

VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE CESTOVNEJ KANCELÁRIE SATUR TRAVEL A.S. PRE SAMOSTATNÉ SLUŽBY CESTOVNÉHO RUCHU

Vážení zákazníci,

ďakujeme vám za prejavenu dôveru pri výbere vašej dovolenky. Dovoľte nám dať do vašej pozornosti nasledujúce informácie a odporúčania, vzťahujúce sa na poskytované služby, ktoré sú spolu so Zmluvnými podmienkami cestovnej kancelárie SATUR TRAVEL,

a.s. (ďalej len „CK“) pre samostatné služby cestovného ruchu súčasťou Zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu (ďalej aj Zmluva). Keďže obsahujú podrobnejší výklad rozsahu, kvality a obsahu poskytovaných služieb, je dôležité, aby ste sa s nimi oboznámili ešte pred uzavretím Zmluvy a vďaka tomu sme dosiahli súlad medzi službami ponúkanými našou CK a Vašimi očakávaniami o nich.

PROGRAM

Program služieb v zmysle Zmluvy je ovplyvnený inými službami, ktoré pre zákazníka nie sú zabezpečované CK. Prvý, príp. aj druhý a posledný, príp. aj predposledný deň poskytovania služieb je určený najmä na dopravu do a z miesta pobytu, teda na príchod, resp. odchod 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. 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 zákazníkovi z týchto dôvodov a nekompenzuje služby, ktoré neboli z týchto dôvodov čerpané. Pobyt ako taký a samotné služby sa vždy počítajú na počet prenocovaní, t. j. cena je vždy kalkulovaná na počet nocí, a teda nie na počet dní. Vo vzájomných vzťahoch platí výhrada zmeny programu. Pri okružných plavbách si lodná spoločnosť vyhradzuje právo na zmenu trasy (prístavy a časy kotvenia).

CESTOVNÉ DOKLADY

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. Pred cestou si vždy skontrolujte platnosť cestovných dokladov, pretože väčšina krajín vyžaduje platnosť cestovného pasu minimálne 6 mesiacov po návrate. V prípade, ak zákazník v priebehu poskytovania služby stratí doklady alebo mu budú odcudzené, je povinný si na vlastné náklady zabezpečiť nové, resp. v niektorých prípadoch s leteckou dopravou náhradné doklady na spätnú cestu. Zákazník môže v tomto prípade požiadať o pomoc zástupcu CK. Prípadné náklady, ktoré v rámci tejto pomoci vzniknú, hradí zákazník. 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 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.

VÍZA

U služieb s vízovou povinnosťou sa vyberá poplatok za vybavenie víz, ktoré zabezpečuje CK formou, o ktorej informuje zákazníka pred uzavretím Zmluvy. Poplatok za vybavenie víz obsahuje oficiálny poplatok konzulárneho oddelenia a administratívny poplatok CK. V niektorých prípadoch je nutné pasy odovzdať v dostatočnom predstihu podľa pokynov konzulárneho oddelenia jednotlivých krajín. O tejto skutočnosti vás budeme včas informovať a požiadame o odovzdanie vášho cestovného dokladu spolu s ostatnými formalitami a so žiadosťou o udelenie víz nášmu vízovému oddeleniu. Občania iného štátu ako SR, sú povinní informovať sa, preveriť a zabezpečiť potrebné formality na zastupiteľstve svojej krajiny a zaobstarať si potrebné doklady na cestu. Za nesplnenie tejto povinnosti CK nepreberá zodpovednosť. V prípade neudelenia víz zákazníkovi nevzniká nárok na zrušenie Zmluvy a vrátenie ceny.

CENY

Ceny poskytovaných služieb sú uvádzané v eurách, pokiaľ nie je uvedené inak a sú kalkulované na počet

prenocovaní v prípade ubytovania, t. j. na každú, aj začatú noc ubytovania, a to v súlade s medzinárodným štandardom. Cena leteckej dopravy je určovaná v ekonomickej triede. Povinné príplatky, ako letiskový poplatok, bezpečnostná taxa, emisné a servisné poplatky, transfery na letisku sú poplatky, ktoré letecké spoločnosti používajú na krytie nákladov s odbavovaním a ďalším servisom na letisku, sa štandardne účtujú v jednej cene ako osobitná položka. Poplatok za zvýšenie dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok nazývaný tiež ako palivový poplatok alebo palivový príplatok, odráža príp. zvýšenie ceny dopravných nákladov pre CK zo strany leteckých a autobusových dopravcov a môže dodatočne ovplyvniť cenu služieb. Servisné poplatky a palivový príplatok sú zahrnuté v konečnej cene služby pri cene paliva 650 USD/MT. Tabuľku na výpočet výšky palivového príplatku pre charterové lety nájdete na konci týchto Všeobecných informácií. V prípade nutnosti zavedenia palivového príplatku, prípadne zvýšenia servisných poplatkov, bude CK postupovať v súlade so Zmluvnými podmienkami cestovnej kancelárie SATUR TRAVEL, a.s. pre samostatné služby cestovného ruchu. V niektorých mestách kde budú poskytované služby, 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.

Akékoľvek zľavy si môžete uplatňovať výhradne pri uzatváraní Zmluvy a teda nie je možné si ich nárokovať dodatočne. Rozhodujúcim kritériom pri uplatňovaní detských zliav je dosiahnutý vek dieťaťa a počet dospelých osôb ubytovaných spoločne s dieťaťom. Pri každom ubytovacom zariadení je uvedené, do akého veku môže dieťa čerpať prípadné zľavy alebo špeciálne ponuky. Pod vekom dieťaťa sa rozumie vek, ktorý nesmie dieťa dovŕšiť v deň ukončenia poskytovania služieb. Odporúčame Vám cenu Vami objednaných služieb, vrátane uplatnených zliav, podrobne skontrolovať pred podpísaním Zmluvy. Neskoršie reklamácie nie je možné zohľadniť.

CESTOVNÉ POISTENIE

Spolu s uzavretím Zmluvy vám odporúčame uzavrieť aj poistnú zmluvu na cestovné, resp. obdobné, poistenie počas trvania vašej dovolenky. Pracovníci našej CK vám radi poradia pri výbere toho najvýhodnejšieho poistného produktu, v závislosti od vašich požiadaviek a poskytovaných služieb. Najčastejším cestovným poistením je komplexné cestovné poistenie, zahrňujúce najdôležitejšie poistné prípady, ako poistenie liečebných nákladov, úrazové poistenie, poistenie straty/poškodenia batožiny, rôzne asistenčné služby a iné poistné prípady, v závislosti od konkrétneho poistného produktu, a taktiež poistenie storna – pre prípad, že vám vzniknú náklady v súvislosti s odstúpením od Zmluvy v prípade nehody alebo ochorenia, resp. v iných prípadoch v zmysle poistných podmienok. Pre platnosť poistenia storna je nevyhnutné, aby celé poistné bolo zaplatené v rovnaký deň ako je uzavretá Zmluva. Do pozornosti vám dávame aj pripoistenie „Meškanie lietadla plus“, predmetom ktorého je poistenie náhrady nákladov (na ubytovanie, stravu, náhradnú dopravu) vynaložených poisteným z dôvodu meškanie lietadla (resp. zrušenie letu) alebo iného dopravného prostriedku o viac ako 6 hodín z dôvodu živeľnej udalosti (vrátane výbuchu sopky), štrajku (ktorý v čase dojednávania poistenia nebol ohlásený ani očakávaný) alebo teroristického činu (ktorý v čase dojednávania poistenia nebol ohlásený ani očakávaný). Poistná zmluva vzniká priamo medzi cestujúcim a poisťovňou, z čoho vyplýva, že prípadnú poistnú udalosť rieši cestujúci priamo s poisťovňou. V prípade poistnej udalosti CK nie je oprávnená posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z poistného vzťahu. V príslušných podkladoch poisťovne, ktoré cestujúci dostane pri uzavretí Zmluvy, sú uvedené podrobnosti o podmienkach a rozsahu poistenia. Upozorňujeme zákazníkov, aby si pred začatím čerpania služieb podrobne a dôkladne preštudovali poistné podmienky poisťovne! V prípade, ak nebudete mať záujem o sprostredkovanie cestovného poistenia, poprosíme vás o potvrdenie toho podpísaním písomného prehlásenia.

LETECKÁ DOPRAVA

Leteckú dopravu poskytujú renomované letecké spoločnosti formou charterových, alebo pravidelných letov, ktoré môžu byť priame alebo s prestupom či s medzipristátím. CK v týchto prípadoch vystupuje ako sprostredkovateľ dopravných služieb a cestujúci sú povinní riadiť sa predpismi jednotlivých spoločností.

Na základe predpisov a dohôd platných v medzinárodnej leteckej doprave si CK vyhradzuje možnosť zmeny miesta odletu, trasy letu, medzipristátia, leteckej spoločnosti, typu lietadla a letového plánu. Presne platné časy odletu a priletu budú uvedené vo vašich cestovných dokladoch. Prosíme rešpektovať pokyny CK, kde je presne uvedený čas, kedy sa pred plánovaným odletom treba dostaviť k odchodu. V prípade oneskorenia alebo omeškania CK nezodpovedá za vzniknuté komplikácie a zákazník nemá nárok na vrátenie ceny za nevyčerpané služby, a to ani v prípade nevycestovania. CK nezodpovedá za škody spôsobené skrátením alebo predĺžením doby poskytovania služieb v dôsledku zmeny pôvodne plánovaného odletu. Odporúčame preto neplánovať v krátkom čase po plánovanom príchode žiadne dôležité stretnutia či pracovné povinnosti a určitú časovú rezervu ponechať i na plánovanie príp. nasledovných spojov do miesta bydliska. Odlet, resp. prilet sa môže uskutočniť v akomkoľvek čase, tak v ranných ako aj nočných hodinách. Let môže z hľadiska dĺžky trvania čiastočne aj celkovo presahovať do nasledujúceho dňa. Lety sa uskutočňujú v časoch stanovených leteckými spoločnosťami, pričom naša CK nemá možnosť ich ovplyvniť. Vo výnimočných situáciách sa môže stať, že dôjde k zmene odletových časov iba niekoľko hodín či tesne pred plánovaným odletom alebo k dlhšiemu meškaniu lietadla. Tieto

skutočnosti však nemôže ovplyvniť žiadna CK, sú spôsobené okrem počasia a technických problémov, hlavne preplnenými vzdušnými koridormi. V prípade možností sa budeme snažiť vás o všetkých takýchto skutočnostiach hneď informovať. Za časové posuny začiatku a konca čerpania služieb, ako aj za služby nevyčerpané z dôvodu meškania dopravy CK nenesie zodpovednosť a preto neposkytuje finančnú ani žiadnu inú náhradu. Keďže CK nemá možnosť ovplyvniť prípadné zmeny spojené s leteckou dopravou, táto skutočnosť neoprávňuje zákazníka na zrušenie čerpania služieb a uplatňovanie si akýchkoľvek nárokov voči CK. V zmysle nariadenia Európskej smernice o medzinárodnej leteckej doprave kompenzáciu voči leteckej spoločnosti je potrebné si uplatniť ihneď priamo na letisku, resp. podľa pokynov pracovníka danej leteckej spoločnosti, a to písomnou žiadosťou vo svojom mene a adresovanou priamo do danej leteckej spoločnosti, bez účasti CK. Pri plánovaní ďalších ciest a prípojov je potrebné počítať s niekoľkohodinovým meškaním. Zákazník berie na vedomie, že po dobu pobytu v odletových a príletových halách, ako aj v lietadle, preberá zodpovednosť letecká spoločnosť. Zákazník je povinný riadiť sa jej pokynmi. Catering na zabezpečených letoch nie je vždy súčasťou ceny leteckej dopravy.

Letenky majú v súčasnosti charakter elektronickej letenky. Zoznam zákazníkov príslušného letu je nahlásený leteckej spoločnosti priamo CK formou hromadného zoznamu cestujúcich príslušného letu. V závislosti od podmienok konkrétnej leteckej spoločnosti je prípadná zmena pôvodne nahláseného mena možná za poplatok alebo ju letecká spoločnosť nepovoľuje. Výška poplatku za zmenu mena CK oznámi v čase vykonania zmeny. Rezervácia konkrétnych miest v lietadle je možná pri niektorých leteckých spoločnostiach, je príplatkovou službou leteckej spoločnosti a preto odporúčame informovať sa o možnostiach a cenách pred zakúpením služieb v našich predajných miestach. Pri rezerváciách individuálnych leteniek je možné vopred urobiť online registráciu (check-in) alebo až na letisku pri kontrolnom pulte (check-in) príslušnej leteckej spoločnosti, v závislosti od času zaregistrovania sa a rešpektovaní bezpečnostných pravidiel pre obsadzovanie sedadiel v lietadle. Je potrebné, aby ste si bezodkladne skontrolovali vystavené palubné vstupenky a batožinové lístky a prípadné reklamácie riešili okamžite pri kontrolnom pulte. Starostlivo si uschovajte palubnú vstupenku a batožinový lístok, ktoré sú nevyhnutné pre identifikáciu omeškanej, stratenej alebo poškodennej batožiny. Svoje požiadavky na zohľadnenie pridelenia sedadiel zo zdravotných dôvodov, prípadne iného opodstatneného dôvodu, oznamujte pri online check-in alebo pri kontrolnom pulte pred vystavením palubnej vstupenky. Po registrácii (check-in) absolvujete pasovú a colnú kontrolu, kde opäť predložíte cestovný doklad a palubnú vstupenku. Po absolvovaní pasovej a colnej kontroly už nie je možné opustiť odletovú halu. Check-in sa uzatvára podľa informácií letiskovej prevádzky a túto informáciu nájdete na informačných pultoch letiska. Všetky pobyty s leteckou dopravou boli vytvorené a naplánované na základe aktuálnych a dostupných letových poriadkov leteckých spoločností v čase zverejnenia.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

Autobusová doprava a jej podmienky sú dané dohodou zmluvných strán, ktorá má prednosť pred dojednaním týchto podmienok. Nástupné miesta budú obsluhované pri minimálnom počte 7 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. Záväzný stanovisko o (ne)realizovaní zvozu bude účastníkom oznámené najneskôr 7 dní pred odchodom. Nerealizácia alebo zrušenie služby zvozu/rozvozu neoprávňuje objednávateľa k zrušeniu čerpania služieb bez storno poplatkov a ani mu nevzniká nárok na úhradu cestovného do a z miesta nástupu na čerpanie služieb. Príslušná, objednávateľom už zaplatená cena za zvoz/rozvoz, mu bude vrátená. Preprava zákazníkov 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. Pre dopravu účastníkov využíva CK svojho zväzu kvalitné autobusy LUX - vybavenie: klimatizácia, WC, video, chladnička, tónované sklá, opierky na nohy, sklopné podnosy, individuálne osvetlenie, ABS, ASR (typ autobusu Man, Mercedes, Neoplan resp. iné alebo mikrobusedy (typ Mercedes Sprinter, Volkswagen Crafter VIP Edition) klimatizácia, video, individuálne osvetlenie, ABS, ASR, tónované sklá, v type Crafter navyše chladnička, opierky na nohy a sklopné podnosy. Do kategórie LUX patria i nízkokapacitné autobusy, v ktorých nie je k dispozícii toaleta. Každé vozidlo má určitý batožinový priestor, batožinový limit na osobu je uvedený v písomných informáciách na cestu. 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 je často kontrolovaná zo strany polície i spätne. Vzhľadom na nepredvídané okolnosti (ako sú napr. počasiu, 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. Všetci prepravovaní, vrátane detí, musia mať svoje miesto na sedenie. Deti do 12 rokov z bezpečnostných dôvodov nemôžu sedieť na predných sedadlách. Pri prideľovaní miest v autobuse sa snažíme brať do úvahy termín prihlásenia sa na čerpanie služieb a vek jednotlivých účastníkov. Ku všetkým prepravám ponúkame možnosť doplatku za miestenku v autobuse (v prednej časti autobusu - prvá polovica), príp. na vopred dohodnuté miesto aj v inej časti

autobusu. Miestenku je možné zakúpiť si najneskôr 14 dní pred odchodom alebo do vypredania kapacity. Iba zákazníci 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. Zákazníkom ponúkame možnosť dokúpenia si dvojsedadla pre jednu osobu (obmedzený počet).

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. 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 zákazníci 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. Odchod z pobytového miesta nadväzuje obvykle na príchod autobusu s nasledujúcou skupinou, preto nie je vždy možný termín odchodu bezprostredne po uvoľnení izieb.

BATOŽINA

Vaša batožina je počas prepravy uskladnená v batožinovom priestore autobusu alebo lietadla. Za príručnú batožinu a ostatné osobné veci zodpovedáte počas prepravy sami. Každý cestujúci (s výnimkou detí do 2 rokov bez nároku na samostatné miesto v lietadle) má nárok na bezplatnú dopravu batožiny tzv. zapisovanej, do maximálnej váhy podľa prepravného poriadku príslušnej leteckej spoločnosti, prostredníctvom ktorej je let zabezpečovaný. Pri nadváhe je účtovaný príslušný poplatok. Hmotnosť, obsah a rozmer príručnej batožiny, ktorú si cestujúci berie so sebou do kabíny lietadla, je obmedzená. Batožina určená na leteckú prepravu nesmie obsahovať nebezpečné predmety, predmety vylúčené z leteckej prepravy a predmety zakázané v cieľovej alebo tranzitnej destinácii. Informujte sa o aktuálnych obmedzeniach a zákazoch v podrobných prepravných podmienkach leteckého prepravcu, ktoré sú v aktuálnom znení uvedené na internetovej stránke leteckého prepravcu. Z bezpečnostných dôvodov zároveň príručná batožina nesmie obsahovať predmety, ktoré možno klasifikovať ako nebezpečné (napr. pilník, skladací nožík, nožnice a pod.). Pravidelne užívané lieky, nevyhnutné zdravotné potreby, finančná hotovosť a cenné veci by sa mali prepravovať v príručnej batožine. Pokiaľ sa v príručnej batožine nájdú nebezpečné predmety, predmety vylúčené z leteckej prepravy, predmety zakázané, prípadne tekutiny a elektronické prístroje nebudú spĺňať príslušné normy, majú pracovníci leteckej správy právo na ich zabavenie a likvidáciu bez akejkoľvek náhrady. Pre prípad krádeže, straty, prípadne zámeny, odporúčame batožinu pred jej odovzdaním na prepravu riadne zabezpečiť a uzamknúť, na viditeľnom mieste jasne a vhodne označiť základnými identifikačnými a kontaktnými údajmi zákazníka a zároveň cieľovým ubytovacím zariadením destinácie. Za stratu alebo poškodenie batožiny počas leteckej prepravy plne zodpovedá letecká spoločnosť. Pokiaľ príde k strate alebo poškodeniu batožiny, musí byť táto skutočnosť nahlásená ihneď po zistení na príslušnom mieste na letisku v príletevej hale v reklamačnom oddelení (Baggageclaim alebo Lost&Found), kde si nechajte potvrdiť protokol tzv. (P.I.R.), 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 zákazník. Podrobnejšie informácie o postupe pri reklamacii batožiny sú uvedené na internetovej stránke zmluvného leteckého prepravcu. O podmienkach prepravy špeciálnej a nadrozmernej batožiny sa informujte vopred v našej CK prípadne u leteckého prepravcu. Cestujúcim s malými deťmi odporúčame vziať si so sebou do príručnej batožiny dostatočné množstvo kojeneckej, resp. detskej stravy a potrieb (plienky, prikrývky, oblečenie a pod.) zohľadňujúce aj prípadné zmeny, meškanie letu alebo dlhšie transfery.

VLASTNÁ DOPRAVA

Zákazník, ktorý použije vlastnú dopravu, sám zodpovedá za dodržanie termínu nástupu a ukončenia pobytu a teda aj čerpanie, resp. nečerpanie zabezpečených služieb. Pri plánovaní cesty je potrebné vziať do úvahy, že nástup na ubytovanie je možný v poobedňajších hodinách a v deň odchodu je treba izby uvoľniť v dopoludňajších hodinách. Presné časy budú uvedené v pokynoch na cestu.

UBYTOVANIE

S prihladením na očakávanie našich zákazníkov sa v našej ponuke nachádzajú ubytovacie zariadenia od najjednoduchších až po najluxusnejšie. Pre uľahčenie vašej orientácie v kategóriách ubytovacích zariadení, ktoré vychádzajú z kritérií stanovených konkrétnymi štátmi a môžu sa podstatným spôsobom od krajiny ku krajine odlišovať, uvádzame pri ubytovacom zariadení jednak oficiálnu kategóriu (počet hviezdíčiek), ako aj naše vlastné hodnotenie, ktoré je vyjadrením nášho názoru nadané ubytovanie. Toto naše vlastné hodnotenie vychádza zo skutočnosti, že ubytovacie zariadenie svojím vybavením, polohou, kvalitou a rozsahom služieb či inými charakteristikami čiastočne spĺňa požiadavky vyššej kategórie. Oficiálne hodnotenie ubytovacích kapacít vyjadrené hviezdíčkami, 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. CK nemôže ovplyvniť čas pridelenia izieb, či vyhovieť požiadavkám na ubytovanie na prízemí či poschodí alebo rodín na ubytovanie v izbách vedľa seba, i keď tieto požiadavky vopred ohlasuje recepcii príslušného zariadenia. Rozdelenie izieb je vo výhradnej kompetencii hotela, ktorý vychádza z momentálnej obsadenosti. Preto, pokiaľ sa špeciálne požiadavky nepodari zabezpečiť, CK nemôže poskytnúť

kompenzáciu ani zľavu, nakoľko na tieto požiadavky nevzniká právny nárok. Pri organizácii ubytovania, prihlasovaní na ubytovanie v recepciách a príprave ubytovania najmä pri väčších skupinách, neskorých príletoch a striedaní turnusov, môže dochádzať k dlhším čakacím dobám, prosíme preto o porozumenie.

Cestujúci predkladá recepcii hotela voucher – ubytovací preukaz ako doklad potvrdzujúci rozsah služieb, ktoré sú uvedené v Zmluve a ktoré uhradil. Voucher obdržíte po zaplatení celej ceny približne 7 dní pred začatím čerpania služieb spolu s informačnými pokynmi. Vybavenie, veľkosť a poloha jednotlivých izieb v tom istom zariadení nemusí byť vždy rovnaké, určité rozdiely sa môžu vyskytnúť aj v ubytovaní rovnakej kategórie a ceny. Katalógové fotografie izieb ubytovacích zariadení sú ilustračné, každé zariadenie má niekoľko typov izieb, ktoré sa môžu líšiť veľkosťou, vybavením, resp. dizajnom. V niektorých hoteloch a apartmánach ponúkame špeciálne typy izieb, cenovo zvýhodnené izby, niekedy označované aj tzv. economy izby, za zníženú cenu. Ich vybavenie zodpovedá minimálne najnižšej kategórii a popisu v katalógu a môžu byť znevýhodnené polohou. Počet týchto izieb je obmedzený. Na základe uzavretej zmluvy má zákazník nárok na ubytovanie v tej kategórii, ktorú má potvrdenú a zaplatenú. Aj napriek tomu sa však občas vyskytnú prípady „overbookingu“ – preobsadenia ubytovacieho zariadenia jeho vlastnou chybou, kedy však musí byť poskytnuté ubytovanie minimálne tej istej, prípadne vyššej kategórie ako pôvodne objednané ubytovanie.

Pri dodatočne vypísaných ponukách, typu Last Minute, ide zväčša o posledné voľné izby v danej ubytovacej kapacite alebo posledné miesta v doprave, v danom termíne. Vzhľadom na predaj na poslednú chvíľu, dostanú hotely rezervácie Last Minute dovolení len pár dní, niekedy len pár hodín pred príchodom zákazníkov. Preto sa môže stať, že izba pridelená zákazníkovi bude lokalizovaná a zariadená inak ako pre ostatných zákazníkov, ktorí si služby zakúpili podstatne skôr, čo je zohľadnené v cene vo forme zľavy. V prípade ponúk Last Minute s anonymným ubytovaním garantujeme iba kategóriu ubytovacieho zariadenia, pričom nemusí vždy ísť o hotel z našej ponuky. Presný názov hotela sa dozvie zákazník až po príchode do cieľovej oblasti. Poskytnutie zľavy systémom Last Minute môže znamenať aj to, že kvalita služieb sa nemusí rovnať kvalite služieb zakúpených za plnú katalógovú cenu.

Jednoposteľové izby sú väčšinou menšie ako štandardné izby. Za jednoposteľové izby sa zväčša účtuje príplatok. V prípade, že hotel nemá k dispozícii jednoposteľové izby a 1 osoba obsadí dvojposteľovú izbu, účtuje sa jej vždy príplatok za neobsadené druhé lôžko. Pokiaľ to situácia umožňuje a zákazník – jednotlivec si to želá, CK môže po vzájomnej dohode spojiť dvoch jednotlivcov do dvojposteľovej izby. V tom prípade sa im príplatok za jednoposteľovú izbu nebude účtovať. 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.

Prístelka je dodatočné, doplnkové a nie vždy plnohodnotné lôžko, ktoré je možno využiť vo väčšine ubytovacích zariadení. Prístelkou môže byť pohovka, rozkladací gauč, ležadlo, skladacia posteľ, poschodová posteľ, vysúvacie lôžko a pod. V prípade dvoch prísteliek môže byť poskytnuté jedno rozkladacie dvojlôžko. V niektorých hoteloch sa za trojposteľovú izbu považuje dvojposteľová izba s prístelkou. Obytný priestor izieb s viacerými prístelkami môže byť značne obmedzený. Prístelka je súčasťou vybavenia väčšiny 3- až 4- posteľových izieb, pričom podlahová plocha týchto izieb môže byť totožná s plochou dvojposteľových izieb. Treba si uvedomiť, že menšie pohodlie v 3-až 4posteľových izbách je zohľadnené nižšou cenou pre osoby na prístelke. Dieťa na lôžku rodiča znamená, že dieťa spí na spoločnom lôžku s rodičmi, resp. osobami na prvých dvoch základných lôžkach.

Detskú postieľku vyžiadame na základe Vášho želania v prípade, že ňou hotel disponuje. Niektoré hotely poskytujú detskú postieľku zdarma, iné za poplatok a niektoré ju nemajú k dispozícii vôbec, preto vám odporúčame vopred sa informovať v CK. Vzhľadom na špecifické osobné potreby malých detí (špeciálna detská strava, plienky, nočník a pod.) odporúčame zobrať si so sebou dostatočné množstvo zásob a vybavenie na celý pobyt, keďže ubytovacie zariadenia takéto vybavenie neposkytujú a zväčša ani nepredávajú.

Vo väčšine ubytovacích zariadení je zabezpečené ubytovanie v izbách s balkónom, resp. terasou bezplatne. Keďže niektoré hotely disponujú len s konkrétnym počtom izieb s balkónom, môže sa v týchto kapacitách za balkón inkasovať osobitný poplatok. Francúzsky balkón nie je balkónom v pravom zmysle. Pri ubytovaní v izbe s výhľadom na more ide o izbu s priamym alebo bočným výhľadom na more, avšak nemožno vylúčiť, že výhľad môže byť čiastočne zastretý zeleňou alebo časťou budovy. Pri ubytovaní v izbe s orientáciou na morskú stranu ide o bližšiu špecifikáciu umiestnenia izby.

V hoteloch so solárnym vyhrievaním sa môže občas stať, že tečie vlažná voda. V niektorých krajinách môže dochádzať k výpadkom elektrickej energie a tým aj klimatizácie a zásobovania vodou. Klimatizácia môže byť individuálne alebo centrálné riadená, pričom nemusí byť v prevádzke 24 hodín denne, čo závisí od rozhodnutia hotela. U hotelov nižšej kategórie sa stáva, že klimatizácia býva v prevádzke iba niekoľko hodín denne podľa harmonogramu uvedeného na recepcii a počas sezóny vo vymedzenom období. Hluk pri prevádzke klimatizácie, žiaľ, nemožno vylúčiť. Rýchlo sa rozvíjajúc i cestovný ruch spôsobuje stavebnú činnosť, ktorú nemá žiadna cestovná kancelária možnosť ovplyvniť alebo jej zabrániť. Stavebný štýl niektorých budov spôsobuje, že bude počuť z jednej izby do druhej. Popis jednotlivých ubytovacích zariadení a ich okolia, ako aj ilustračné fotografie, zodpovedajú skutočnosti ku dňu ich zverejnenia na príslušný rok. CK nemôže zodpovedať za prípadné zmeny, ktoré nastali neskôr (napr. začatie stavebnej činnosti v okolí a pod.). Rovnako nie je v kompetencii CK ovplyvniť

nepredvídateľné vplyvy životného prostredia na kvalitu služieb, ako napr. krátkodobé znečistenie mora a pláží v dôsledku nepriaznivého počasia, búrky a iné živelné pohromy, ktoré môžu viesť k dočasnému obmedzeniu spotreby vody, či elektrickej energie, funkčnosti klimatizácie, ďalej napr. zmenu majiteľa ubytovacej kapacity a tým i zmenu rozsahu služieb, doplnkových služieb a pod. Majitelia zariadení ani CK nemôžu niesť zodpovednosť za vzhľad a úpravu pozemkov susediacich s danou ubytovacou kapacitou, nakoľko tieto pozemky nie sú jej súčasťou. K dovolenke patrí aj večerná zábava, animačné programy, bary, diskotéky a nočné kluby, ktoré môžu spôsobovať hluk a preto CK nemôže garantovať úplný pokoj ani v nočných hodinách. Niektoré zábavné/animačné programy sa uskutočnia iba v prípade dostatočného záujmu, resp. pri dosiahnutí minimálneho počtu účastníkov. Obdobie pred a po sezóne so sebou okrem výhodných cien prináša aj riziko, že niektoré reštaurácie, diskotéky a obchody nie sú v prevádzke. CK nemá možnosť ovplyvniť rozsah, obsah a podmienky TV/SAT vysielania, ktorési určuje prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia sám zakúpením programov. Tiež môžu z rôznych dôvodov nastať výpadky siete Wi-Fi, resp. spomalenie signálu tak na izbe, ako aj vo vyhradených priestoroch hotela. Na tieto poruchy sa nevzťahuje možnosť reklamácie a finančnej náhrady.

K prímorským krajinám so špecifickými klimatickými podmienkami patrí aj hmyz či výskyt domácich zvierat, príp. drobného vtáctva v exteriéri hotelov alebo na plážach. Ich výskyt však neznamená, že ubytovanie resp. hotelové stredisko nie je čisté alebo nehygienické. Preto odporúčame, i napriek snahe hoteliérov o elimináciu hmyzu, pribaliť si do príručnej batožiny prostriedky proti hmyzu a nenechávať v izbách nechránené potraviny. Na základe medzinárodných predpisov a zvyklostí musia byť izby v deň odchodu uvoľnené do 10:00, možnosť ubytovania sa v deň príchodu je najskôr o 14:00. Včasný príchod alebo neskorý odchod neoprávňujú k dlhšiemu používaniu izby. Ak je to z kapacitných dôvodov možné, o neskoršom vystáňovaní z izby sa dá individuálne dohodnúť priamo v ubytovacom zariadení. Táto služba je však spoplatnená priamo na mieste (cena doplatku závisí od cenníka zariadenia). Je však potrebné upozorniť, že v čase plnej obsadenosti izieb nemusí byť táto služba z kapacitných dôvodov poskytovaná.

PLÁŽE, BAZÉNY

Ležadlá a slnečníky na pláži sa prenájímajú za poplatok (pokiaľ nie je v katalógu uvedené inak). Platí to rovnako aj o osuškách na pláž, pričom ich príp. poskytnutie zdarma uvádzame v katalógu. Pod plážovým servisom sa rozumejú rôzne kombinácie ležadiel, plážových stoličiek a slnečníkov. Počet ležadiel a slnečníkov na pláži, resp. v areáli ubytovacieho zariadenia, nemusí vždy zodpovedať kapacite ubytovacieho zariadenia.

Pláže sú vo väčšine destinácií verejné a prístupné aj miestnemu obyvateľstvu, ktoré sa svojou mentalitou a správaním môže odlišovať od našich zvyklostí. Ich vybavenosť je rôzna, pričom sprchy a WC nemusia byť súčasťou vybavenia pláže, príp. poskytujú tieto služby iba za poplatok. Pláže pred hotelovými zariadeniami sú takmer všade vo verejnom vlastníctve, takže ich čistenie je v kompetencii miestnych obcí, resp. mestských častí. Odporúčame pri pohybe na pláži používať plážovú obuv.

Nedá sa vylúčiť, že klimatické podmienky, vietor a morské prúdy spôsobia nánosy, náplavy rias, vodných tráv, prípadne zníženie morskej hladiny a pod., čo môže viesť k obmedzeniam alebo zmenám podmienok na pláži, ako i k odchýlkam od popisu v katalógu. Tento faktor je však zo strany CK neovplyvniteľný a nezakladá zákazníčkovi nárok na finančnú náhradu alebo kompenzáciu. Údaje o vzdialenosti hotela od pláže, uvedené v katalógu, sú len orientačné a udávajú orientačnú vzdialenosť od pláže k najbližšej časti areálu/ hotelového komplexu.

Z hygienických dôvodov je nutné pridávať do vody v bazéne chemikálie. Osobám s citlivou pokožkou odporúčame konzultovať tento problém so svojim lekárom pred realizáciou pobytu. Nie všetky hotelové bazény majú čistiace/filtračné zariadenie a preto môžu byť v určitých obdobiach vypúšťané a čistené. Je teda nutné počítať s tým, že bazény môžu byť po určitú dobu mimo prevádzky. Užívanie bazénov je povolené iba v priebehu prevádzkových hodín vymedzených hotelom a pri dodržiavaní pokynov ich využívania a samozrejme, na vlastné nebezpečenstvo, pričom rodičia zodpovedajú za svoje deti. Niektoré hotely môžu vyžadovať používanie kúpacích čiapok v bazéne. Vnútorné bazény môžu byť v čase letnej sezóny na základe rozhodnutia vedenia hotela mimo prevádzky.

STRAVOVANIE

Typ stravovania je uvedený v popise každého hotela. V zariadeniach hotelového typu je stravovanie zabezpečené formou raňajok, polpenzie (raňajky a večere), plnej penzie (raňajky, obedy, večere), resp. formou all inclusive, príp. ultra all inclusive alebo all inclusive light. Rozsah a kvalita stravovania závisí od kategórie, veľkosti a ceny ubytovacej kapacity, ako aj od miestnych tradícií a zvyklostí. Kontinentálne raňajky väčšinou pozostávajú z kávy, čaju, pečiva, masla, džemu, príp. nealkoholického nápoja, rozšírené sú obohatené o salámu, šunku, syr alebo vajíčka. Stravovanie formou bufetových stolov znamená voľnú konzumáciu z ponuky, zodpovedajúcej príslušnej kategórii hotela a konkrétnej krajiny. Obedy, resp. večere, môžu byť s obsluhou, pričom na výber môže byť niekoľko druhov teplých jedál alebo opäť samoobslužná forma bufetových stolov, ktoré ponúkajú výber z niekoľkých menu, niekedy šaláty a dezerty. Nápoje pri obedoch a večeriach nie sú zahrnuté v cene, s výnimkou hotelov, pri ktorýchto uvádzame. All inclusive v zásade znamená plnú penziu najčastejšie formou bufetových stolov a časovo čiastočne obmedzenú konzumáciu (prevažne) miestnych nealkoholických a alkoholických nápojov podľa časového

harmonogramu hotela. Ultra all inclusive môže obsahovať aj ďalšie služby, ako napr. skoré a neskoré raňajky, ľahké studené a teplé občerstvenie, kávu, čaj, sušienky, zmrzlinu, importované alkoholické nápoje, tematické večere, fľašu vína na izbu, osušky, slnečníky a ležadlá pri bazénoch a na pláži zdarma, animačné programy, detský klub, rôzne športové a zábavné aktivity. All inclusive light je zvyčajne stravovanie formou plnej penzie (raňajky, obedy a večere formou bufetových stolov) s podávaním vybraných nealkoholických a alkoholických nápojov (napr. pivo, víno) miestnej výroby počas servírovania plnej penzie, príp. ak to je uvedené, aj vo vyhradených hodinách v priestore na to určenom, príp. ďalšie hotelové služby, napr. športové animácie a pod. Za súčasť all inclusive sa považuje aj voda, ktorá je k dispozícii niekedy iba v obmedzenom čase (podľa otvorených barov), tak isto ju personál môže nalievať do pohárov a nemusí byť balená, pokiaľ je zabezpečená jej hygienická nezávadnosť. V prímorských krajinách sa zvyčajne nepoužíva na pitie a varenie voda z vodovodu, preto odporúčame dopĺňať potrebnú zásobu vody jej kúpou v hoteli alebo blízkych predajniach. Rozsah, sortiment a harmonogram poskytovania služieb all inclusive je v plnej miere v kompetencii hotela, súvisí s úrovňou ubytovacieho zariadenia a miestnymi zvyklosťami. Služby all inclusive sú v katalógu uvedené pri každom hoteli, ich obsah však môže byť v priebehu sezóny rozhodnutím vedenia hotela upravený alebo čiastočne zmenený. Preto ich popis v katalógu je iba orientačný a jeho zmena nezakladá nárok na kompenzáciu. Z organizačných dôvodov je vo väčšine hotelov v režime all inclusive nutné nosiť náramok alebo iné označenie. V prvý deň je možné čerpať služby až po ubytovaní (po check-in) a v posledný deň čerpania služieb je v zmysle interných hotelových predpisov možné čerpať ich väčšinou len do 10:00 h, pričom presné pokyny dostanete priamo na mieste.

V čase neskorého príchodu do hotela a skorého odchodu z hotela (mimo bežných prevádzkových hodín reštauračného zariadenia) môže

byť cestujúcim servírovaná neskorá večera resp. skoré raňajky v obmedzenom výbere studenej kuchyne alebo formou stravných balíčkov, ak hotel túto službu poskytuje. O poskytnutie stravného balíčka je potrebné požiadať zvyčajne deň vopred do 17:00 h na recepcii. Upozorňujeme, že niektoré hotely služby stravných balíčkov neposkytujú vôbec a zákazníci, ktorí napr. z dôvodu účasti na fakultatívnych výletoch nečerpajú stravu alebo služby all inclusive v hoteli, nemajú nárok na kompenzáciu nečerpaných služieb. V prípade zmeškania stravy zahrnutej v cene z dôvodu neskorého príchodu alebo skorého odchodu z hotela, nie je možné zmeškanú stravu finančne nahradiť. Vo väčšine hotelov platí striktný zákaz nosenia vlastných jedál a nápojov do izby (výnimkou sú hotely apartmánového typu s vlastnou kuchynkou) a zároveň aj zákaz vynášania jedál a nápojov z reštaurácie alebo jedálne hotela. Podávanie nápojov v plastových alebo akrylátových pohároch (i v hoteloch vyššej kategórie) je možné najmä z dôvodov bezpečnosti zákazníkov (pohyb bosými nohami) a s ohľadom na legislatívu danej krajiny. V hoteloch vyšších kategórií sa vyžaduje, aby muži nosili dlhé nohavice na večeru.

FAKULTATÍVNE VÝLETY

Fakultatívne výlety a podmienky ich čerpania môžu byť dohodnuté priamo v mieste čerpania služieb.

Všetky výlety nemusia byť sprevádzané slovensky hovoriacim sprievodcom. V prípade nízkej účasti slovenských zákazníkov môže dôjsť k zrušeniu výletu, prípadne k spojeniu slovenskej skupiny s inou zahraničnou skupinou zákazníkov. Upozorňujeme na určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv v mieste pobytu. Akékoľvek reklamácie týkajúce sa fakultatívnych výletov je nevyhnutné riešiť namieste pobytu pretože organizátorom týchto výletov sú vždy miestne subjekty. V prípade, že z dôvodu skorého odchodu na fakultatívny výlet nie je možné využiť raňajky, informujte sa vopred v hoteli na možnosť prípravy balíčka s jedlom, pokiaľ hotel túto službu poskytuje. Vstupy do objektov a fakultatívne výlety nie sú súčasťou ceny podľa Zmluvy, ak nie je dohodnuté ináč. Na vybrané vstupy CK umožňuje a odporúča ich zakúpenie vopred, hneď pri uzavretí Zmluvy. Zakúpenie vstupov vopred však vždy nezaručuje absolvovanie návštevy objektu bez čakacej doby, čo je závislé od miestnych podmienok a prevádzky daného objektu.

ĎALŠIE RADY A ODPORÚČANIA

Odporúčame venovať pozornosť aj cennostiam, ktoré ste sa rozhodli zobrať si so sebou na dovolenku a podľa možnosti využívať trezory na izbách alebo na recepcii. Za cennosti ponechané v izbe nenesie hotel ani CK zodpovednosť. V prípade zdravotných problémov kontaktujte CK alebo priamo poskytovateľa služby. Väčšina hotelov má zmluvných lekárov. Môže sa stať, že za lekárske ošetrenie 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 EU si nezabudnite so sebou vziať Európsky preukaz zdravotného poistenia. V prípade, keď sa rozhodnete odísť z miesta pobytu skôr, je dôležitá situáciu riešiť so zástupcom CK. Treba brať na vedomie, že s tým môžu súvisieť ďalšie náklady (poplatok za transfer, vystavenie novej letenky, storno poplatok za zrušenie hotela, atď.), ktoré musia byť uhradené namiesto ešte pred odchodom. Za nevyčerpané služby vám zo strany CK nebude poskytnutá žiadna refundácia.

PLATBA POUKÁŽKAMI

Platba poukážkami vydanými partnerskými spoločnosťami je možné pripustiť len na základe vzájomnej dohody.

Veríme, že týmito informáciami a radami vám pomôžeme predísť možným nedorozumeniam, takže na záver nám už nezostáva nič iné, len vás pozvať do pobočiek našej cestovnej kancelárie SATUR TRAVEL, a.s., ako aj našich zmluvných predajcov, kde vám pracovníci ochotne poradia pri výbere a zabezpečia dovolenku podľa vašich predstáv.

Celý kolektív SATUR TRAVEL, a.s. vám praje len tie najpríjemnejšie, ničím nerušené chvíle a množstvo zážitkov, na ktoré budete ešte radi a dlho spomínať. Budeme tiež vďační, ak svoje pocity s kvalitou poskytnutých služieb zhodnotíte následne v dotazníkoch

prieskumu spokojnosti, s ktorými sa na vás dovolíme obrátiť po skončení čerpania služieb v záujme skvalitňovania prípravy a priebehu ich poskytovania. Vaše názory zverejníme v recenziách na našej webovej stránke, ktoré ponechávame v pôvodnom znení s výnimkou pravopisných úprav a vylúčenia časti príspevkov netýkajúcich sa predmetu recenzie.

PALIVOVÝ PRÍPLATOK

Cestovná kancelária SATUR TRAVEL, a.s. je oprávnená zvýšiť jednostranným úkonom cenu služieb v prípade, že dôjde k zvýšeniu ceny prepravy z dôvodu zvýšenia dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok alebo ku zvýšeniu platieb spojených so zabezpečovanou dopravou (letecká aj autobusová).

Ceny charterovej leteckej dopravy sú kalkulované pri cene leteckého paliva na úrovni 650 USD/MT. Spôsob výpočtu tzv. palivového príplatku pri charterovej leteckej doprave je nasledovný:

CENA PALIVA	EGYPT	TURECKO CYPRUS	ŠPANIELSKO	GRÉCKO	TALIANSKO	BULHARSKO
651 - 750 USD/ MT	25 EUR	25 EUR	25 EUR	25 EUR	25 EUR	25 EUR
751 - 850 USD/ MT	30 EUR	30 EUR	30 EUR	30 EUR	30 EUR	30 EUR
851 - 900 USD/ MT	35 EUR	35 EUR	35 EUR	35 EUR	35 EUR	35 EUR

ZMLUVNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ KANCELÁRIE SATUR TRAVEL, A.S. PRE SAMOSTATNÉ SLUŽBY CESTOVNÉHO RUCHU

I. ZMLUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽBY CESTOVNÉHO RUCHU

1. Pre potreby týchto zmluvných podmienok sa cestovnou kanceláriou (ďalej len „CK“) rozumie obchodná spoločnosť SATUR TRAVEL a.s., IČO: 35 787201, so sídlom: Miletičova 1, Bratislava 824 72, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 2427/B.

2. Pre potreby týchto zmluvných podmienok sa zákazníkom (ďalej len „zákazník“) rozumie fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o poskytnutí služby cestovného ruchu, alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu. Všetky osoby na strane zákazníka sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu spoločne a nerozdielne. V prípade, že na strane zákazníka vystupuje viac osôb, používa sa aj na nich označenie v jednotnom čísle „zákazník“ a v tomto prípade sú všetky osoby na strane zákazníka povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu spoločne a nerozdielne.

3. Pre potreby týchto zmluvných podmienok sa objednávateľom služby cestovného ruchu (ďalej len „objednávateľ“) rozumie osoba, ktorá s CK uzatvorila zmluvu o poskytnutí služby cestovného ruchu, avšak táto osoba, môže ale nemusí byť zákazníkom. Ak objednávateľ nie je zákazníkom, zodpovedá objednávateľ za zaplatenie celej ceny služby spoločne a nerozdielne s zákazníkom.

4. Pre potreby týchto zmluvných podmienok sa rozumie:

- a) Trvanlivý nosič: prostriedok, ktorý umožňuje zákazníkovi alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúc im ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.
- b) Predajné miesto: prevádzkareň alebo iný priestor, kde CK, alebo iný ním poverený subjekt, obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

5. Zmluva o poskytnutí služby cestovného ruchu vzniká medzi CK a zákazníkom na základe podpísanej, alebo inak akceptovanej, zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu potvrdenej CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK, alebo zaplatením časti ceny služby. Za podpísanú, alebo inak akceptovanú, zmluvu o poskytnutí služby cestovného ruchu zákazníkom v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj podpísaná alebo inak akceptovaná zmluva o poskytnutí služby cestovného ruchu jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom, alebo objednávateľom. Súčasťou zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré zákazník, alebo objednávateľ, od CK obdrží alebo na základe ktorých zákazník, alebo objednávateľ, uzatvorí zmluvu, a to najmä ponukový katalóg s užitočnými informáciami, tieto zmluvné podmienky, všeobecné informácie pre samostatné služby cestovného ruchu a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o službe, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle www.satur.sk. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito zmluvnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne zákazníkovi, alebo objednávateľovi, iná CK splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie sú súčasťou zmluvy o službe, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o službe v katalógu alebo v iných písomných dokladoch vydaných CK.

6. Iná CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK nie je splnomocnená dohodnúť so zákazníkom ustanovenia v zmluve o poskytnutí služby cestovného ruchu alebo poskytovať zákazníkovi informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o službe v katalógu alebo v iných písomných prospektoch a dokumentoch.

7. Osoba, ktorá koná za zákazníka, alebo ako zákazník, prípadne objednávateľ, podpisom alebo iným akceptovaním zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene zákazníka uzatvoriť zmluvu o poskytnutí služby cestovného ruchu a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas

s čerpaním služby a dohodnutými podmienkami. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenia zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu bude vedená s osobou, ktorá koná za zákazníka, alebo ako zákazník, prípadne ako objednávateľ.

8. Podpisom zmluvy objednávateľ, alebo zákazník potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o poskytnutí služby cestovného ruchu sa s jej obsahom, ako aj so všetkými jej súčasťami (čl. I. bod 5), oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto zmluvných podmienok.

9. Zmluvné podmienky CK pre zmluvný vzťah uzavretý prostredníctvom internetového rezervačného systému umiestneného na webovom sídle www.satur.sk. (ďalej len „podmienky pre on-line zmluvy“)

- a) Objednávateľ vyplnením informácií o zákazníkoch, ich priradením k zoznamu objednaných služieb (ich konkrétna špecifikácia) a prejavom súhlasu s týmito zmluvnými podmienkami a so Všeobecnými poistnými podmienkami pre cestovné poistenie a asistenčné služby poskytované poisťovňou (ak je poistenie zabezpečované) a kliknutím na tlačidlo „rezervovať“ odosiela CK návrh na uzavretie zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu (návrh v zmysle ustanovenia § 43a ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- b) Prijatím návrhu na uzatvorenie zmluvy zo strany CK vzniká platná a účinná zmluva o poskytnutí služby cestovného ruchu s obsahom informácií o zákazníkoch a so zoznamom objednaných služieb, ktoré v návrhu na uzavretie zmluvy objednávateľ uviedol. Internetový systém vygeneruje objednávateľovi potvrdenú zmluvu.
- c) Z dôvodu, že nemožno vylúčiť, že pri uzatvorení zmluvy prostredníctvom internetového rezervačného systému umiestneného na webovom sídle (www.satur.sk) môže z dôvodu technickej poruchy dôjsť k uzatvoreniu zmluvy pod vplyvom omylne prejavenej vôle zo strany CK resp. internetového rezervačného systému, čoho následkom môže byť omylne dohodnutá nižšia alebo vyššia cena služby ako cena, za ktorú službu CK v skutočnosti ponúka, sa zmluvné strany dohodli, že CK má právo pred začatím služby od zmluvy odstúpiť a objednávateľovi ponúknuť iný návrh na uzavretie zmluvy s podľa okolností prípadu vyššou alebo nižšou cenou služby.

II. CENA SLUŽIEB, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za všetky služby, ktoré si zákazník, alebo objednávateľ, objednal (ďalej len „cena služby“) sa rozumie celková cena služby uvedená v zmluve o poskytnutí služby cestovného ruchu. Zo zliav poskytovaných CK, má zákazník nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, zákazník si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny služby môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu na čo bol zákazník vopred upozornený v súlade so zákonom. Ak nie je uvedené v zmluve inak, cena služby nezahŕňa náklady zákazníka, ktoré musí tento vynaložiť v súvislosti s dodržiavaním pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta služby.

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

3. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká zákazníkovi až zaplatením ceny služby a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

4. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy zaplatenie 100 % ceny služby (všetkých objednaných služieb), alebo zálohy v minimálnej výške 50 % ceny služby (všetkých objednaných služieb) okrem cestovného poistenia, ktoré musí zákazník (objednávateľ) zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy/. Zvyšnú časť ceny za všetky objednané služby (ak bola platená záloha) je zákazník (objednávateľ) povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 46 dní pred začatím čerpania služby.

5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 46 dní pred začatím čerpania služby, je zákazník (objednávateľ) povinný zaplatiť 100 % ceny služby alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.

6. Za objednané služby je možné zaplatiť v hotovosti, prostredníctvom platobných kariet ak to predajné miesto CK umožňuje, bankovým prevodom alebo iným dohodnutým spôsobom, pričom za deň zaplatenia sa považuje ten deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.

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

- a) Ceny prepravy zákazníka vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena služby zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu s cenou prepravy ku dňu začatia čerpania služby,
- b) Výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena služby zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia služby, alebo
- c) Výmenných kurzov mien týkajúcich sa služby, keď v takom prípade bude cena služby zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia čerpania služby.

8. Zmluvné strany sa dohodli, že zákazník má právo na zníženie ceny služby zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 7 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu do začatia čerpania služby.

9. CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu služby, ak sa zákazník nezúčastnil služby, alebo nečerpал služby, z dôvodov za ktoré nezodpovedá CK.

III. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základným právam zákazníka patrí:

- a) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplatených služieb.
- b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa služby a objednaných služieb ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena služby.
- c) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto podmienok.
- d) Pred začatím čerpania služby môže zákazník na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že služby sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na službe, avšak takáto zmena je možná len na základe vzájomnej dohody. Ak sa zmluvné strany nedohodnú ináč, pôvodný zákazník a nový zákazník spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny služby a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou zákazníka a o ktorých ich CK informuje. Súhlas nového zákazníka musí vždy obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o službe a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na službe alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového zákazníka za zaplatenie ceny služby, je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 čl. II v prípade, že cena služby nebude uhradená.
- e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. VII. týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa čl. VIII. týchto podmienok.

2. K základným povinnostiam zákazníka patrí najmä:

- a) Poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je zákazník povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla.
- b) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie služby alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta služby), ktorými je poskytnutie služby a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.
- c) Zaplatiť cenu služby v plnom rozsahu za všetky objednané služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť;
- d) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne služby alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK.
- e) Prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.
- f) V prípade, že zistí nesprávnosť údajov podľa čl. III. bod 2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať CK.
- g) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na

vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.).

- h) Riadiť sa pokynmi zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program služby a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu služby alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť zákazníkovi ich poskytnutie, čím zákazník stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužívané služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny služby.
- i) Nieť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil.
- j) Zaisťovať u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby čerpania služby, podobne zaisťovať sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.
- k) Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spoluzákazníkom a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast' zákazníka na službe či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

IV. POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä zabezpečiť čerpanie služieb za podmienok a v rozsahu ako boli dohodnuté.
2. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si zákazník sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb (služby):
 - a) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím čerpania služby zmeniť podmienky zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať zákazníka, alebo objednávateľa o zmene. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.
 - b) Ostatné služby môžu byť menené len po vzájomnej dohode.
2. Počas čerpania služieb:
 - a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná: • zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sa situácia považuje za vyriešenú, alebo • vrátiť zákazníkovi zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompensované služby, alebo • poskytnúť zákazníkovi zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo • poskytnúť zákazníkovi bezodkladne pomoc.
 - b) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK).
3. Zákazník berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

VI. ODSÚPENIE OD ZMLUVY O POSKYTNUTÍ SLUŽBY CESTOVNÉHO RUCHU ZÁKAZNÍKOM A ODSÚPENÉ

1. Zákazník má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služby od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu

odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu pred začatím služby, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služby cestovného ruchu zákazníkovi a predpokladaný príjem z náhradného predaja služby cestovného ruchu.

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

- a) Skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 25 % z ceny služby, ak zákazník odstúpi od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu v lehote 46 dní a viac pred termínom začatia služby,
- b) Skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny služby, ak zákazník odstúpi od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu v lehote 45 - 29 dní pred termínom začatia služby,
- c) Skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75 % z ceny služby, ak zákazník odstúpi od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu v lehote 28 - 15 dní pred termínom začatia služby,
- d) Skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90 % z ceny služby, ak zákazník odstúpi od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu v lehote 14 - 6 dní pred termínom začatia služby,
- e) Vo výške 100 % ceny služby, ak zákazník odstúpi od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu v lehote 5 a menej dní pred termínom začatia služby.
- f) V prípade služby (poskytovania služieb) realizovaného v celom rozsahu na území SR, výška odstúpného bude určená vo výške skutočne vzniknutých nákladov.

2. V prípade, ak jeden z viacerých zákazníkov pri jednej zmluve o poskytnutí služby cestovného ruchu ruší svoju účasť na službe (napr. zrušenie účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento zákazník povinný uhradiť v rámci odstúpného aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb. Pre určenie počtu dní pri výpočte odstúpného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Rovnako sa postupuje aj v prípade zrušenia jednej zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu, kde tento zákazník mal spoločné ubytovanie alebo služby s iným zákazníkom na základe inej zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu.

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

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

5. CK môže pred začatím služby odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu bez povinnosti nahradiť škodu zákazníkovi spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak

- a) Neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu o poskytnutí služby cestovného ruchu a CK oznámi zákazníkovi odstúpenie od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu bezodkladne pred začatím služby.

VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE SLUŽBY

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

2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o poskytnutí služby cestovného ruchu alebo zákonom, zákazník je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK.

3. CK je povinná v primeranej lehote vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou alebo zákonom, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

4. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne zákazníkovi náhradné služby cestovného ruchu, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

- a) Rovnakej kvality, ako je uvedená v zmluve, bez dodatočných nákladov pre zákazníka, alebo
- b) Nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o poskytnutí služby cestovného ruchu, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

5. Zákazník môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 4 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o poskytnutí služby cestovného ruchu alebo ponúknutá zľava z ceny služby nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu zákazník v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, zákazník pokračuje v užívaní

služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK poskytne zákazníkovi primeranú zľavu z ceny služby za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.

6. Zákazník má právo uplatniť reklamáciu služby do dvoch rokov od skončenia služby.

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

8. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc zákazníkovi v ťažkostiach bezodkladne, najmä poskytnutím

- a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
- b) pomoci zákazníkovi s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

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

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

10. Informácia o reklamačných postupoch:

- a) Zákazník je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovanej služby.
- b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou.
- c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovanej služby.
- d) Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o poskytnutí služby cestovného ruchu.

VIII. NÁHRADA ŠKODY

1. Zákazník má právo na náhradu škody v súlade s príslušnou právnou úpravou.

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

- a) Zákazníkom
- b) Treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci služby, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
- c) Neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

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

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

IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

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

2. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na služby poskytované CK, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne so zákazníkom (objednávateľom) iný rozsah vzájomných práv a povinností.

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

4. Akceptovaním zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu zákazník, alebo objednávatel, potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o poskytnutí služby cestovného ruchu, sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto zmluvných podmienok a dojednaní v nich obsiahnuté akceptuje.

5. Zákazník (objednávatel) v zmysle všeobecného nariadenia o ochrane údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov poskytuje CK osobné údaje na účel uzavretia tejto zmluvy s CK, plnenia a dodatočného potvrdenia podmienok tejto zmluvy, spracovania objednávky, realizácie dodávky, zúčtovania platieb a nevyhnutnej komunikácie medzi zmluvnými stranami. CK poskytne údaje zákazníka uvedeným príjemcom: cestovným agentúram, ubytovacím zariadeniam, spolupracujúcim tretím stranám, Slovenskej obchodnej inšpekcii, súdu, orgánom činným v trestnom konaní, subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva CK zo zákona. CK postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi zákazníka v súlade s ustanoveniami nariadenia a platného zákona o ochrane osobných údajov. Zákazník je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o ich zmene. V prípade, ak zákazník CK neposkytne osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii a to podľa toho kde bude poskytovaná dohodnutá služba. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude v ošetrovaní podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. V prípade ak CK bude pre zákazníka vybavovať vízovú povinnosť, zákazník je povinný poskytnúť na tieto účely kópiu cestovného dokladu. Zákazník, ktorého osobné údaje sú spracúvané CK, má právo od CK požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Zákazník má súčasne právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov. Ak sú žiadosti zákazníka v postavení dotknutej osoby zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu, CK môže požadovať primeraný poplatok zohľadňujúc i administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo odmietnuť konať na základe žiadosti. Ak sa zákazník domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týka, je v rozpore so všeobecným nariadením o ochrane údajov, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava. Prípadné otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov môže objednávatel adresovať zodpovednej osobe CK prostredníctvom e-mailovej adresy zodpovednaosoba@ba.satur.sk.

6. Uzatvorením zmluvy vzniká medzi zákazníkom a CK vzťah, na základe ktorého CK využíva osobné údaje zákazníka aj na účely oslošovania s marketingovými ponukami CK. Právnym základom spracúvania osobných údajov je oprávnený záujem podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) nariadenia a zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov. Oprávneným záujmom je informovať dotknuté osoby o vlastných podobných produktoch a službách. Doba spracúvania osobných údajov je po dobu trvania zmluvného vzťahu. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude v ošetrovaní podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. V záujme prispôsobovania marketingových ponúk individuálnym potrebám objednávatela bude CK na základe histórie objednávok zákazníka vytvárať personalizované marketingové ponuky. Na vytváranie personalizovaných marketingových ponúk budú využívané aktivity zákazníka na webových sídlach (cookies a google analytics).

7. Po zrealizovaní služby resp. služby poskytovanej CK Vám môže byť emailom doručený dotazník, ktorý slúži výlučne na overenie kvality poskytovaných služieb.

8. Tieto zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2021.