

# Všeobecné informácie k zájazdom

Všeobecné informácie k zájazdom sú neoddeliteľnou súčasťou „Všeobecných zmluvných podmienok „ Ing.Margita Bosáková – CK GITA / ďalej len CK GITA /.  
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.

## § 3

**1) Zájazdom je** kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu podľa § 2 písm.

a) zakúpených na účel tej istej cesty,

**a)** ak služby cestovného ruchu skombinoval jeden obchodník, a to aj na požiadanie cestujúceho alebo podľa výberu cestujúceho uskutočneného pred uzatvorením zmluvy o zájazde, alebo

**b)** bez ohľadu na to, či sa uzatvárajú samostatné zmluvy s jednotlivými poskytovateľmi služieb cestovného ruchu, ak ide o služby cestovného ruchu

1. zakúpené na jednom predajnom mieste a skombinované pred tým, ako sa cestujúci zaviazal k úhrade ich ceny,

2. ponúkané, predávané alebo účtované za súhrnnú cenu alebo za celkovú cenu,

3. ponúkané alebo predávané pod označením „zájazd“, „balík služieb cestovného ruchu“ alebo obdobným označením,

4. kombinované cestujúcim po uzatvorení zmluvy, ktorá oprávňuje cestujúceho na výber z rôznych druhov služieb cestovného ruchu, alebo

5. zakúpené od rôznych obchodníkov prostredníctvom prepojených online rezervačných systémov, pri ktorých obchodník, s ktorým je uzatvorená prvá zmluva o službe cestovného ruchu, zasiela meno a priezvisko, platobné údaje a elektronickú adresu cestujúceho ďalšiemu obchodníkovi alebo ďalším obchodníkom a s týmto obchodníkom alebo obchodníkmi sa uzatvorí zmluva o službe cestovného ruchu najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej služby cestovného ruchu.

**2) Zájazdom nie je** kombinácia jedného druhu služby cestovného ruchu uvedenej v § 2 písm.

a) prvom bode, druhom bode alebo treťom bode a jednej inej služby cestovného ruchu alebo viacerých iných služieb cestovného ruchu podľa § 2 písm. a) štvrtého bodu, ak

**a)** tieto iné služby cestovného ruchu nie sú ponúkané ako podstatná súčasť kombinácie služieb cestovného ruchu ani inak nepredstavujú jej podstatný prvok alebo ak cena týchto iných služieb cestovného ruchu nie je viac ako 25 % z celkovej ceny kombinácie služieb cestovného ruchu, alebo

**b)** si cestujúci vybral a zakúpil tieto iné služby cestovného ruchu až po začatí poskytovania služby cestovného ruchu uvedenej v § 2 písm. a) prvom bode, druhom bode alebo treťom bode.

## § 4

### Spojené služby cestovného ruchu

**(1)** Spojenými službami cestovného ruchu je kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu podľa § 2 písm. a) zakúpených na účel tej istej cesty, ktoré netvoria zájazd, pričom

s viacerými poskytovateľmi služieb cestovného ruchu sú uzatvorené samostatné zmluvy, ak je cestujúcemu

**a)** sprostredkovaný počas jednej návštevy predajného miesta alebo v rámci jedného kontaktu s predajným miestom samostatný výber každej služby cestovného ruchu a samostatná platba za každú službu cestovného ruchu, alebo

**b)** cieleným spôsobom sprostredkované obstaranie najmenej jednej dodatočnej služby cestovného ruchu od iného obchodníka, ak sa zmluva s takýmto iným obchodníkom uzatvorí najneskôr 24 hodín po potvrdení objednávky prvej služby cestovného ruchu.

**(2)** Spojenými službami cestovného ruchu nie je kombinácia jedného druhu služby cestovného ruchu uvedeného v § 2 písm. a) prvom bode, druhom bode alebo treťom bode a jednej alebo

viacerých iných služieb cestovného ruchu podľa § 2 písm. a) štvrtého bodu, ak tieto iné služby cestovného ruchu nie sú ponúkané ako podstatná súčasť kombinácie služieb cestovného ruchu ani inak nepredstavujú jej podstatný prvok alebo ak cena týchto iných služieb cestovného ruchu nie je viac ako 25 % z celkovej ceny kombinácie služieb cestovného ruchu.

## PROGRAM ZÁJAZDU

Program zájazd CK GITA uvádza na papierových letákoch a na webovej stránke [www.ckgita.sk](http://www.ckgita.sk).

CK GITA má právo pred začatím zájazdu alebo aj počas jeho konania operatívne a podľa potreby zmeniť program, trasu alebo iné skutočnosti uvedené v informáciách pre zájazd, pričom v týchto prípadoch postupuje presne v zmysle zmluvných podmienok (výhrada zmeny programu). Samotná realizácia skupinového zájazdu je podmienená dosiahnutím minimálneho počtu účastníkov autokarového /uvedená na ponukovom liste, letáku/, v prípade jeho nedosiahnutia má CK právo zájazd zrušiť najneskôr:

- do 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,
- alebo 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni /Zákon č. 170/2018 Z.z./

Programy poznávacích zájazdov sa okrem tematiky menia aj v závislosti od spôsobu dopravy a dĺžky zájazdu. Prvý, príp. aj druhý a posledný, príp. aj predposledný deň zájazdu je určený najmä na prepravu a nadväzujúce činnosti (transfery, ubytovanie a pod.). Pri posudzovaní počtu dní dovolenky treba teda počítať s tým, že do prvého, príp. aj druhého a posledného, príp. predposledného dňa zasahujú v rôznej miere dopravné a ubytovacie služby. Po príchode do miesta ubytovania sú ubytovacie kapacity štandardne k dispozícii po 14:00 hod. a v deň odchodu je štandardom uvoľniť izby do 10:00 hod., pokiaľ nie je oznámený iný čas. Aj v prípade obsadenia alebo uvoľnenia izby v skorých ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie v plnom rozsahu. CK nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť objednávateľovi zájazdu z týchto dôvodov a nekompenzuje služby, ktoré neboli z týchto dôvodov čerpané. Vstupy do objektov a fakultatívne výlety u väčšiny poznávacích zájazdov nie sú súčasťou základnej ceny zájazdu. Na vybrané vstupy CK umožňuje a odporúča ich zakúpenie vopred, hneď pri kúpe zájazdu. Cena zabezpečených vstupov sa skladá z oficiálnej ceny vstupu do pamiatky, administratívneho poplatku CK a niekedy aj služieb miestneho sprievodcu. Zakúpenie vstupov vopred však vždy nezaručuje absolvovanie návštevy objektu bez čakacej doby, čo je závislé od miestnych podmienok a prevádzky daného objektu.

## SPRIEVODCA CK

Každý zájazd sprevádza kvalifikovaný sprievodca, ktorý podáva odborný výklad v slovenskom alebo maďarskom jazyku najmä počas cesty a na povolených miestach, o čom sú účastníci zájazdu vopred informovaní v pokynoch na zájazd. Vo väčšine európskych miest majú oprávnenie sprevádzať a podávať detailný výklad jedine miestni sprievodcovia s osobitnou licenciou, čo platí aj pre návštevu múzeí, galérií a pamiatkových objektov. Pri popise jednotlivých zájazdov je uvedené, či sú služby miestnych sprievodcov poskytované a zahrnuté v cene alebo nie. U niektorých zájazdov už v čase predaja zverejňujeme vopred meno určeného sprievodcu, pričom si vyhradzuje právo zmeny v dôsledku vážnych, najmä zdravotných a operatívnych dôvodov sprievodcu.

## UBYTOVANIE

Účastníci skupinových poznávacích zájazdov sú ubytovaní v hoteloch strednej kategórie alebo penziónoch, v izbách s vlastným príslušenstvom. Konkrétna kategória zvoleného hotela je špecifikovaná v popise zájazdu. Oficiálne hodnotenie ubytovacích kapacít vyjadrené hviezdikami, písmenami alebo inými symbolmi je hodnotením miestnych úradov turistického ruchu, resp. hotelových sietí v zmysle platnej legislatívy krajiny pobytu, takže nie je možné porovnávať kategorizácie, štandardy a triedy rôznych krajín. Všetky uvedené ceny (ak nie je uvedené inak) sa vzťahujú na 1 osobu v dvojlôžkovej, resp. v trojlôžkovej alebo štvorlôžkovej izbe, pričom tretie a štvrté lôžko, hlavne v mestských hoteloch, môže byť vyklápacia, vyťahovacia alebo poschodová posteľ. V izbe s viacerými lôžkami môžu byť lôžka oddelené alebo spojené, presný typ izby prideluje recepcia podľa aktuálnej dostupnosti voľných typov izieb. Izby v mestských hoteloch sú priestorovo menšie, tzn., že v prípade viaclôžkových izieb vzniká obmedzený priestor. Za jednolôžkové izby je nutné zaplatiť doplatok uvedený v konkrétnej ponuke zájazdu. Jednolôžkové izby, hoci sú za príplatok, nemusia byť identické s dvojlôžkovými izbami a zvyčajne môžu byť menšie, inak situované a bez balkóna. Prípadnej žiadosti o doobsadenie do dvojlôžkovej izby sa CK vždy snaží vyhovieť, avšak v prípade nedoobsadenia alebo neúčasti druhej osoby nevzniká nárok na vrátenie zaplateného doplatku. 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. Ďalej upozorňujeme, že CK nemá možnosť ovplyvniť rozsah, obsah a podmienky TV/SAT vysielania, ktoré si určuje prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia sám zakúpením programov a tiež, že z rôznych dôvodov môžu kedykoľvek nastať výpadky siete wifi tak na izbe ako aj vo vyhradených priestoroch hotela. Niektoré hotely sa môžu nachádzať v blízkosti zábavných podnikov, ktorých je obvykle hlučná prevádzka a CK nemôže garantovať úplný pokoj. Hotelové zariadenia si vyhradzuje právo organizovania privátnych akcií

(svadby, oslavy, firemné bankety 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 nie je vylúčené.

Rýchlo sa rozvíjajúci cestovný ruch so sebou prináša stavebnú činnosť, ktorú CK nemá možnosť ovplyvniť ani predpokladať. Tá sa neobmedzuje iba na mimosezónne mesiace a staveniská vznikajú veľmi rýchlo prakticky zo dňa na deň alebo je stavebná činnosť po dlhšej prestávke obnovená. V takýchto prípadoch nie je možné mať pri rezervovaní pobytu najaktuálnejšie správy o stavebnej činnosti. Absolútny pokoj v turistických centrách nájdete výnimočne. Cestná premávka, letecká doprava, rôzne športy, animácie, hudobné produkcie a iné skutočnosti sú zdrojom zvýšenej hlučnosti. Z hygienických dôvodov je s cieľom vyhnúť sa vysokým teplotám počas dňa zvykom zavčas ráno odvážať odpad a 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 priepustnosť medzi jednotlivými miestnosťami. Počas pobytu v hoteli môže dôjsť k údržbárskym alebo stavebným prácam v ubytovacom zariadení z technických alebo iných objektívnych príčin. Otváranie izieb formou elektronických kľúčov alebo magnetických kariet si vyžaduje získanie určitej zručnosti. Klientom odporúčame, aby magnetické karty neprichádzali do kontaktu s magnetickými pólami iných prístrojov ( napr. mobilných telefónov a pod.), čo môže spôsobiť ich deaktivovanie.

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 mini bar/chladnička, v záujme predchádzania problémom, odporúčame po príchode do pridelenej izby skontrolovať jeho obsah a prípadné rozdiely okamžite nahlásiť na recepcii hotela. V hoteloch so zabezpečovanými stravovacími službami sú minibary/ chladničky zväčša prázdne a slúžia k uschovaniu nápojov zakúpených v priestoroch hotela. Upozorňujeme, že v niektorých zariadeniach minibary/ chladničky fungujú len počas aktivovanej magnetickej karty na izbe.

Prosíme tiež o porozumenie pri organizácii ubytovania, prihlasovaní sa na ubytovanie na recepciách a príprave ubytovania, kedy pri väčších skupinách, nočných priletovoch a striedaní turnusov môže dochádzať k dlhším čakacím dobám. Upozorňujeme, že hotel je oprávnený výnimočne a dočasne obmedziť niektoré hotelové služby alebo využívanie pláže kvôli mimoriadnej udalosti. 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 hodná 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. 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 zákazníkov i nárok na finančnú náhradu alebo kompenzáciu. CK ani hotely preto nezodpovedajú za medúzy v mori, kvalitu, čistotu, údržbu a stav pláže okrem prípadu, že sa jedná o výlučne o súkromnú hotelovú pláž. Vzdialenosť k pláži udáva orientačnú vzdialenosť od pláže k najbližšej časti areálu ubytovacieho zariadenia ( komplexu). V niektorých mestách navštívených počas zájazdov môže byť zavedená príslušnými miestnymi úradmi pobytová taxa, ktorú je treba uhradiť priamo u ubytovateľa. Táto sa platí zväčša prvý alebo posledný deň pobytu a je súčasťou príjmu mesta, nie ubytovateľa alebo CK. Výška pobytovej taxy je rozdielna podľa kategórie ubytovania a tiež podľa oblasti a o jej výške budete informovaní v pokynoch na zájazd.

## **STRAVOVANIE**

V zariadeniach hotelového typu je pre vás zabezpečené stravovanie formou raňajok alebo polpenzie. Rozsah a kvalita stravovania závisí od triedy, kategórie a veľkosti a ceny ubytovacej kapacity, ako aj 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 vajička a pod.

**Obedy, resp. večere** môžu byť servírované, pričom na výber môže byť niekoľko druhov teplých jedál, alebo opäť samoobslužná – bufetová forma švédskych stolov. Ak nie je uvedené inak, nápoje nie sú zahrnuté v cene obedov a večerí. Stravovacie služby pri hotelovom ubytovaní v čase neskorého príchodu do hotela a skorého odchodu z hotela (mimo bežných prevádzkových hodín jedálenských zariadení) môže byť klientom servírovaná neskorá večera, resp. skoré raňajky v obmedzenom výbere studenej kuchyne alebo formou stravných balíčkov, ak hotel takúto službu poskytuje. O poskytnutie stravného balíčka je potrebné požiadať zvyčajne deň vopred na recepcii. Upozorňujeme, že niektoré hotely služby stravných balíčkov neposkytujú vôbec a zákazníci, ktorí napríklad z dôvodu účasti na fakultatívnych výletoch nečerpajú stravu alebo služby v hoteli, nemajú nárok na kompenzáciu nečerpaných služieb. V prípade zmeškania stravy zahrnutej v cene zájazdu z dôvodu neskorého príchodu alebo skorého odchodu z hotela nie je možné zmeškanú stravu nahradiť. Vo väčšine hotelov platí z hygienických dôvodov striktný zákaz nosenia vlastných jedál a nápojov do izby ( výnimkou sú hotely apartmánového typu vybavené kuchynkou) a zároveň aj zákaz vynášania jedla a nápojov z jedálne alebo z reštaurácie hotela. Podávanie nápojov v plastových, resp. papierových pohároch ( i v hoteloch vyššej triedy ) je možné najmä z dôvodov bezpečnosti klientov s ohľadom na legislatívu danej krajiny.

## **AUTOBUSOVÁ DOPRAVA**

Autobusovú dopravu zabezpečujeme autobusmi našich zmluvných partnerov. Dobrý technický stav a servis, ako i dlhoročné skúsenosti profesionálnych vodičov sú zárukou bezproblémovej a bezpečnej jazdy. Počas autobusovej prepravy sa konajú pravidelné technické a bezpečnostné zastávky, a to presne v súlade s medzinárodne platnými predpismi. V prípade, ak 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 i spätne. Vzhľadom na nepredvídané okolnosti (ako sú napr. počasie, dopravná situácia na cestách, čakanie na hraničných priechodoch, technické problémy a pod.), môže prísť k predĺženiu plánovanej doby prepravy pri ceste do miesta pobytu i pri návrate do SR. CK sa vždy snaží minimalizovať takéto nepríjemné vplyvy, napriek tomu Vás prosíme v prípade nutných zmien o porozumenie. Autobusová doprava je pri skupinových poznávacích zájazdoch zahrnutá v cene s nástupom a výstupom v Bratislave a vo vybraných termínoch aj s nástupom a výstupom v Žiline alebo v Ružomberku, pokiaľ nie je uvedené inak. Pri väčšine zájazdov CK ponúka za doplatok možnosť využitia zvozového autobusu s nástupom a výstupom podľa ponuky, pričom si ale vyhradzuje právo zrušenia tejto doplnkovej služby zvozov v prípade malého záujmu o jej využitie. Nástupné miesta budú obsluhované pri minimálnom počte 10 účastníkov v danom nástupnom mieste. V prípade, že daný počet nebude dodržaný, má CK právo zmeniť, resp. zrušiť miesto nástupu, a to i v krátkej dobe pred odchodom zájazdu. Záväzné stanovisko o (ne)realizovaní zvozu bude účastníkom oznámené najneskôr 7 dní pred odchodom na zájazd. Nerealizácia alebo zrušenie služby zvozu / rozvozu neopravňuje objednávateľa k zrušeniu zájazdu bez storno poplatkov a ani mu nevzniká nárok na úhradu cestovného do a z miesta nástupu na poznávací zájazd. Príslušná, objednávateľom už zaplatená cena za zvoz / rozvoz mu bude vrátená.

Kategorizácia autobusov – autobusovú dopravu zabezpečujeme diaľkovými klimatizovanými autobusmi s audiovideo zariadením, vysokými sklopnými sedadlami, plnou klimatizáciou a izolačným zasklením. 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.

Upozorňujeme, že sa 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.

Každé vozidlo má určitý batožinový priestor, preto batožinový limit na osobu je maximálne 15 kg na osobu. Všetci účastníci zájazdu, vrátane detí, musia mať svoje miesto na sedenie. Deti do 12 rokov z bezpečnostných dôvodov nemôžu sedieť na predných sedadlách. Pri pridelení miest v autobuse sa snažíme brať do úvahy termín prihlásenia sa na zájazd a vek jednotlivých účastníkov. Ku všetkým autokarovým zájazdom, ponúkame možnosť doplatku za miestenku v autobuse. Miestenku je možné zakúpiť si pri objednávaní zájazdu. Iba klienti so zakúpenou miestenkou majú konkrétne pridelené miesta. Číslovanie sedadiel je rozdielne podľa typu a veľkosti autobusu, preto sa číslo svojho sedadla cestujúci dozvie až pri nástupe do autobusu. Klientom ponúkame možnosť dokúpenia si dvoj-sedadla pre jednu osobu (obmedzený počet).

Čas prepravy – pri autobusových zájazdoch je nutné si uvedomiť, že čas prepravy, o ktorom ste boli informovaní v CK, považujte za orientačný.

## **BATOŽINA**

Vaša batožina je počas prepravy uskladnená v batožinovom priestore autobusu. Za príručnú batožinu a ostatné osobné veci zodpovedáte počas prepravy sami. Informujte sa o aktuálnych obmedzeniach a zákazoch a podrobných prepravných podmienkach. Konkrétne informácie budete mať uvedené i vo Vašich pokynoch pred odchodom na zájazd.

Pravidelne užívané lieky, nevyhnutné zdravotné potreby, finančná hotovosť a cenné veci by sa mali prepravovať v príručnej batožine. Svoju batožinu riadne označte vosačkou na kufo na identifikáciu batožiny.

Za stratu a poškodenie batožiny počas autobusovej prepravy v úložnom /batožinovom priestore autobusu zodpovedá autobusová spoločnosť. V takomto prípade je klient osobne povinný stratu alebo poškodenie batožiny nahlásiť okamžite priamo vodičovi autobusu, resp. sprievodcovi zájazdu, nechajte potvrdiť protokol o strate alebo poškodení, ktorý je nevyhnutný pri uplatňovaní si nároku na odškodnenie. V prípade nedodržania tohto postupu nárok na náhradu za vzniknutú škodu zaniká. Náklady spojené s vybavovaním reklamácie hradí klient. Podrobnejšie informácie o postupe pri reklamácií batožiny žiadajte v CK GITA.

## **CESTOVNÉ POISTENIE**

CK GITA Vám ponúka rôzne komplexné cestovné poistenie za príplatok. Poistná zmluva vzniká priamo medzi objednávateľom zájazdu a poisťovňou, čo znamená, že prípadnú poistnú udalosť rieši objednávateľ priamo s poisťovňou. V prípade poistnej udalosti CK nie je oprávnená posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z poistného vzťahu. V rámci rozsahu komplexného cestovného poistenia je okrem iného zahrnuté aj poistenie pre prípad, že Vám vzniknú náklady v súvislosti s odstúpením od Zmluvy o zájazde v prípade nehody alebo ochorenia. V príslušných podkladoch poisťovne, ktoré objednávateľ dostane pri uzavretí Zmluvy o zájazde, sú uvedené podrobnosti o podmienkach a rozsahu poistenia. Peniaze, cestovné doklady a iné cenné predmety nie sú predmetom poistenia. Upozorňujeme, aby ste si pred začatím zájazdu podrobne a dôkladne preštudovali poistné podmienky poisťovne. V prípade, ak nebudete mať záujem o sprostredkovanie cestovného poistenia, poprosíme Vás o písomné vyjadrenie, že o poistenie záujem nemáte (v objednávkovom formulári), keďže ponúknutie sprostredkovania cestovného poistenia je jednou zo zákonných povinností CK. Cestovná kancelária PRIMA TRAVEL má riadne splnené všetky povinnosti súvisiace s poistením cestovných kancelárií pre prípad ich úpadku. Príslušný doklad obdržíte spolu so zmluvou o zájazde.

## **UPOZORNENIA**

1. Každý občan, vrátane maloletého dieťaťa, môže vycestovať do zahraničia len s platným cestovným dokladom. Odporúčame v dostatočnom predstihu pred cestou overiť na zastupiteľskom úrade štátu pobytu, ak cestuje dieťa v sprievode inej osoby ako rodiča, či okrem cestovného dokladu nebude vyžadovaný tiež písomný súhlas rodičov (zákonného zástupcu), v akej forme a jazyku, a či podpis musí byť overený notárom, alebo je postačujúci len neoverený písomný súhlas rodiča (zákonného zástupcu). V prípade, že sprevádzajúci rodič nemá priezvisko sprevádzaného maloletého dieťaťa, odporúčame vziať si so sebou na cestu overené doklady preukazujúce rodičovský vzťah.

2. Pred cestou si vždy skontrolujte platnosť cestovných dokladov, pretože väčšina krajín vyžaduje platnosť cestovného pasu minimálne 6 mesiacov po návrate zo zájazdu. V prípade, ak klient v priebehu zájazdu stratí doklady alebo mu budú odcudzené, je povinný si na vlastné náklady zabezpečiť nové, resp. v niektorých prípadoch pri zájazdoch s leteckou dopravou náhradné doklady na spätnú cestu. Klient môže v tomto prípade požiadať o pomoc sprievodcu. 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 pasu. Jednu kópiu ponechajte 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 pasu 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.

3. Odporúčame venovať pozornosť aj cennostiam, ktoré ste sa rozhodli zobrať so sebou na zájazd (cestovné doklady, peniaze, kreditné karty, šperky, mobily, fotografické aparáty a pod.) a podľa možnosti využívať trezory v izbách alebo v recepcii. Za cenné veci ponechané v izbe, nenesie hotel ani CK zodpovednosť.

4. V prípade zdravotných problémov kontaktujte sprievodcu zájazdu. Môže sa stať, že za lekárske ošetrovanie a lieky je potrebné zaplatiť v hotovosti. Na základe lekárskej správy a potvrdenia o zaplatení za lieky, Vám poisťovňa po návrate do SR danú čiastku, po splnení aj prípadných ďalších zmluvných podmienok cestovného poistenia, uhradí. Odporúčame Vám vziať si so sebou dostatočné množstvo liekov, ktoré bežne užívate. Do krajín EÚ si nezabudnite so sebou vziať Európsky preukaz zdravotného poistenia. V súvislosti s poistnou udalosťou kontaktujte bezodkladne asistenčnú službu podľa poistných podmienok Vášho poisťovateľa.

5. Akékoľvek zľavy si môžete uplatňovať výhradne pri rezervácii zájazdu a nie je možné si ich nárokovať dodatočne po podpise Zmluvy o zájazde. Akékoľvek reklamácie týkajúce sa fakultatívnych výletov je nevyhnutné riešiť v mieste pobytu.

6. Ceny zájazdov na webovej stránke [www.ckgita.sk](http://www.ckgita.sk) alebo na papierových ponukových listoch sú uvádzané v eurách, pokiaľ nie je uvedené inak. 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. Cena zájazdu sa môže do dátumu plánovaného odjazdu vplyvom rôznych skutočností meniť. Odporúčame Vám cenu Vami objednaných služieb, vrátane uplatnených zliav, podrobne skontrolovať pred podpísaním Zmluvy o zájazde. Neskoršie reklamácie nie je možné zohľadniť.

Pred podpisom zmluvy je nevyhnutné si skontrolovať aj svoje osobné údaje, najmä meno a priezvisko. V prípade zistenia pochybenia v mene účastníka, je nutné vykonať zmenu mena za aktuálny poplatok oznámený v čase vykonania zmeny resp. je nutné si zakúpiť novú letenku za cenu oznámenú v čase vykonania kúpy.

#### **ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV**

Dovoľujeme si informovať klientov našej cestovnej kancelárie, že začiatkom roka 2016 nadobudol účinnosť zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. V zmysle tohto zákona má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu pri súčasnom splnení nasledovných podmienok: spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, obrátil sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a predávajúci na túto jeho žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi cestovnou kanceláriou a jej klientom je Slovenská obchodná inšpekcia. Úplný zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR- <http://www.mhsr.sk/>, na stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie <http://www.soi.sk> sú uvedené podrobné informácie vrátane kontaktov a príslušných formulárov.