

VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE

Vážení zákazníci,

ďakujeme Vám za prejavenu dôveru pri výbere Vašej dovolenky. Dovoľte nám dať do Vašej pozornosti nasledujúce informácie a odporúčania, vzťahujúce sa na služby poskytované v rámci zájazdov, ktoré sú spolu so Zmluvnými podmienkami CK SATUR TRAVEL (ďalej len „CK“) súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu. Keďže obsahujú podrobnejší výklad rozsahu, kvality a obsahu poskytovaných služieb, ktoré sú ponúkané v rámci organizovaných zájazdov, je dôležité, aby ste sa s nimi oboznámili ešte pred uzavretím zmluvy o obstaraní zájazdu a vďaka tomu aby sme dosiahli súlad medzi službami ponúkanými našou CK a Vašími očakávaniami o nich.

PROGRAM ZÁJAZDU

Programy pobytových zájazdov sú podobné, menia sa len v závislosti od spôsobu dopravy a dĺžky pobytu. Prvý, príp. aj druhý a posledný, príp. aj predposledný deň zájazdu 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. Po príchode do miesta pobytu sú ubytovacie kapacity štandardne k dispozícii od 14:00 hod. a v deň odchodu je štandardom uvoľniť izby do 10:00 hod., pokiaľ nie je 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 nekompensuje služby, ktoré neboli z týchto dôvodov čerpané.

Pobyt ako taký a samotné služby sa vždy počítajú na počet prenocovaní, t.j. **cena zájazdu je vždy kalkulovaná na počet nocí, a teda nie na počet dní zájazdu.**

LETECKÁ DOPRAVA

Platné miestne časy odletu a priletu sú uvedené vo Vašich pokynoch na cestu. Rešpektujte, prosím, pokyny CK, kde je presne uvedený čas, kedy sa pred plánovaným odletom treba dostať na letisko. V prípade oneskorenia alebo omeškania CK nezodpovedá za vzniknuté komplikácie a klient nemá nárok na vrátenie ceny za nevyčerpané služby, a to ani v prípade nevycestovania. Na základe predpisov a dohôd platných v medzinárodnej leteckej doprave si však CK vyhradzuje možnosť zmeny miesta odletu, trasy letu, medzipristátia, leteckej spoločnosti, typu lietadla a letového plánu.

CK nezodpovedá za škody spôsobené skrátením alebo predĺžením zájazdu 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.

Lety sa uskutočňujú v časoch stanovených leteckými úradmi, pričom naša CK sa snažila zabezpečiť maximálny počet letov v denných hodinách. Odlet, resp. prilet sa však 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. Vo výnimočných situáciách sa môže stať, že dôjde k zmene odletových časov iba niekoľko hodín pred plánovaným odletom alebo k dlhšiemu meškaniu lietadla. Tieto skutočnosti však nemôže žiadna cestovná kancelária ovplyvniť, sú spôsobené okrem počasia a technických problémov hlavne preplnenosťou vzdušných koridorov, čo sa dotýka predovšetkým chartrových letov. V prípade, že CK bude mať vopred o tejto skutočnosti vedomosť, budeme sa snažiť Vás o všetkých takýchto skutočnostiach vopred informovať. S prihliadnutím na možnosť prípadných zmien je dôležité sledovať čas odletu späť do SR a čas odchodu z miesta pobytu, ktorý bude včas uvedený na informačnej tabuli, resp. ho oznámi delegát iným spôsobom.

Za časové posuny začiatku a konca čerpania služieb, ako aj za služby nevyčerpané z dôvodu meškania dopravy nenesie CK zodpovednosť, a preto neposkytuje finančnú ani žiadnu inú náhradu. Keďže CK nemá možnosť ovplyvniť tieto prípadné zmeny spojené s leteckou prepravou, táto skutočnosť neoprávňuje klienta na zrušenie zájazdu a uplatňovanie si akýchkoľvek nárokov voči CK. Klient berie na vedomie, že po dobu pobytu v odletových a priletových halách, ako aj v lietadle, preberá zodpovednosť letecká spoločnosť. Klient je povinný riadiť sa jej pokynmi.

Letenku, ak je súčasťou cestovných dokladov, si po príchode do cieľového miesta bezpečne uschovajte. V prípade straty, odcudzenia alebo zničenia letenky delegát v spolupráci s leteckou spoločnosťou vystaví novú letenku vo výške skutočne vzniknutých nákladov, ktoré klient uhradí priamo na mieste.

Upozorňujeme klientov, že nie je v kompetencii CK zabezpečovať rezerváciu miest v lietadle. Pridelovanie miest v lietadle sa realizuje pri kontrolnom pulte priamo na letisku. Miesta sú pridelované v závislosti od času prihlásenia pri odbavovacom pulte (check-in) príslušnej leteckej spoločnosti, ktorá let zabezpečuje, predloženia letenky a odovzdania batožiny. Po odbavení každý cestujúci absolvuje pasovú a colnú kontrolu,

po ktorej už nie je možné opustiť odletovú halu. Dovoľujeme si Vás upozorniť, že pri prilete pred opustením priletovej haly letísk, ako aj pri prekročení pasovej kontroly pred odletom z destinácie nie je povolená prítomnosť delegáta ani iného zástupcu CK.

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. 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 a spísaný protokol (P.I.R.), v opačnom prípade Váš nárok na náhradu za vzniknutú škodu zaniká (naviac, strata a poškodenie batožiny je vo väčšine poisťovních podmienok vylúčená z poisťovného krytia). Náklady spojené s vybavovaním reklamácie hradí klient.

Po prilete sú našimi delegátmi na mieste pobytu organizované transfery do jednotlivých letovísk. Pre menšie skupiny môžu byť prístavené aj minibusy, resp. taxíky. Uvádzané dĺžky času transferov sú orientačné, ich realizácia závisí najmä od aktuálneho stavu cestnej premávky, počtu klientov, rozvozu klientov do viacerých hotelov a pod. Transfery letisko–hotel–letisko nie vždy môže sprevádzať delegát resp. zástupca CK a vzhľadom na organizačno-prevádzkové okolnosti môžu mať zastávky vo viacerých hoteloch a z tohto dôvodu sa môže dĺžka transferu predĺžiť. Za svoju batožinu si zodpovedá každý účastník sám, odporúčame presvedčiť sa o jej naložení a vyložení z autobusu.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

Autobusové zájazdy sú zabezpečované kvalitnými modernými autobusmi, ktoré spĺňajú technické normy na vykonávanie dopravy v SR i v zahraničí. Značka, resp. výrobca autobusu nie sú z hľadiska kategorizácie autobusov určujúcim faktorom. Dobrý technický stav a servis sú zárukou bezproblémovej a bezpečnej jazdy.

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.

Miesto v autobuse – Všetci účastníci zájazdov, vrátane detí, musia mať svoje miesto v autokare. Ponúkame Vám možnosť zarezervovať si miesta v prednej časti autokaru za príplatok. Rezervácia konkrétneho sedadla (čísla sedadla) nie je možná, pri pridelovaní miest v autokare sa snažíme zohľadňovať termín prihlásenia na zájazd a vek jednotlivých účastníkov. Všetky sedadlá sú považované za plnohodnotné, t.j. aj tie, ktoré majú obmedzený rozsah sklopenia, resp. sa nachádzajú v zadnej časti a sú obsadené bez nároku na zľavu.

Vzhľadom k limitovanému úložnému priestoru, nemožnosti preťažovania autobusu a v neposlednom rade i v záujme zabezpečenia určitej kultúry cestovania, je **obmedzená horná hranica prepravovanej batožiny**, ktorá je uvedená v písomných informáciách na cestu. Každý cestujúci je povinný si za asistencie vodiča svoju batožinu naložiť do autobusu a v cieľovom mieste si batožinu vyzdvihnúť. Ďalej upozorňujeme, že CK negarantuje stráženie batožiny pred ubytovaním v deň prjazdu a pri ukončení ubytovania v deň odjazdu.

Trasa a časy odchodov a návratov budú uvedené vo Vašich pokynoch na cestu. CK si vyhradzuje v prípade potreby alebo vyskytnutia sa iných skutočností, ktoré nie je možné vopred predvídať, právo na zmeny týchto údajov. Prvý a posledný deň autobusových zájazdov je určený predovšetkým na prepravu do a z miesta pobytu. Odchody do väčšiny pobytových miest sú plánované vo večerných hodinách, takže je treba počítať s prepravou v noci. Počas prepravy sa konajú pravidelné technické a bezpečnostné zastávky, a to presne v súlade s medzinárodnou 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 späťne. 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 porozumení.

Cestujúcim zabezpečujeme prepravu z jednotlivých nástupných miest na území SR do miesta ich pobytu, t.j. až do prístupnej blízkosti ubytovacieho zariadenia. V hlavnej sezóne sa však môže stať, že autobusy sa nedostanú až do bezprostrednej blízkosti niektorých ubytovacích zariadení, nakoľko sú často miestne komunikácie úzke, resp. zablokované parkujúcimi autami. Vzhľadom k pomerne veľkému počtu letovísk, do ktorých organizujeme prepravu, môže v rámci jednotlivých autobusov dochádzať pri ceste do letoviska, resp. pri návrate k prestupom, odkiaľ klienti pokračujú po príchode

prestupového autobusu. Trasa jednotlivých autobusov závisí od počtu cestujúcich z jednotlivých nástupných miest alebo letovísk. V mimosezónnych termínoch autobusy zachádzajú do väčšieho počtu letovísk, pričom si vyhradzuje právo určenia trasy, resp. zmeny. Odchod z pobytového miesta nadväzuje obvykle na príchod autobusu s nasledujúcou skupinou, preto nie je vždy možný termín odchodu bezprostredne po uvoľnení izieb.

VLASTNÁ DOPRAVA

Klient, 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 klientov sa v našej ponuke nachádzajú ubytovacie zariadenia od najjednoduchších po najluxusnejšie.

Všetky ubytovacie zariadenia v našej ponuke sme starostlivo vybrali a naši pracovníci ich počas sezóny aj pravidelne kontrolujú. Pre uľahčenie Vašej orientácie v kategóriách ubytovacích zariadení, ktoré vychádzajú z kritérií stanovenými 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 na dané 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.

CK v katalógu ponúka ubytovanie prevažne v garančne kontrahovaných kapacitách, ktoré sú prostredníctvom zahraničného partnera vopred dohodnuté a zaplatené. CK však nemôže ovplyvniť čas pridelovania izieb, či vyhovenie 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 a najmä počas hlavnej sezóny môže nastať situácia, že nemá požadované izby práve k dispozícii. Preto, pokiaľ sa špeciálne požiadavky nepodarí 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. Rovnako upozorňujeme, že delegát resp. miestny zástupca CK nemôže byť vždy prítomný pri ubytovaní zákazníkov, keďže musí pokračovať v transfere s ostatnými účastníkmi do ďalších hotelov.

Účastník zájazdu predkladá recepcii hotela **voucher** – ubytovací preukaz ako doklad potvrdzujúci rozsah služieb, ktoré sú uvedené v zmluve o obstaraní zájazdu a ktoré uhradil. Voucher obdržíte po zaplatení celej čiastky zájazdu približne 7 dní pred odchodom zájazdu spolu s informačnými pokynmi k zájazdu. V prípade, ak máte o dané informácie záujem ešte pred samotnou kúpou zájazdu, na každej pobočke CK sú k nahliadnutiu. Takéto informácie sú orientačné, vychádzajúce z predchádzajúcej letnej sezóny.

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 apartmánoch 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 klient 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, resp. v danom termíne. Väčšinou sú k dispozícii dvojpostelové izby s možnosťou prístelky. Vzhľadom na predaj na poslednú chvíľu, dostanú hotely rezervácie last minute dovolení len pár dní, niekedy len pár hodín pre príchodom klientov. Preto sa môže stať, že izba pridelená klientovi bude lokalizovaná a zariadená inak ako pre ostatných klientov, ktorí si zájazd zakúpili podstatne skôr, čo je zohľadnené v cene zájazdu vo forme zľavy. U 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 klient 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.

Jednospotelové izby sú väčšinou menšie ako štandardné izby. Za jednospotelové izby sa zväčša účtuje príplatok. V prípade, že hotel nemá k dispozícii jednospotelové izby a 1 osoba obsadí dvojpostelovú izbu, účtuje sa jej vždy príplatok za neobsadené druhé lôžko. Pokiaľ to situácia umožňuje a klient-jednotlivec si to želá, CK môže po vzájomnej dohode spojiť dvoch jednotlivcov do dvojpostelovej izby. V tom prípade sa im príplatok za jednospotelovú izbu nebude účtovať.

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 trojpostelovú izbu považuje dvojpostelová izba s prístelkou. Obytný priestor izieb s viacerými prístelkami môže byť značne obmedzený. Prístelka je súčasťou vybavenia väčšiny 3 až 4-postelových izieb, pričom podlahová plocha týchto izieb môže byť toľkoľaká s plochou dvojpostelových izieb. Treba si uvedomiť, že menšie pohodlie v 3 až 4-postelových izbách je zohľadnené nižšou cenou pre osoby na prístelke.

Detskú postielku vyžiadame na základe Vášho želania v prípade, že ňou hotel disponuje. Niektoré hotely poskytujú detskú postielku 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 so sebou dostatočné množstvo zásob a vybavenie na celý pobyt, keďže ubytovacie zariadenia takého 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. Tento výraz sa ustálil pre okná, ktoré siahajú až k podlahe a svojim tvarom pripomínajú balkónové dvere. Takýto typ okna umožňuje dovnútra prenikaniu väčšieho množstva prirodzeného denného svetla, čerstvého vzduchu a lepšie vetranie priestoru.

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.

Pri väčšine **apartmánového typu ubytovania** nie je záverečné upratovanie zahrnuté v základnej cene zájazdu. Aj za predpokladu, že záverečné upratovanie je zahrnuté v cene zájazdu, prípadne je hradené formou fakultatívneho či povinného príplatku na mieste, je potrebné uskutočniť bežné upratanie (napr. vynesenie odpadkového koša, odmrazenie chladničky, umytie riadu a pod). Prosíme Vás, aby ste nechávali apartmány upratané a v pôvodnom stave. Dovoľujeme si Vás upozorniť, že v prípade ubytovania v apartmáne sa v prevažnej väčšine prípadov na mieste skladá vratná kaucia, ktorá slúži ako zábezpeka za nepoškodenie zariadenia a vybavenia apartmánu. Pri ubytovaní s možnosťou vlastného varenia sú k dispozícii kuchynky alebo kuchynské kúty vybavené väčšinou dvojplatickou a chladničkou. Kuchynské vybavenie, ktoré je k dispozícii, sa skladá iba zo základného riadu. Nie je možné teda očakávať plne vybavenú kuchynku.

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 (zväčša od 15.6. do 15.9.) Hluk pri prevádzke klimatizácie, žiaľ, nemožno vylúčiť.

Rýchlo sa rozvíjajúci 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 vydania katalógu 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 nepredvídané vplyvy životného prostredia na kvalitu služieb, ako napr. krátkodobé znečistenie mora a pláží v dôsledku nepriaznivého počasia, búrky a iné živelné pohromy, ktoré môžu viesť k dočasnému obmedzeniu spotreby vody, či elektrickej energie, funkčnosti klimatizácie, ďalej napr. zmenu majiteľa ubytovacej kapcity 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. Slovenský animátor môže byť aj súčasťou hotelového animačného tímu a v uvedeních kapacitách je k dispozícii väčšinou len v hlavnej sezóne. Jeden deň v týždni majú animátori spravidla voľný deň, určený na regeneráciu síl.

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**, ktoré si určuje prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia sám zakúpením programov. Tiež môžu z rôznych dôvodov nastať **výpadky siete wifi**, 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 hoteliérovi 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 hod., možnosť ubytovania sa v deň príchodu je najskôr o 14:00 hod. Včasný príchod alebo neskorý odchod neoprávňujú k dlhšiemu používaniu izby. Ak je to z kapacitných dôvodov možné, o neskoršom vystávaní z izby sa dá individuálne dohodnúť priamo v ubytovacom zariadení. Táto služba je však spolplatnená 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 prenajímajú 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 ležadliet a slnečníkov na pláži, resp. v areáli ubytovacieho zariadenia nemusí vždy zodpovedať kapacite ubytovacieho zariadenia.

Pláže vo väčšine destinácií sú 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 plážový 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 zákazníkov 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. Vnútorne 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 triedy, 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 vajčká.

Stravovanie formou bufetových stolov znamená voľnú konzumáciu z ponuky, zodpovedajúcej príslušnej kategórii hotela a konkrétnej krajine.

Obedy resp. večere môžu byť s obsluhou, pričom na výber môže byť niekoľko druhov teplých jedál, alebo opäť samoobslužná forma bufetových (švédskych) 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 ktorých to uvádzame.

All inclusive v zásade 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 miniklub, 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 výslovne 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 zvyklostami. 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 ich možné čerpať väčšinou len do 10:00 hod., pričom presné pokyny dostanete priamo na mieste od delegáta CK.

V čase neskorého príchodu do hotela a skorého odchodu z hotela (mimo bežných prevádzkových hodín reštauračného zariadenia) môže byť zákazníkom servírovaná neskorá večera resp. skoré raňajky v obmedzenom výbere studenej kuchyne alebo formou stravných balíčkov, ak hotel túto službu poskytuje. O poskytnutí stravného balíčka je potrebné požiadať zvyčajne deň vopred do 17:00 hod. 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 zájazdu 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 klientov (pohyb bosými nohami) a s ohľadom na legislatívu danej krajiny.

V hoteloch vyšších kategórií sa vyžaduje, aby muži nosili dlhé nohavice na večeru.

DELEGÁT

Pri všetkých zájazdoch, pokiaľ nie je uvedené inak, sú zabezpečené aj služby slovensky, resp. česky hovoriaceho delegáta. Delegát so znalosťou miestnych pomerov organizuje transfery z a na letisko, poriada informačné stretnutia, rieši príp. problémy s ubytovaním a ostatnými službami a sprostredkáva predaj fakultatívnych výletov. Delegát je oprávnenou osobou prijímať a vybavovať reklamácie počas Vášho pobytu vrátane spísania potrebných reklamačných protokolov.

Pri úvodnej informačnej schôdzke Vás delegát bližšie oboznámi s pobytovým miestom, poskytovanými službami, s možnosťou fakultatívnych výletov a odpovie na Vaše otázky. Vzhľadom k tomu, že delegát má na starosti viac ubytovacích zariadení v danom letovisku a niekedy aj strediská, odporúčame Vám využívať pre riešenie možných záležitostí predovšetkým stanovené info hodiny alebo pravidelné schôdzky, ktoré sa vopred oznamujú na informačnej tabuli v ubytovacom zariadení. Tu je taktiež uvedené kontaktné spojenie na delegáta pre prípad mimoriadnej udalosti alebo potreby okamžitej pomoci, keďže delegát nemusí byť ubytovaný vo Vami zakúpenom ubytovacom zariadení.

V niektorých pobytových miestach, resp. termínoch nemá naša CK svojho delegáta, vtedy sa môžete obrátiť na kontaktnú osobu uvedenú v písomných informáciách k zájazdu. Vzhľadom na spoluprácu s ďalšími cestovnými kanceláriami môže byť

v jednotlivých strediskách aj zástupca inej CK, pričom o tejto skutočnosti budete informovaní vopred v informáciách k zájazdu.

FAKULTATÍVNE VÝLETY

Druhy a ceny fakultatívnych výletov uvedené v katalógu resp. informačných pokynoch na cestu sú orientačné. Presné informácie o fakultatívnych výletoch (program, cena) Vám poskytne stály delegát CK v mieste pobytu, podrobné informácie sú uvedené aj na informačnej tabuli.

Naši delegáti vo väčšine krajín nie sú oprávnení sprevádzať fakultatívne výlety alebo poznávacie zájazdy a podávať počas nich odborný výklad, preto ich nemožno považovať za sprievodcov. Výklad podávajú licencovaní miestni sprievodcovia s jazykovými znalosťami za asistencie delegátov, ktorí sú väčšinou zamestnancami partnerskej cestovnej kancelárie CK. Všetky výlety nemusia byť sprevádzané slovensky hovoriacim sprievodcom. V prípade nízkej účasti slovenských klientov môže dôjsť k zrušeniu výletu, prípadne k spojeniu slovenskej skupiny s inou zahraničnou skupinou klientov. Upozorňujeme na určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv v mieste pobytu.

Akkoľvek reklamácie týkajúce sa fakultatívnych výletov je nevyhnutné riešiť na mieste pobytu prostredníctvom nášho delegáta, 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 balíčku s jedlom, pokiaľ hotel túto službu poskytuje.

CENNÍK

Cenník je súčasťou katalógu. Ceny sú kalkulované na počet prenocovaní, t.j. na každú, aj začatú noc ubytovania, a to v súlade s medzinárodným štandardom. U leteckých zájazdov ich súčasťou je cena leteckej dopravy 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 odbaovaním 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 zájazdu uvedenú v cenníku.

U zájazdov s vízovou povinnosťou sa vyberá poplatok za vybavenie víz, ktoré zabezpečuje CK formou, o ktorej informuje klienta pred kúpou zájazdu.

Kúpeľný poplatok resp. pobytová taxa, ktoré sú povinné v Chorvátsku, Čiernej Hore a v Bulharsku sa platia pri kúpe zájazdu priamo v CK. Pobytová taxa (daň) v Taliansku a Španielsku v závislosti od konkrétneho regiónu, musí byť klientom uhradená priamo na mieste pobytu v hoteli.

K zájazdom autobusovou resp. individuálnou dopravou sú cenníky uvedené podľa jednotlivých destinácií v prehľadnej forme podľa termínov.

V cene sú ďalej zahrnuté príslušné stravovacie služby, služby delegáta, alebo sprievodcu s termínmi ich pôsobnosti, ako aj DPH, podľa popisu v cenníku.

CESTOVNÉ POISTENIE

Spolu s uzavretím zmluvy o obstaraní zájazdu Vám odporúčame uzavrieť aj poistnú zmluvu na cestovné poistenie počas trvania Vašej dovolenky. Pracovníci našej CK Vám radi poradia pri výbere toho najvýhodnejšieho poistného produktu, v závislosti od Vašich požiadaviek a plánovaného zájazdu. 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 o obstaraní zájazdu 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 o obstaraní zájazdu.

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 živelného udalosti (vrátane výbuchu sopky), štrajku (ktorý v čase dojednania poistenia nebol ohlásený ani očakávaný) alebo teroristického činu (ktorý v čase dojednania poistenia nebol ohlásený ani očakávaný).

Poistná zmluva vzniká priamo medzi objednávateľom zájazdu a poisťovňou, z čoho vyplýva, 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 príslušných podkladoch poisťovne, ktoré objednávateľ dostane pri uzavretí Zmluvy o obstaraní zájazdu, sú uvedené podrobnosti o podmienkach a rozsahu poistenia. Upozorňujeme zákazníkov, aby si pred začatím zájazdu 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, keďže ponúknutie sprostredkovania cestovného poistenia je jednou zo zákonných povinností cestovnej kancelárie.

Cestovná kancelária SATUR má riadne splnené všetky povinnosti súvisiace s poistením cestovných kancelárií pre prípad ich úpadku. Príslušný doklad obdržíte spolu so zmluvou o obstaraní zájazdu.

ĎALŠIE RADY A ODPORÚČANIA

Odporúčame venovať pozornosť aj cennostiam, ktoré ste sa rozhodli zobrať so sebou na dovolenku a podľa možnosti využívať trezory na izbách alebo na recepcii. Za cené veci ponechané na izbe nenesie hotel ani CK zodpovednosť.

V prípade zdravotných problémov kontaktujte delegáta alebo priamo recepciu hotela. 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.

Akkoľvek zľavy si môžete uplatňovať výhradne pri uzatvorení zmluvy o obstaraní zájazdu, a teda nie je možné si ich nárokovat 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 dieťa nesmie dovŕšiť v deň návratu zo zájazdu do SR. Každé dieťa, vrátane dieťaťa do 5 rokov, musí mať svoj vlastný pas.

V prípade, keď sa rozhodnete odísť z miesta pobytu skôr, je dôležitú situáciu riešiť s delegátom CK. Treba brať na vedomie, že s tým súvisia ďalšie náklady (poplatok za transfer, vystavenie novej letenky, stornopoplatok za zrušenie hotela, atď.), ktoré musia byť uhradené na mieste ešte pred odchodom. Za nevyčerpané služby Vám zo strany CK nebude poskytnutá žiadna refundácia.

Platba poukážkami

Zájazdy a pobyty uvedené v tomto katalógu ak je ich dĺžka trvania minimálne 4 noci je možné zaplatiť aj poukážkami, vydanými partnerskými spoločnosťami, ktoré je možno uplatniť výhradne na vlastných obchodných pobočkách CK SATUR a o ktorých viac informácií nájdete vo všetkých pobočkách našej CK. Týmto poukážkami je možné zaplatiť základnú (katalógovú) cenu zájazdu, bez povinných a ostatných doplatkov. Pri platbe zájazdov so zľavou je platba poukážkami možná maximálne do výšky 50,- EUR na osobu na základnom lôžku. Pri kúpe apartmánu je platba poukážkami možná vo výške 50,- EUR za apartmán. Pri kúpe na Slovensku so zľavou, pri kúpe Plavieb, poistenia a parkovacích kariet, platba poukážkami nie je možná. Poukážky nie je možné zameniť za peňažnú hotovosť!

Veríme, že týmito informáciami a radami Vám pomôžeme predísť možným nedorozumeniam pri kúpe i počas Vášho zájazdu, ako aj pri uvažovaných reklamáciách v mieste pobytu a príp. sťažnostiach po návrate zo zájazdu. 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 marketingových dotazníkoch, ktorými sa na Vás dovolíme obrátiť po skončení zájazdu v záujme skvalitňovania prípravy a priebehu zájazdov.