednotlivých ubytovacích zariadení a ich okolia ako aj popis hotelových služieb zodpovedá skutočnosti známej k 30. 11. 2011. CK nemôže zodpovedať za prípadné zmeny, ktoré nastali neskôr (*napr. začatie stavebnej činnosti v okolí a pod.*). Rovnako nie je v kompetencii CK ovplyvniť nepredvídané vplyvy životného prostredia na kvalitu služieb (*ako napr. krátkodobé znečistenie mora, búrky a iné živelné pohromy, ktoré môžu viesť k dočasnému obmedzeniu spotreby vody, či elektrickej energie, ďalej napr. zmena majiteľa ubytovacej kapacity a tým i zmena rozsahu služieb, doplnkových služieb a pod.*) CK RUEFA CS spol. s r.o. ako i majitelia – prevádzkovatelia jednotlivých ubytovacích kapacít taktiež nemôžu niesť zodpovednosť za vzhľad či úpravu pozemkov susediacich s danou kapacitou, nakoľko tieto pozemky nie sú jej súčasťou.

## KATEGORIZÁCIA UBYTOVACÍCH ZARIADENÍ

Vzhľadom na to, že v jednotlivých krajinách sú rôzne kritériá a rôzne označenia kvality ubytovacích zariadení (*mnohokrát sa stáva, že ubytovacie zariadenia tej istej kategórie a triedy sa kvalitou a úrovňou svojich služieb môžu v rôznej miere líšiť*), pre vašu objektívnu a jednotnú orientáciu sme ich zaradili podľa vlastného hodnotenia. Počtom slniečok sme vyjadrili celkový dojem z jednotlivých zariadení, pričom berieme do úvahy nasledovné kritériá: kvalita ubytovania, kvalita a pestrosť služieb, celková poloha, vybavenie hotela, resp. areálu, bohatosť stravy a doplnkové služby (*viď tabuľka*). Pri ubytova-

cích zariadeniach hotelového typu (*pavilón, vilka, depandance, bungalov*) sa berú do úvahy i služby centrálnych budov a rekreačného areálu ako celku. Čím vyšší je počet slniečok, tým je ubytovacie zariadenie kvalitnejšie. Upozorňujeme, že toto naše hodnotenie nemusí vždy zodpovedať oficiálnej triede používanej v hostiteľskej krajine. CK na základe spoľahlivej znalosti miestnych pomerov a v spolupráci so zahraničnými partnermi vybrala všetky ubytovacie kapacity tak, aby cena zodpovedala ich kvalite a zároveň aj požiadavkám klienta. O ubytovacom zariadení, ako aj o rozsahu a štruktúre jeho základných služieb sa dočítate v našom katalógu. Hodnotenie ubytovacích zariadení je uvedené v tabuľke.

**Poznámky:** niektoré ubytovacie zariadenia svojim vybavením, polohou, kvalitou a rozsahom služieb či inými charakteristikami čiastočne spĺňajú požiadavky vyššej triedy. Takýmto zariadeniam sme pridali polslniečko » ✘

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

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

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

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

☀☀☀☀☀ zariadenie vyššej triedy zodpovedajúce 4★ alebo 5★ medzinárodným kritériám, kde poloha a celková úroveň ubytovacích, stravovacích a iných služieb uspokojí aj náročných zákazníkov

☀☀☀☀☀☀ luxusné 5★ de luxe rezorty pre najnáročnejších

## VOUCHER

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

## DELEGÁT CK, RESP. STÁLÝ ZÁSTUPCA CK

O vašu bezproblémovú dovolenku sa budú starať skúsení slovensky, resp. česky hovoriaci **delegáti** so znalosťami miestnych pomerov, ktorí organizujú informačné stretnutia, transfery z letiska a na letisko a sprostredkujú predaj fakultatívnych výletov. Pokiaľ sa vyskytne počas vášho pobytu akýkoľvek problém, delegát je vám k dispozícii počas vyhradených konzultačných hodín, ktoré nájdete na informačnej tabuli a v informačnej knihe CK, umiestnenej v každom ubytovacom zariadení. Vo vážnych prípadoch je možné delegáta CK kontaktovať i telefonicky (*telefónne číslo je uvedené na informačnej tabuli i v infoknihe na recepcii každého ubytovacieho zariadenia*). Delegát je osobou, ktorá je oprávnená prijímať a vybavovať reklamácie počas vášho pobytu. Delegát CK nemusí byť ubytovaný vo vami zakúpenom ubytovacom zariadení.

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

## FAKULTATÍVNE VÝLETY

Vo všetkých nami ponúkaných destináciách vám delegát sprostredkuje predaj fakultatívnych výletov v miestnej mene priamo na mieste vášho pobytu. Za organizáciu výletu (*ktorý si zakúpite u delegáta*) a jeho program plne zodpovedá zahraničná partnerská CK, pričom ponuka a popis jednotlivých vybraných výletov v katalógu CK sú orientačné. Presný popis i program však nájdete v info knihe, časový harmonogram i ceny jednotlivých fakultatívnych výletov sú uvedené aj na informačnej tabuli CK nachádzajúcej sa v každom ubytovacom zariadení CK a podrobne vás o nich budú informovať priamo na mieste

pobytu naši delegáti. V prípade akejkolvek nespokojnosti s organizáciou, resp. s priebehom výletu zakúpeného u delegáta, je nutná reklamáciu riešiť priamo na mieste s organizátorom výletu – partnerskou CK a to prostredníctvom nášho delegáta, nakoľko sa nejedná o produkt našej CK, ktorá nie je kompetentná tieto reklamácie riešiť.

## CESTOVANIE S DEŤMI

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

## KLUBOVÁ DOVOLENKA

V sezóne 2012 vám opäť ponúkame počas prázdninových mesiacov (júl, august) animačný program, ktorý v rámci klubovej dovolenky pod názvom "KLUBOVÁ DOVOLENKA" zabezpečujeme vo vybraných ubytovacích kapacitách v Chorvátsku, Čiernej Hore, Bulharsku, Taliansku, Turecku, Tunisku, v Egypte a v Španielsku, na Malte, Malorke, Ibize, Korfu, Kefalónii, Zakynthose, Kréte a na Rhodose. Skúsení slovensky hovoriaci animátori pre vás pripravujú celodenný animačný program pre deti i dospelých, resp. v hotelových komplexoch vyššej triedy je spravidla slovenský animátor súčasťou medzinárodného animačného tímu. Rôzne súťaže, pohybové hry, moderné uvoľňovacie cvičenia, aerobik či detský mini klub určite spríjemnia chvíle odpočinku vám aj vašim deťom. Orientačný popis aktivít je uvedený vždy priamo pri danej ubytovacej kapacite označenej ikonou "KLUBOVÁ DOVOLENKA". Klubové aktivity sú zvyčajne určené pre deti vo veku 4 - 12 rokov a pre dospelých, ich presný program nájdete po príchode do ubytovacej kapacity na informačnej tabuli CK.

## DOPRAVA

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

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

Prípadné meškание hromadného dopravného prostriedku je poisťnou udalosťou, ktorá je krytá komplexným cestovným poistením podľa poisťných podmienok poisťovne. Trasy cesty sú stanovené nasledovne: do Španielska cez Rakúsko, Taliansko a Francúzsko, do Chorvátska cez Maďarsko, do Čiernej Hory cez Maďarsko a Chorvátsko, do Bulharska cez Maďarsko, Srbsko alebo Rumunsko, do Grécka cez Maďarsko, Srbsko a Macedónsko, prípadne Bulharsko. Pri poznávacích a pobytovo-poznávacích zájazdoch je trasa autobusu uvedená v opise programu daného zájazdu.

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

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

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

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

**Nástupné miesta** – za nástupné miesta CK RUEFA CS spol. s r.o. je považovaná Bratislava, resp. Košice (naplánovanie trasy a hlavného výstupného miesta Bratislava alebo Košice je pri spiatocnej ceste plne v kompetencii nášho zmluvného prepravcu, ktorý zohľadňuje prísne bezpečnostné normy). Nástupné miesta a zvoz z miest Senec, Trnava, Piešťany, Trenčín, Nitra, Komárno, Dunajská Streda, Banská Bystrica, Lučenec, Žilina, Poprad, Prešov, Košice, Michalovce je doplnkovú službu našej CK. Pre realizáciu zvozu z vybraného nástupného miesta je prvoradý záujem klientov. V prípade, že bude v danom meste minimálne 10 záujemcov, CK vie takúto službu zabezpečiť.

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

Cestujúcim zabezpečíme prepravu z jednotlivých nástupných miest na území SR do miesta ich pobytu, t. j. až do prístupnej blízkosti ubytovacieho zariadenia. V hlavnej sezóne sa však môže stať, že autobusy sa nedostanú až do bezprostrednej blízkosti niektorých ubytovacích zariadení, nakoľko sú často miestne komunikácie úzke, resp. zablokované parkujúcimi autami individuálne cestujúcich klientov. Vzhľadom k pomerne veľkému počtu letovísk, do ktorých organizujeme prepravu, môže v rámci jednotlivých autobusov dochádzať pri ceste do letoviska, resp. pri návrate k prestupom, odkiaľ klienti pokračujú po príchode prestupového autobusu. Trasa jednotlivých autobusov závisí od počtu cestujúcich z jednotlivých nástupných miest alebo letovísk (v mimosezónnych termínoch autobusy zachádzajú do väčšieho počtu letovísk, pričom si vyhradzuje právo určenia trasy, resp. zmeny).

**Kombinovaná doprava** – patrí vďaka cenovej výhodnosti a svojej pohodlnosti k obľúbenému spôsobu dopravy. Naša CK vám ponúka tento typ v okrajových termínoch (v júni a v septembri) v Bulharsku. Ide o kombinácie diaľkového klimatizovaného autobusu-lietadla, resp. lietadlo-diaľkový klimatizovaný autobus.

Orientačné ceny zvozových preprav sú polovicou cien zvozových preprav pri leteckej a autobusovej doprave. Podrobné informácie žiadajte v pobočkách CK RUEFA CS spol. s r.o.

**Letecká doprava** – je prevažne zabezpečená leteckou spoločnosťou TRAVEL SERVICE, a. s. formou charterových letov (lety organizované našou CK, nie pravidelné linkové lety) novými modernými lietadlami typu Airbus A320, resp. Boeing 737-800 new generation. V menšej miere využívame služby aj iných prepravcov, napríklad, Bulgarian Air Charter (vybrané lety do Bulharska), SamAir (Kefalónia, Zakynthos, Costa del Luz, 8-dňové zájazdy na Korfu a Kos, lety do Chánie na Kréte), Nesma Airlines (vybrané lety do Egypta). Ide zväčša o garantované lety, ktoré sú našou CK vopred dohodnuté a zaplatené. Letenky sú v ekonomickej triede.

**Počas letu** je na palube lietadla servírovaná studená strava, studené a teplé nealkoholické nápoje - okrem letov do Španielska (Barcelona/Gerona) a letov pri poznávacích zájazdoch, ak nie je uvedené inak. Pri výbere nášho hlavného leteckého partnera, spoločnosti TRAVEL SERVICE, sme zohľadnili aj predovšetkým profesionálnu úroveň služieb a česky, resp. slovensky hovoriaci personál. V našej ponuke sú zväčša denné lety, v obmedzenej miere lety večerné, či nočné. Zamedziť prípadnému meškaniu lietadla nie je v kompetencii CK. CK však nemá vplyv na určovanie letových časov, ani nie je v moci CK ovplyvniť prípadné meškание (technické, prevádzkové dôvody, vplyv počasia, príp. iné) alebo zmenu odletových časov. Prípadné meškание hromadného dopravného prostriedku (lietadla) pri spiatocnej ceste z destinácie je poisťnou udalosťou, ktorá je krytá komplexným cestovným poistením podľa poisťných podmienok poisťovne.

**Miesta v lietadle** pridelujú pracovníci letiska pri kontrole identity a odovzdávaní batožiny - tzv. "check-in" a CK nemá na toto pridelovanie vplyv. Bližšie informácie ohľadom batožiny, váhových a bezpečnostných limitov a pod. sú uvedené v Pokynoch na cestu, ktoré dostanete spolu s voucherom. Za prípadné škody, nečerpateľné služby a pod., ktoré môžu cestujúcim vzniknúť v dôsledku meškania pri ceste do letoviska, nezodpovedáme, ani nekompenzujeme služby, ktoré boli z tohto dôvodu navyše čerpané.

Upozorňujeme, že let môže z hľadiska dĺžky trvania čiastočne, aj celkom presahovať do nasledujúceho dňa. V prípade nočných letov, kedy je príchod alebo odchod do/z hotela realizovaný v nočných alebo skorých ranných hodinách, hotel účtuje celú noc, teda celú cenu ubytovania (od 14,00 h. do 09,00 h. nasledujúceho dňa).

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

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

## ZDRAVOTNÉ PREDPISY A FORMALITY

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

## CENNÍKY

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

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

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

## POVINNÉ PRÍPLATKY

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

- **letiskový poplatok, bezpečnostná taxa a servisné poplatky vrátane transferov na mieste pobytu** – je z časti poplatok, ktorý inkasuje správa letiska. Používa ho na krytie nákladov spojených s odbavovaním a ďalším servisom na letisku. Časť daného poplatku slúži na zaplatenie prepravy luxusnými klimatizovanými autobusmi z letiska do ubytovacej kapacity a pri odlete z ubytovacej kapacity na letisko. Tieto poplatky sa štandardne účtujú v jednej cene.
- **palivový poplatok** – je poplatok, ktorý zaviedli letecké spoločnosti z dôvodu rastu cien pohonných hmôt. Palivový poplatok inkasuje letecká spoločnosť a jeho výška závisí najmä od leteckej vzdialenosti a ceny paliva.
- **poplatok za vízum** – do nami ponúkaných destinácií sú pre slovenských občanov víza povinné pre vstup do Turecka a Egypta. Informáciu o spôsobe zabezpečenia víza obdrží klient pri zakúpení zájazdu v pobočke CK.
- **kúpeľný poplatok, resp. pobytová taxa a servisný poplatok.** Poplatky sú povinné v Chorvátsku, Čiernej Hore a v Bulharsku a platia sa pri kúpe zájazdu priamo v CK.
- **poplatok za komplexné cestovné poistenie vrátane poistenia stornopoplatkov, asistenčných služieb a poistenia voči insolventnosti CK** vo výške 2,30 € (štandard) alebo 3,30 € (EURO PLUS) na osobu a deň počas celej dĺžky zájazdu vrátane cesty. Služi v prvom rade k vašej ochrane v prípade nepredvídateľných udalostí. Podrobné informácie si, pro-

sim, vyžiadajte na niektorej z našich pobočiek, prípadne od autorizovaného predajcu. Cena poistenia voči insolventnosti CK je stanovená na 1 € za osobu a deň počas celej dĺžky zájazdu vrátane cesty.

Poznámka: osoby, ktoré platia pri leteckých pobytových zájazdoch špeciálnu zníženú cenu letenky 290 €, resp. 220 € pri Korfu a Kefalónii a Tunisku, resp. 250 € pri Zakynthose, Sardínii a Kalábrii, a všetky povinné príplatky, majú ubytovanie, prípadne stravovanie, resp. (ultra, resp. rodinný, alebo light) all inclusive zdarma.

## OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

CK RUEFA CS spol. s r.o., Nám. SNP 14, 811 08 Bratislava (ďalej len CK) spracúva osobné údaje zákazníkov za účelom:

1. organizácie, tvorby, realizácie zájazdov ako kombinácie služieb a poskytovanie samostatných služieb cestovného ruchu,
2. archivácie a možnosti overenia účasti na zájazde v minulosti v rámci vernostných programov,
3. marketingových aktivít CK a jej marketingových partnerov, najmä priameho marketingu a zasielania ponukových a propagačných materiálov,
4. sprostredkovania poistenia medzi zákazníkom a poisťovacou spoločnosťou.

Osobné údaje spracúva CK manuálne v cestovných zmluvách a automatizovane prostredníctvom vlastného uzavretého informačného systému. Na dosiahnutie stanovených účelov CK spracúva nasledovné údaje o zákazníkoch: titul, meno, priezvisko, poštová adresa, e-mailová adresa, dátum narodenia, rodné číslo, telefónne číslo. CK informuje, že osobné údaje dotknutej osoby bude uchovávať v cestovných zmluvách o obstaraní zájazdu v manuálnej aj automatizovanej podobe počas 3 rokov od uzatvorenia Zmluvy v súlade s vymedzením archívnej lehoty v registratúrnom poriadku a zlikviduje ich ihneď po obdržaní písomného odvolania súhlasu alebo po uplynutí lehoty uvedenej v platnom registratúrnom pláne a poriadku.

Za účelom získania a spracovania osobných údajov CK vopred oznamuje v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov v platnom znení ďalšie doplňujúce informácie nasledovne:

- Osoby oprávnené získavať osobné údaje v mene CK sú označené menovkou (*menom a priezviskom*) a funkciou na pracovnom stole v prevádzkarni CK,
- CK oznamuje, že zákazníkom garantuje a zaručuje všetky práva, ktoré majú v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov v platnom znení a že poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné za účelom organizácie, tvorby a realizácie zájazdov ako kombinácie služieb, archivácie a možnosti overenia účasti na zájazde v minulosti v rámci vernostných programov, marketingových aktivít CK, najmä priameho marketingu a zasielania ponukových a propagačných materiálov, sprostredkovania poistenia medzi zákazníkom a poisťovňou. Bez ich poskytnutia nie je možné naplniť stanovené účely.
- Právnym základom spracúvania osobných údajov je plnenie zmluvy o obstaraní zájazdu, v ktorej vystupujú dotknuté osoby buď ako jedna zo zmluvných strán alebo ako účastníci zájazdu, ktorí budú podľa Zmluvy služby čerpať. Spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na plnenie Zmluvy.
- CK poskytne vybrané osobné údaje aj tretím stranám a okruhu príjemcov: leteckej spoločnosti a poisťovni, v ktorej pre účastníkov zájazdu sprostredkovala poistenie, prípadne poštu, doručovacej spoločnosti.
- Zákazníci majú právo písomne namietat v CK proti poskytovaniu a využitiu ich osobných údajov v poštovom styku. CK v takom prípade vyhovie ich námietke.

Tento katalóg Svet dovoleníek 2012 je ponukovým a propagačným materiálom CK RUEFA CS spol. s r.o., Námestie SNP 14, 811 08 Bratislava, IČO: 17 318 513, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel : Sro, vložka číslo 877/B.

# Zmluvné vzťahy

## I. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

- 1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:
  - a) Cestovná kancelária RUEFA CS spol. s r.o., so sídlom Nám. SNP 14, 811 06 Bratislava, IČO 17 318 513, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., odd. Sro, vl.č. 877/B, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných predajných miest alebo splnomocnených externých autorizovaných predajcov (*ďalej iba CK*) a
  - b) objednávateľ (*zákazník*) - fyzická alebo právnická osoba spôsobilá k právnym úkonom, ktorý uzatvoril s CK zmluvu o obstaraní zájazdu, resp. zájazd objednal písomnou objednávkou, a/alebo osoba, v prospech ktorej sa zmluva uzatvorila, zájazd písomne objednal, resp. na ktorú sa zájazd previedol, pričom v tomto prípade podpisujúci objednávateľ potvrdzuje, že je riadne splnomocnený uzatvoriť zmluvu v jej mene a v jej prospech. Za neploletú osobu Zmluvu podpisuje jej zákonný zástupca.
- 2) Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom sa riadi ustanoveniami zák. č. 281/2001 Z.z. a Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov a týmito Zmluvnými vzťahmi. Vzniká uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu resp. potvrdením písomnej objednávky (*ďalej len Zmluva*), čím objednávateľ vyslovuje súhlas s uzatvorením Zmluvy a so zmluvnými vzťahmi. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v Zmluve ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov.
- 3) Pri kúpe zájazdu prostredníctvom internetu (*bez priameho kontaktu*) zmluvný vzťah medzi objednávateľom a CK vzniká akceptovaním ceny za zájazd (*zaplatenie fakturovanej sumy na účet CK je jednoznačným prejavom slobodnej a vážnej vôle objednávateľa vstúpiť do zmluvného vzťahu s CK, prijatím všetkých zmluvných podmienok a zároveň aj vyjadrením súhlasu s nimi*), resp. podpísaním Zmluvy (*rozhodujúci je okamih, ktorý nastane skôr*).
- 4) Obsah Zmluvy vyplýva z ponuky tohto katalógu, dodatočnej ponuky CK (*napr. akcie, dotácie*), objednávateľom potvrdených objednávok (*napr. forfaitové zájazdy*) a je v súlade s týmito Zmluvnými vzťahmi.
- 5) Zmluvou sa CK objednávateľovi zaväzuje, že objednávateľovi obstará zájazd a objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu.
- 6) Objednávateľ vo svojom mene a v zastúpení všetkých účastníkov zájazdu podpísaním Zmluvy udeľuje tento súhlas na spracovanie a poskytnutie ich osobných údajov za účelmi (*uvedenými v časti všeobecné informácie – ochrana osobných údajov*), na ktoré CK osobné údaje spracováva pre CK, prijatím všetkých zmluvných podmienok a súhlasí, aby CK vo svojich informačných systémoch spracovávala jeho a ich osobné údaje v súlade s platnou legislatívou (*zák. č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení*). Poskytnuté údaje môžu byť sprístupnené len zamestnancom CK a osobám, ktoré sú oprávnené ponúkať a poskytovať služby CK, ako aj osobám, ktoré dodávajú služby pre CK (*vrátane cezhraničného toku*), a to najmä za účelom ponuky alebo poskytovania služieb pre CK a jej marketingových aktivít. Tento súhlas so spracovaním údajov sa tiež vzťahuje na všetkých spracovateľov týchto údajov, poštu a doručovacie spoločnosti. Súhlas objednávateľ udeľuje vo svojom mene aj v mene ostatných účastníkov zájazdu a to na základe zákona, resp. ich písomného súhlasu, o ktorom vyhlasuje, že ním preukázateľne disponuje. Súhlas sa týka údajov titul, meno, priezvisko, poštová adresa, e-mailová adresa, dátum narodenia, rodné číslo, telefónne číslo. Súhlas sa udeľuje v celom rozsahu a vrátane cezhraničného toku na poskytnutie údajov do cudziny (*štátov, kam účastníci pociestujú v rámci zájazdu*) najmä na plnenie Zmluvy a zabezpečenie práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a CK avšak do písomného odvolania doručného dopisu o obstaraní zájazdu on ako aj všetci účastníci zájazdu, ktorých osobné údaje na základe ich súhlasu CK poskytol, boli oznámení a poučení o všetkých svojich zákonných právach a podmienkach spracovania svojich osobných údajov v zmysle zákona č. 428/2002 Z.z. v platnom znení, najmä však o ustanoveniach § 20 tohto zákona ako aj o celom obsahu Zmluvy.

## II. CENOVÉ PODMIENKY A CENY ZÁJAZDU

- 1) Ceny zájazdov organizovaných CK sú zmluvnými cenami dojednanými dohodou medzi CK a objednávateľom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve.
- 2) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom v zmysle § 741c Obč. zákonníka zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k:
  - a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok viac ako 5% (*nevzťahuje sa na klientov, ktorí uhradili plnú cenu zájazdu*), ktoré nastali po 26.11.2011,
  - b) zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
  - c) zmene kurzu eura použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začiatkom zájazdu (*nevzťahuje sa na klientov, ktorí zaplatili zájazd v plnej výške*). Pre výpočet výmenného kurzu bol použitý kurz ECB k 26.11.2011.
  - d) zvýšeniu poplatkov za víza, ktoré nastali po 26.11.2011.
- 3) Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, je CK na základe tejto dohody oprávnená cenu zájazdu uvedenú v Zmluve jednostranne zvýšiť o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa odst. 2) písmena a) a b) oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu. V prípade zmeny kurzu eura použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5% je CK oprávnená zvýšiť jednostranne cenu zájazdu maximálne o čiastku zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu. Toto zvýšenie ceny je pre objednávateľa záväzná.
- 4) Písomné oznámenie o zvýšení ceny vrátane dôvodov a spôsobu zvýšenia musí CK odoslať objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.
- 5) Ceny zájazdov sú stanovené na osobu (*ak nie je uvedené inak*) a zahŕňajú len tie služby, ktoré sú pre každý zájazd taxatívne vymenované. K cenám autobusových zájazdov sa za dopravu s odchodom zo západného Slovenska účtuje príplatok 7 €, zo stredného a východného Slovenska 10 €. K základným cenám zájazdov sa pripočítavajú príplatky, resp. odpočítavajú zľavy uvedené v základnej ponuke na osobu a deň. Tieto služby sa môžu doobjednať len na dobu celého pobytu.
- 6) Zľavy sa vzťahujú na katalógovú cenu pobytového zájazdu pre osobu na základnom lôžku, okrem allotmenských hotelov „Ela Quality“ a „Susesi“. Zľava sa nevzťahuje na osoby na prístelkách, na osoby bez nároku na lôžko a ceny dopravy s výnimkou prípadov špeciálnych predajných akcií, v rámci ktorých je explicitne dovolené zľavňovať aj tieto ceny. Zľava sa taktiež nevzťahuje na pobytovo-poznávacie, poznávacie, exotické, jazykové a pútnické zájazdy, povinné príplatky a iné príplatky za doplnkové služby, poplatky, príplatky za autobusovú, leteckú dopravu a dopravu na letisko, víza a poistenie.
- 7) Na akciové ceny, publikované formou akciových ponúk, sa nevzťahujú žiadne ďalšie zľavy.
- 8) Splnomocnený externý predajca nie je oprávnený dohodnúť s objednávateľom ustanovenia zmluvy, ktoré sú v rozpore s popisom alebo informáciami uvedenými v tomto katalógu alebo iných materiáloch CK.

## III. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 1) CK má právo na zaplatenie ceny zájazdu pred jeho poskytnutím a objednávateľ je povinný

uhradiť cenu zájazdu pred jeho poskytnutím. Zaplatenie ceny zájazdu (*príp. preddavku*) objednávateľ musí na požiadanie CK preukázateľným spôsobom doložiť.

- 2) Pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak, CK je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri uzatvorení Zmluvy. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý takto:
  - a) pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške minimálne 50% ceny zájazdu (*25% pre stálych klientov do 15.03.2012*)
  - b) najneskôr 46 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny zájazdu,
  - c) v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 46 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100% ceny zájazdu.
- 3) Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny zájazdu. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termíny alebo výšky platieb podľa článku III. ods. 2c) Zmluvných vzťahov, je CK oprávnená odstúpiť od uzavretej Zmluvy a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto Zmluvných vzťahov. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť CK zmluvnú pokutu vo výške 100% ceny zájazdu u v prípade, ak do začiatku zájazdu objednávateľ neuhradil CK preddavok ani celú cenu zájazdu a CK od uzavretej Zmluvy neodstúpila.

## IV. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

- 1) K základným právam objednávateľa patrí najmä:
  - a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - b) právo vyžadovať od CK informácie, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - c) právo byť zoznamý s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
  - d) právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VII. týchto Zmluvných vzťahov,
  - e) právo na reklamáciu nedostatkov v zmluvne dohodnutých službách a porušenia právnej povinnosti CK a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Zmluvných vzťahov,
  - f) právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú cestovnej kancelárii známe, ak nie sú obsiahnuté už v Zmluve alebo v katalógu, ako i potrebné doklady.
  - g) právo písomne oznámiť CK najneskôr 14 dní pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú (*čl. VI., bod 7*).
  - h) právo na ochranu osobných údajov, ktoré objednávateľ uvádza v Zmluve a ostatných dokladoch, pred nepovolnými osobami
- 2) K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:
  - a) poskytnúť CK potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK,
  - b) zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov, ak necestujú s rodičmi, sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka a písomný súhlas zákonného zástupcu, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,
  - c) vopred nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
  - d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s čl. III. týchto Zmluvných vzťahov,
  - e) prevziať od CK doklady potrebné pre čerpanie služieb,
  - f) mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (*pokiaľ je vyžadované*), byť zaočkovaný (*pokiaľ je vyžadované*), dodržiavať pasové, colné, devízové, zdravotné, dopravné, bezpečnostné predpisy ako i zákony a zvyklosti krajín a miest, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu. Deti do 5 rokov musia byť zapísané v cestovnom doklade zákonného zástupcu, deti nad 5 rokov musia disponovať vlastným cestovným dokladom.
  - g) riadiť sa pokynmi CK, sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program,
  - h) počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných účastníkov, dodávateľov služieb alebo CK a uhradiť prípadnú spôsobenú škodu,
  - i) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku VIII. týchto Zmluvných vzťahov,
  - j) zdržať sa konania a správania, ktoré môže poškodiť, ohroziť, obmedziť alebo ponúdiť ostatných účastníkov zájazdu, alebo spôsobiť zhoršenie vlastného zdravotného stavu,
  - k) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase,
  - l) bezodkladne oznámiť CK zmenu údajov, predovšetkým telefonického kontaktu a poštovej adresy, služiaci k prípadnému oznámeniu zmeny náležitostí Zmluvy alebo pokynov na cestu,
  - m) pri kúpe zájazdu prostredníctvom internetu (*bez priameho kontaktu*) uhradiť zálohovú faktúru do 3 dní od jej vystavenia, a zasiať ním podpísanú Zmluvu doporučenou zásielkou na adresu CK do 3 dní od jej obdržania. V prípade, že objednávateľ tento záväzok nesplní, CK má právo zrušiť rezerváciu resp. odstúpiť od Zmluvy. Pri kúpe zájazdu do 10 dní pred odchodom alebo pri posledných voľných miestach má cestovná kancelária právo požiadať Objednávateľa o priamy vklad na účet.
- 3) K povinnostiam objednávateľov - právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí:
  - a) oznámiť svojich účastníkov s týmito zmluvnými vzťahmi ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdržia, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
  - b) zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov,
  - c) určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s CK nie je zabezpečený sprievodca CK (*iba pre komunikačné účely*).

## V. POVINNOSTI A PRÁVA CK

- 1) K právam a povinnostiam objednávateľa uvedených v čl. IV. týchto Zmluvných vzťahov sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva CK.
- 2) CK je povinná pred uzatvorením Zmluvy informovať o všetkých podstatných skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpe zájazdu.
- 3) CK nie je povinná poskytnúť objednávateľovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
- 4) CK je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK z dôvodu svojho úpadku:
  - a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je táto doprava súčasťou zájazdu

- b) nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil
- c) nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý len z časti.

## VI. ZMENY DOHODNUTÝCH SLUŽIEB, ZRUŠENIE ZÁJAZDU

- 1) Ak je CK nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí, alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej CK v návrhu zmeny.
- 2) Pre realizáciu každého zájazdu je stanovený minimálny počet 35 účastníkov, pokiaľ nie je dohodnuté inak. CK má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK a objednávateľom do 21 dní pred jeho začiatkom, ak jeho uskutočneniu bráni nedostupnosť minimálneho počtu účastníkov. Ak CK z tohto dôvodu zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr 7 dní pred odchodom zájazdu.
- 3) CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd, ktorého uskutočnenie je stažené alebo nemožné v dôsledku nepredvídateľných mimoriadnych udalostí (napr. vojna, teroristický útok, povstanie, zemetrasenie, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov a pod., resp. ak by bola inak ohrozená bezpečnosť, zdravie alebo život objednávateľov), ktoré nebolo možné pri uzatvorení Zmluvy predvídať a ktorým nebolo možné zabrániť.
- 4) Ak CK odstúpi od Zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo ak objednávateľ nesuslúži s navrhovanou zmenou Zmluvy podľa ods.1), má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK na základe novej Zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej Zmluve, ak CK môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej Zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej Zmluvy považujú za platby podľa novej Zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je CK povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.
- 5) CK a objednávateľ sa dohodli, že zmeny a odchýlky v jednotlivých službách sú v nevyhnutných prípadoch možné, pričom CK bude objednávateľa o nich bezodkladne informovať. Ide najmä o zmenu trasy zájazdu, ubytovacieho zariadenia na vyššiu, prípadne rovnakú kategóriu a triedu, zmenu obsahu a časového rozvrhu poskytovania služieb all inclusive, časových harmonogramov programov a programu zájazdu, predĺženie zájazdu, miesta nástupu a výstupu, času a miesta odletu alebo priletu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto, meškanie lietadla, zmenu leteckej spoločnosti a typu lietadla, zrušenie autobusovej dopravy na letisko alebo z letiska, zrušenie autobusovej dopravy do Bratislavy a zmenu kategórie autobusu pri doprave po Slovensku, ako aj zmeny, ktoré slúžia na opravu zrejmych omylov a tlačových chýb. Autobusová doprava na letisko a z letiska sa uskutoční pri minimálnom počte 12 účastníkov. Doprava po Slovensku pri všetkých autobusových zájazdoch sa uskutoční pri minimálnom počte 10 účastníkov z jedného nástupného miesta. Ak navrhované zmeny vedú aj k zmene ceny zájazdu, CK uvedie novú cenu v návrhu. Objednávateľ má možnosť písomne v určenej lehote oznámiť CK, že so zmenami nesúhlasí, a že odstúpuje od Zmluvy.
- 6) Ak po začiatku zájazdu CK neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu Zmluva zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v Zmluve, je CK povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.
- 7) Na základe individuálneho želania objednávateľa je CK schopná, ak je to možné, uskutočniť zmenu mena účastníka zájazdu, zmenu služieb zájazdu alebo zmenu termínu zájazdu za cenu vynaložených nákladov súvisiacich so zmenou, minimálne však vo výške 34 € za osobu.
- 8) CK má právo na refundáciu finančných prostriedkov za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v Zmluve s objednávateľom a ktoré boli poskytnuté so súhlasom objednávateľa počas zájazdu.
- 9) CK a objednávateľ sa dohodli, že neposkytnutie príplatkovej služby nie je dôvodom na odstúpenie od zmluvy a v prípade jej nedodania CK vráti objednávateľovi zaplatenú sumu za nedodanú službu bez ďalších náhrad.
- 10) Zvoz na letisko je samostatná doplnková služba cestovnej kancelárie k vybraným leteckým zájazdom. Zrušenie alebo zmena zvozu na letisko nie je zmenou podmienok zájazdu.

## VII. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

- 1) CK môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. Písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK doporučeným listom na adresu objednávateľa uvedenú v Zmluve. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom odoslania oznámenia.
- 2) Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb:
  - a) bez udania dôvodu
  - b) z dôvodov porušenia povinností CK vyplývajúcich zo Zmluvy. Oznámenie o odstúpení od Zmluvy spíše objednávateľ buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na predajné miesto pošle doporučenou poštou, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom spísania záznamu, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil.
- 3) Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy porušenie povinností CK, ktoré sú určené Zmluvou, alebo ak CK odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK zmluvné pokuty. Výška zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:

- 46 dní a viac pred odchodom zájazdu: 30 % z ceny objednaných služieb a poistné
- 45 -31 dní pred odchodom zájazdu: 40 % z ceny objednaných služieb a poistné
- 30 -21 dní pred odchodom zájazdu: 50 % z ceny objednaných služieb a poistné
- 20 -15 dní pred odchodom zájazdu: 80 % z ceny objednaných služieb a poistné
- 14 -6 dní pred odchodom zájazdu: 90 % z ceny objednaných služieb a poistné
- 5 dní a menej pred odchodom zájazdu: 100 % z ceny objednaných služieb a poistné

- 4) Ak nenastúpi objednávateľ na zájazd, pobyt, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy, alebo z dôvodu nespĺnenia povinnosti podľa čl. IV. ods. 2) písm. f) týchto Zmluvných vzťahov, je povinný uhradiť 100 % z vopred stanovenej ceny.
- 5) Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní.

- Do počtu dní sa nezapočítava deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd pri individuálnej doprave.
- 6) CK má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplatenej alebo zaplatenej ceny doposiaľ objednaných služieb. CK je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy.
  - 7) CK si vyhradzuje právo vylúčiť účastníka zájazdu bez nároku na náhradu, ak závažne poruší právne predpisy Slovenskej republiky alebo navštevovaného štátu, prípadne závažne naruší program či priebeh zájazdu. V takomto prípade je účastník zájazdu povinný uhradiť všetky náklady a škody vzniknuté v súvislosti s jeho vylúčením z účasti na zájazde.
  - 8) Žiadosť objednávateľa o zmenu termínu, ktorý si tento u CK objednal a bol CK potvrdený, nezakladá dôvod zbavenia sa povinnosti zo strany objednávateľa zaplatiť zmluvnú pokutu za zrušenie skôr objednaného zájazdu.

## VIII. REKLAMÁCIE, REKLAMAČNÝ PORIADOK, ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

- 1) V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo pôvodne dohodnuté v Zmluve, vzniká objednávateľovi právo na odstránenie chybné poskytnutej služby a na reklamáciu. Objednávateľ je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Objednávateľ je povinný poskytnúť CK maximálnu súčinnosť.
- 2) Ak nie je možné okamžite zjednať nápravu, o uplatnení práva na odstránenie chybné poskytnutej služby je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom CK. Záznam podpíše zástupca CK alebo dodávateľa služby a objednávateľ, ktorý obdrží jeden exemplár. Zástupca CK sa vyjadrí k predmetu chybné poskytnutej služby. Tento potvrdený záznam je objednávateľ povinný predložiť pri uplatnení práva na reklamáciu. Zástupca CK nie je povinný vyjadriť sa k bodom, ktoré sa netýkajú služieb CK obsiahnutých v Zmluve. Písomný záznam nie je v zmysle platnej právnej úpravy reklamáciou.
- 3) Svoje reklamačné nároky musí objednávateľ písomne uplatniť u CK bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy, inak právo zaniká. K reklamácií objednávateľ prilaďa písomný záznam, vypracovaný podľa predchádzajúceho bodu. Reklamácia zaslaná iba elektronickou poštou (e-mail) sa nepovažuje za platne podanú, pokiaľ nie je spätne potvrdené jej zaregistrovanie. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami CK odpovie písomnou formou najneskôr do 30 dní od ich doručenia.
- 4) CK je zodpovedná objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má plniť CK alebo iní dodávateľia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si objednávateľ objedná na mieste u sprostredkovateľa, hotela alebo inej organizácie (napr. fakultatívne výlety). Ak pláž nie je súčasťou hotelového areálu a majetkom hotela s prístupom výhradne len pre hotelových hostí, CK ani hotel nezodpovedajú za jej čistotu, údržbu a vybavenie.
- 5) Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené objednávateľovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.
- 6) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK, malé zmeny v priebehu sezóny v krátkej dobe pred odchodom zájazdu zo strany ubytovacieho zariadenia alebo zahraničného partnera (organizácia stravovania, doplnkové služby, fakultatívne programy, stavebná činnosť a pod.), alebo okolnosti na strane objednávateľa, na základe ktorých objednávateľ úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.
- 7) CK upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a na možnosť jeho vzniku z dôvodov zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných prechodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, plných vzdušných koridorov resp. z technických a prevádzkových dôvodov. CK nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravných prostriedkov, nad rámec platných medzinárodných štandardov. Obe strany sa dohodli, že meškanie dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od Zmluvy.
- 8) V prípade nutnosti využitia inej dopravy ako bolo dohodnuté v Zmluve (napr. pri poruche autobusu), CK hradí cestovné náklady v rámci územia SR vo výške cestovného vlakom 2 tr., resp. autobusom pravidelnej autobusovej linky.
- 9) CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinili ani ona, ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená objednávateľom, tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

## IX. CESTOVNÉ POISTENIE

- 1) Súčasťou všetkých zájazdov CK na základe dohody zmluvných strán je komplexné cestovné poistenie vrátane poistenia stornoplatkov pre účastníkov zájazdu. Ceny komplexného cestovného poistenia sú uvedené v katalógu našich cestovných kancelárií. Presný rozsah komplexného cestovného poistenia pre klientov CK je k dispozícii vo všetkých poľoch CK ako i v informáciách poisťovacej spoločnosti, ktoré obdrží objednávateľ od CK.
- 2) Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkom zájazdu a CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.
- 3) V prípade, že objednávateľ odmietne komplexné cestovné poistenie, ktoré je súčasťou zájazdu CK, zároveň tým objednávateľ preberá plnú zodpovednosť za prípadné škody, ktoré sú inak predmetom poistného plnenia komplexného cestovného poistenia, ktoré je v ponuke CK.

## X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 1) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače k 26.11.2011 a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do uzatvorenia Zmluvy s objednávateľom. Všetky informácie uvedené v tomto katalógu boli zostavené na základe poznatkov a informácií, ktoré mala CK k dispozícii ku dňu vydania katalógu. CK si vyhradzuje právo na prípadné zmeny, ktoré sa mohli vyskytnúť po uzavretí tohto katalógu. Zdvorilo vás uistuje, že vás bude o nich bezodkladne informovať najneskôr do termínu zakúpenia vášho zájazdu. CK sa ospravedľuje za prípadné neúmyselné chyby a preklepy, ktoré sa mohli pri spracovaní katalógu vyskytnúť.
- 2) Tieto zmluvné vzťahy sú platné a účinné od 1.1.2012 a spolu s katalógom sa považujú za neoddeliteľnú súčasť Zmluvy. Podpisom Zmluvy o obstaraní zájazdu objednávateľ potvrdzuje, že s týmito Zmluvnými vzťahmi ako aj so všeobecnými informáciami bol oboznámený, sú mu zrozumiteľné, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma. Pre výklad pojmov budú použité všeobecné informácie uvedené v tomto katalógu CK.