

Dôležité informácie sú neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných zmluvných podmienok CK orex travel s.r.o. (*dalej ako „CK“ alebo „CK orex travel“*), preto Vás prosíme, aby ste ich brali na vedomie a oboznámili sa s nimi ešte pred zakúpením zájazdu.

Rezervovanie zájazdu

Zájazdy možno rezervovať priamo v pobočkách našej CK, telefonicky, elektronickou poštou alebo prostredníctvom našich zmluvných partnerov, ktorých zoznam nájdete na našich internetových stránkach. Naše ponuky sú časovo obmedzené len v prípade first - momentových zliav, inak sú podmienené voľnými kapacitami ubytovacích zariadení a leteniek. K rezervácii prosíme dodať nasledujúce údaje:

- mená a priezviská objednávateľa zájazdu a všetkých jeho spolucestujúcich;
- dátumy narodenia, štátnu príslušnosť objednávateľa zájazdu a všetkých jeho spolucestujúcich;
- konkrétnu požiadavku (termín, hotel);
- kontaktnú poštovú adresu, elektronickú adresu, telefonický (najlepšie mobilný) kontakt;
- v prípade rezervácie viacerých izieb odporúčame informovať pred rezerváciou zájazdu pracovníkov CK alebo prostredníctvom našich zmluvných partnerov o konkrétnom rozdelení cestujúcich na jednotlivých izbách.

S Vašimi osobnými údajmi budeme nakladať a uchovávať ich, t. j. ukladať ich na nosiče dát, upravovať ich, vyhľadávať v nich, poskytovať ich tretím osobám, triediť ich, kombinovať ich, likvidovať ich v súlade so Zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov, a to až do odvolania písomnou formou. Súhlas sa poskytuje na dobu neurčitú a možno ho kedykoľvek písomne odvolať. Ďakujeme za Vašu spoluprácu a pochopenie. Prosíme Vás, aby ste pre nevyhnutné prípady pred odchodom na dovolenku informovali príbuzných o čase a mieste Vášho pobytu na dovolenke a odporúčame Vám registráciu na stránke MV SR, <https://www.mzv.sk/web/sk/sluzby/ak-cestujete-do-zahranicia/registracia-pred-cestou-do-zahranicia>

Zmeny služieb v dôsledku pandemickej situácie COVID-19

Vzhľadom na vládne opatrenia prijaté v súvislosti s ochorením COVID-19 môžu nastať zmeny v konceptoch hotelov. Hotely si vyhradzujú právo na zmenu konceptu a obsahu služieb v snahe zabrániť možnosti šírenia vírusu COVID-19.

Vylúčenie zo zájazdu

CK si vyhradzuje právo na vylúčenie objednávateľa alebo spolucestujúceho z prepravy alebo z celého zájazdu, pokiaľ svojim chovaním alebo konaním narušuje ich priebeh, prípadne hrozí nebezpečenstvo, že by táto situácia mohla nastať (napr. páchanie násillia, trestnej činnosti, násillie, inzultácia, krádež, a iné). Z prepravy môžu byť vylúčení aj objednávateľia alebo spolucestujúci, ktorí slovnou alebo fyzicky napádajú zástupcu CK, alebo sa hrubo či vulgárne vyjadrujú o CK, jej zástupcoch alebo spolupracujúcich osobách. V prípade vylúčenia si vylúčená osoba znáša náklady súvisiace s ubytovaním, stravou v mieste zájazdu a návratom do SR v celom rozsahu sama, prípadne je povinná tieto náklady preplatiť CK pokiaľ takého nákladu CK vzniknú.

Zájazdy Last Minute

Upozorňujeme, že pri dovolenkách typu last minute ide zväčša o posledné voľné izby v danom ubytovacom zariadení alebo dopravnom prostriedku, resp. v danom termíne. Ide teda o obmedzenú ponuku izieb niekedy dokonca bez možnosti výberu. Vzhľadom na predaj na poslednú chvíľu dostanú hotely rezervácie last minute v určitých prípadoch len niekoľko hodín pred príchodom objednávateľa a jeho spolucestujúcich. Preto sa môže stať, že bude objednávateľovi zájazdu pridelená izba lokalizovaná a zariadená inak ako pre ostatných cestujúcich, ktorí si zájazd zakúpili podstatne skôr, čo je zohľadnené v cene zájazdu vo forme zľavy. Hlavne z tohto dôvodu sa žiaľ stáva, že hotely preplnia svoje kapacity. Takúto informáciu sa Vám pokúsime doručiť včas, napriek tomu, že CK sa ju dozvie až v poslednej chvíli. V takomto prípade budeme postupovať so snahou ubytovať Vás na rovnakom mieste, v hoteli rovnakej alebo vyššej kategórie.

Program zájazdu

Programy všetkých zájazdov sú podobné, menia sa len v závislosti od dĺžky pobytu. Prvý (prípadne druhý) a posledný (prípadne predposledný) deň pobytu/zájazdu je určený najmä na dopravu do a z letiska, teda na príchod, resp. odchod a činnosti s tým spojené (transfer, ubytovanie a pod.) Pri posudzovaní počtu dní dovolenky treba počítať s tým, že do prvého (prípadne aj druhého) a posledného (prípadne aj predposledného) v rôznej miere zasahujú dopravné a ubytovacie služby. Pri príchode na miesto určenia sú ubytovacie kapacity štandardne k dispozícii v deň príchodu od 14:00 hod. a v deň odchodu je štandardom uvoľniť izby do 10:00 hod. (pokiaľ nie je uvedené inak). Aj v prípade obsadenia izby alebo uvoľnenia izby v skorých ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie v plnom rozsahu. CK neručí za škody, ktoré môžu vzniknúť objednávateľovi zájazdu z týchto dôvodov a nekompensuje služby, ktoré z týchto dôvodov

neboli čerpané. Pobyt ako taký a služby samotné sa vždy počítajú na počet prenocovaní, t. j. cena zájazdu je vždy kalkulovaná na počet nocí.

Zmena dĺžky a programu zájazdu

Z dôvodu možných zmien v organizácii leteckej dopravy, upozorňujeme cestujúcich, že odlet z dovolenkovej destinácie pri návrate domov sa môže uskutočniť aj v noci z posledného pobytového dňa na nasledujúci deň. Zájazd sa tak môže predĺžiť. Rovnako odlet z SR do zahraničia sa môže uskutočniť v noci z prvého na druhý deň zájazdu. CK nezodpovedá za škody spôsobené predĺžením zájazdu a zmenou programu zájazdu. Odporúčame neplánovať v krátkom čase po plánovanom príchode žiadne dôležité stretnutia či pracovné povinnosti.

Predĺženie pobytu zo zahraničia

Predĺženie pobytu zo zahraničia možno len vo výnimočných prípadoch, a aj to len po predchádzajúcom povolení zo strany CK. Podmienkou je voľné miesto v hoteli a platná letenka. Doplatok sa uhradí priamo v letovisku delegátovi alebo v pobočke CK orex travel.

Cestovné doklady

Cestovné doklady – ubytovací poukaz (voucher), cestovné poistenie – obdržite elektronickou poštou (prosíme vytlačiť), resp. osobne na našich pobočkách, alebo partnerov. Voucher obdržite zvyčajne (7) sedem dní pred nástupom na dovolenku a v prípade, že sa jedná o last minute zájazd, po zaplatení celej čiastky zájazdu. Cestujúci je povinný mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), doklad o zaočkovaní (pokiaľ je to vyžadované), dodržiavať pasové, devízové, zdravotné, dopravné, bezpečnostné predpisy ako i zákony a zvyklosti krajín a miest, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu. Vlastným cestovným dokladom musia disponovať aj deti bez ohľadu na vek. Odporúčame Vám pred kúpou zájazdu v dostatočnom predstihu overiť platnosť cestovného dokladu objednávateľa alebo spolucestujúceho a podmienky vstupu do danej krajiny, ktoré je možné si overiť na stránkach ministerstva zahraničných vecí SR: <https://www.mzv.sk/staty/podmienky-vstupu-do-krajin>. Niektoré štáty akceptujú cestovný pas ako platný len v prípade, ak má minimálne jednu čistú dvojstranu. Akékoľvek reklamácie, týkajúce sa víz udeľovaných priamo na letisku, je nevyhnutné riešiť okamžite na mieste. Občania iného štátu ako SR sú povinní informovať sa, preveriť a zabezpečiť potrebné formality na zastupiteľstve svojej krajiny a zaobstarať si potrebné doklady na cestu. Za nesplnenie tejto povinnosti CK nepreberá zodpovednosť. V prípade, že objednávateľ alebo spolucestujúci v priebehu zájazdu stratí doklady alebo mu budú odcudzené, je povinný si na vlastné náklady zabezpečiť nové, resp. náhradné doklady na spätnú cestu. Každý objednávateľ alebo spolucestujúci nesie plnú zodpovednosť za platné cestovné doklady a v prípade, že mu nebude dovolené cestovať z dôvodu nespĺnenia si tejto povinnosti, nenesie za to letecká spoločnosť ani CK žiadnu zodpovednosť. Pri strate či krádeži dokladov, ohláste udalosť bezodkladne polícii a vyžiadajte si o tom potvrdenie. Požiadajte políciu v mieste udalosti o umožnenie telefonického rozhovoru s veľvyslanectvom SR, ktoré Vás bude informovať ako ďalej postupovať.

Doprava

CK zabezpečuje priame charterové lety. To znamená, že našich objednávateľov a ich spolucestujúcich prepravíme z miestneho letiska (ak to nie je v Zmluve o obstaraní zájazdu uvedené inak) na letisko cieľového štátu. Časť leteckých kapacít môže byť zabezpečovaná aj prostredníctvom priamych liniek. V prípade, že sa v spojitosti s leteckou prepravou vyskytnú problémy (napr. štrajk, nepriaznivé počasie, alebo iné technické problémy, ktoré CK nemohla predvídať), budeme Vás informovať v čo najkratšom čase. Dobu čakania s týmto spojením však nie je v našich silách skrátiť alebo úplne odstrániť. Letecká spoločnosť, ako aj CK orex travel si vyhradzujú právo na zmenu trasy do cieľovej destinácie. Informácie o leteckej spoločnosti, ako aj o dĺžke letu majú len informatívny charakter. CK nenesie zodpovednosť za prípadné skreslené informácie.

Prosíme, aby ste sa k vybavovaciemu pultu na letisku (check-in) dostavili v čase určenom v pokynoch k odletu. Vaša príručná batožina by nemala presiahnuť hmotnosť (7) sedem kg (rozmery 50x40x20 cm). Na palubu lietadla si neberte ostré predmety, nástroje alebo zbraň a iné predmety vyňaté z osobnej leteckej prepravy. Hmotnosť ostatnej bezplatne prepravovanej batožiny nesmie presiahnuť povolenú hmotnosť na osobu uvedenú v pokynoch na odletu. V prípade tehotenstva cestujúcu nemôžeme prepraviť po 34. týždni tehotenstva a od 24. týždňa vyžadujeme lekárske potvrdenie. Dojčatá, za ktoré sa označujú deti do (2) dvoch rokov veku, nemajú na palube lietadla nárok na sedadlo z bezpečnostných dôvodov. Letiskové poplatky sú započítané do ceny zájazdu. Zmena výšky letiskových poplatkov je vyhradená.

Miesta v lietadle pridelujú pracovníci letiska pri kontrole identity a odovzdávaní batožiny – tzv. check-in a CK nemá na toto pridelovanie vplyv.

CK nezaručuje, že počas letu bude počas letu k dispozícii akékoľvek občerstvenie a nápoje. Catering počas zabezpečených letoch nie je zahrnuté v cene leteckej dopravy. Zohľadnenie špeciálnej, resp. upravenej stravy palubného občerstvenia pre objednávateľov a spolucestujúcich nevie CK garantovať. V prípade zabezpečovania prepravy objednávateľov a spolucestujúcich na pravidelných linkách realizovaných nízko-nákladovými spoločnosťami sa spravidla nepodáva občerstvenie na palube lietadla. CK nevie garantovať používanie resp. znalosť slovenského/českého jazyka palubným personálom na palube lietadla.

Upozorňujeme, že let môže z hľadiska dĺžky trvania čiastočne, aj celkom presahovať do nasledujúceho dňa. V prípade nočných letov, kedy je príchod alebo odchod do/z hotela realizovaných v nočných alebo skoro ranných hodinách, si hotel účtuje prenocovanie v plnej sume, t.j. celú cenu ubytovania (od 14:00 do 10:00 hod. nasledujúceho dňa). Preto prvý (prípadne aj druhý) a posledný (prípadne aj predposledný) deň pobytu je určený na presun do a z destinácie. Pri posudzovaní počtu dní dovolenky treba počítať s tým, že do prvého (prípadne aj druhého) a do posledného (prípadne aj predposledného) dňa v rôznej miere zasahujú dopravné a ubytovacie služby. Do celkovej počtu nocí je započítaná jedna noc v prípade neskorých nočných letov aj vtedy, ak je cestujúci ubytovaný do 12:00 hodiny nasledujúceho dňa. Prvý a posledný deň leteckých zájazdov je určený na prepravu do/z miesta dovolenkového pobytu, a nie na samotnú dovolenku. V prípade realizácie letu v skorých ranných hodinách posledného dňa leteckého zájazdu je check out z hotelového zariadenia a transfer nutný realizovať počas poslednej noci ubytovania. Odlet, resp. prilet sa môže uskutočniť v akomkoľvek čase, tak v ranných ako aj v nočných hodinách. Zmeny letových časov sa nedajú vylúčiť a môžu sa uskutočniť aj niekoľko hodín pred odletom v dôsledku nepriaznivého počasia, prevádzkových problémov letísk alebo leteckých spoločností a pod.

Letové časy a letový plán stanovuje letecká spoločnosť s prihliadnutím na pravidelné linky a ostatné prioritné lety, a to v závislosti od povolení získaných od príslušných letových úradov daných krajín a letových koordinátorov, pričom CK nevie pridelené časy ovplyvniť. Objednávateľ berie na vedomie, že odletové časy uvedené napr. na webe, v katalógu CK, odovzdaných Pokynoch k zájazdu a pod. sú časy orientačné, ktoré sa môžu zmeniť, najmä v dôsledku nepriaznivých letových podmienok alebo preplnením letových koridorov. V prípade vášho oneskorenia alebo omeškania CK nezodpovedá za vzniknuté komplikácie a cestujúci nemá nárok na žiadnu kompenzáciu ani v prípade nevycestovania. Objednávateľ berie na vedomie, že CK nevie ovplyvniť prípadné meškanie alebo zrušenie letu leteckým prepravcom a upozorňuje na možnosť ich vzniku z technických a prevádzkových dôvodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, prípadne z dôvodu preplnenia vzdutých koridorov. Logistika a jednotlivé úkony súvisiace s realizáciou medziprístátia sú realizované podľa pokynov leteckej spoločnosti a CK ich nedokáže ovplyvniť.

Všetky zmeny sú realizované s dôrazom na zabezpečenie maximálnej bezpečnosti cestujúcich. V prípade, že CK bude mať o zmenách vedomosť, budeme Vás o všetkých takýchto skutočnostiach vopred objednávateľa informovať.

Upozorňujeme objednávateľa a spolucestujúcich, aby si bezodkladne skontrolovali vystavené palubné vstupenky a batožinové lístky a prípadné reklamácie riešili okamžite pri kontrolnom pulte.

Transfer

Po prilete do určenej destinácie prevezú objednávateľa a spolucestujúcich do hotelov a späť klimatizované autobusy alebo mikrobuse; preprava je započítaná do ceny zájazdu. Upozorňujeme, že z dôvodu organizácie transferov na letisku a pri preberaní informačných brožúr od delegátov môže dôjsť k dlhším čakacím dobám. Transfer do hotela a z hotela môže byť realizovaný s miestnym sprievodcom. Autobusy počas transferu zastavujú vo viacerých hoteloch, čomu je prispôbený aj konečný čas celej prepravy, ktorý je variabilný. Dĺžka transferu závisí od vzdialenosti strediska od priletového letiska avšak predpokladané časy transferov sú orientačné, ich realizácia závisí najmä od hustoty cestnej premávky, stavu cestnej infraštruktúry, počtu a rozvozu klientov do viacerých hotelov v danej oblasti a podobne, a z uvedených dôvodov sa dĺžka transferu môže výraznejšie predĺžiť. Počas transferu môže dôjsť k povinnej technickej a hygienickej prestávke. Za možné neprijemnosti vyplývajúce z prepravy sa vopred ospravedlňujeme a prosíme o Vaše porozumenie. Každý objednávateľ a spolucestujúci zájazdu zodpovedá sám za svoju batožinu, odporúčame osobne sa presvedčiť, že bola naložená/ vyložená do/z dopravného prostriedku. Prepravu atypickej batožiny (napr. surfová doska, golfový alebo potápačský výstroj) nedokážeme garantovať. Naša CK nemá dosah na ovplyvnenie vzniknutých zmien v doprave, ktoré môžu predĺžiť dĺžku trvania dopravy deklarovanú v katalógu. Rovnako sa môžu vyskytnúť prípady, že sa autobus nedokáže dostať až ku vchodu hotela, a preto treba niekedy prejsť ku vchodu niekoľko desiatok metrov pešo. Presný čas odchodu z hotela na letisko bude k dispozícii v danom ubytovacom zariadení deň pred odletom vo večerných hodinách. V prípade, že informácia nie je dostupná na recepcii, je potrebné kontaktovať delegáta.

V prípade, že objednávateľ si zabezpečuje vlastný transfer prostredníctvom miestneho poskytovateľa služieb, je potrebné si preveriť čas odletu s delegátom, nakoľko v takomto prípade sa neposiela na recepciu informácia o spriatočnom transfere. Objednávateľ si môžu zabezpečiť súkromný transfer za príplatok, odporúčame informovať sa vopred o tejto možnosti na rezerváčnom oddelení CK.

Dopravné prostriedky

Infraštruktúra dopravy je dobre vyvinutá hlavne vo väčších mestách a v letoviskách. Medzi jednotlivými lokalitami premáva viackrát denne množstvo miestnych alebo medzimestských autobusových liniek. Okrem toho môžete využiť malé autobusy, tzv. dolmuše (cca. 2 eurá/cesta/osoba). Väčšie mestá alebo letoviská disponujú požičovňami áut. Objednávateľovi sú za poplatok k dispozícii aj služby miestnych taxislužieb.

Ubytovanie

Turistické kategórie, stupeň vybavenosti, hlavné charakteristické znaky a triedy ubytovania uvedené u príslušných hotelových zariadeniach sú stanovené národnými úradmi pre turistický ruch, sú v súlade s právnymi predpismi príslušného štátu, v ktorom sa zájazd realizuje a riadia sa výlučne podľa ich kritérií a nie sú totožné s kritériami SR.

Očakávania, predstavy a možnosti zákazníkov sú rozličné. Preto sa v našej ponuke nachádzajú ubytovacie zariadenia od najjednoduchších až po najluxusnejšie, aby sme uspokojili požiadavky každého. Záleží len na Vás, akú kategóriu a cenovú skupinu ubytovania si vyberiete. Triede a cenovej skupine ubytovacieho zariadenia zodpovedá i forma a pestrosť stravovania i kvalita a rozsah služieb.

Podľa medzinárodných štandardov môžu byť cestujúci ubytovaní v deň príchodu po 14:00 hod. resp. 15:00 hod a v deň odchodu sú povinní opustiť izbu resp. apartmán, či štúdio do 10:00 resp. 12:00 hod, prípadne skôr pokiaľ to vyžaduje časový harmonogram odchodu. Ani prípadný časový posun odchodu z letoviska neopravňuje zákazníka k dlhšiemu používaniu izby. Čas odchodu je vždy uvedený na informačnej tabuli, resp. k dispozícii na recepcii hotela, zvyčajne deň pred odchodom po 18:00 hod., v opačnom prípade prosíme kontaktovať delegáta CK. Prosíme tiež o porozumenie pri organizácii ubytovania, prihlasovaní sa na ubytovanie na recepciách a príprave ubytovania, kedy pri väčších skupinách, nočných priletoch a striedaní turnusov môže dôjsť k dlhším čakacím dobám, pričom miestny zástupca CK, resp. delegát musí pokračovať v transfere s ostatnými turistami do ďalších hotelov. Check in aj Check out tak prebieha bez prítomnosti zástupcu CK. aj Pri ubytovaní odporúčame skontrolovať stav izby, a prípadné nedostatky preukázateľne oznámiť recepcii. Ak je to z kapacitných dôvodov možné, o neskoršom vystaňovaní z izby je možné sa individuálne dohodnúť na recepcii. Táto služba (late check out) je však spoplatnená priamo na mieste (cena doplatku závisí od cenníka hotela). Je potrebné upozorniť, že v čase plnej obsadenosti izieb hotel túto službu z kapacitných dôvodov nemusí poskytovať. Pri nočných odletoch / priletoch býva zvyčajne možnosť odloženia batožiny do priestorov vyčlenených na tento účel. CK negarantuje možnosť stráženia batožiny v hotelovom zariadení pred ubytovaním v deň príchodu a pri ukončení ubytovania v deň odjazdu. V prípade, že hotel nezabezpečuje kvalifikované strázenie takejto batožiny, zodpovedá za ňu v plnom rozsahu cestujúci.

V prípade, že sa objednávateľ a spolucestujúci na ceste do destinácie oneskoria, je objednávateľ povinný oznámiť neskorší nástup bezodkladne CK resp. CA, prostredníctvom ktorej daný zájazd zakupoval, a to najneskôr do 15:00 hodín v deň nástupu. Na neskoršie oznámenia nemusí CK brať ohľad.

Vybavenie, veľkosť a poloha izieb (aj rovnakej triedy) nie sú vždy rovnaké, v prípade balkónu môže ísť aj o tzv. francúzsky balkón alebo okno.

Pri ubytovaní (check in) môže hotel požadovať kreditnú / platobnú kartu, ktorej údaje slúžia ako záloha za prípadnú útratu v hoteli, alebo spôsobenú škodu. V prípade, že nie ste držiteľom kreditnej resp. platobnej karty, môže hotel požadovať hotovosť (kaucia).

Hotelový komplex alebo rezort sa môže skladať z niekoľkých budov, alebo z niekoľkých budov postavených v blízkosti hlavnej budovy. Ubytovanie vo vedľajšej budove garantuje rovnaký štandard ubytovacích služieb ako ubytovanie v hlavnej budove. Vedľajšia budova (Anex, Annex, Club, Block, Villas, Bungalow) môže byť od hlavnej budovy oddelená cestnou komunikáciou. CK nevie vopred ovplyvniť umiestnenie jednotlivých izieb v rámci areálu hotela, a negarantuje výhľad, prípadne orientáciu izby, pokiaľ to nie je uvedené v Zmluve. CK negarantuje ubytovanie v hlavnej budove, pokiaľ to nie je vyslovene v Zmluve uvedené. Izby s výhľadom na more sú väčšinou s priamym alebo bočným výhľadom na more, ktorému môže čiastočne brániť zeleň, časť budovy alebo technologické zariadenia.

Niektoré hotely disponujú rodinnými izbami. Ide o rozmerovo väčšie izby, v niektorých prípadoch úplne, alebo čiastočne oddelené dve miestnosti, kde sa nachádzajú lôžka minimálne pre 4 osoby.

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

V ubytovacích zariadeniach je za (3) trojlôžkovú izbu považovaná (2) dvojlôžková izba s prístelkou. V ubytovacích zariadeniach je za (4) štvorlôžkovú izbu považovaná (2) dvojlôžková izba s 2 prístelkami.

Hotelový apartmán je vyššia forma ubytovania s 2 klasickými lôžkami a 1-2 prístelkami, kde nájdete oddelenú spálňu a dennú obývaciu časť, pričom vo vybraných ubytovacích kapacitách sa môže v apartmáne nachádzať aj kuchyňa. Pri ubytovaní v apartmánoch sa nepredpokladá príprava zložitých jedál, vybavenie kuchyne môže byť obmedzené.

V niektorých ubytovacích kapacitách má cestujúci možnosť zakúpiť si takzvanú „ekonomickú izbu“, „promo“ alebo „club“. Jedná sa o izbu, ktorá je nižšieho štandardu. Vybavením a rozmermi nezodpovedá štandardnej izbe. Často krát sa nachádza mimo hlavnej budovy v menej atraktívnom prostredí areálu hotela, resp. v nezrekonštruovanej časti. Nižší štandard je zohľadnený v cene zázajdu.

Prístelka – dodatočné, doplnkové a nie vždy plnohodnotné lôžko, ktoré je možné využiť vo väčšine ubytovacích zariadení. V niektorých prípadoch ide o lôžko menších rozmerov alebo rozkladacie lôžko, určené najmä pre deti. Prístelka je súčasťou vybavenia väčšiny 3 a 4 lôžkových izieb, pričom podlahová plocha týchto izieb môže byť totožná s plochou 2 lôžkových izieb. V ponuke sa nachádzajú aj 4 lôžkové izby s 1 manželskou a 1 poschodovou posteľou. Treba si uvedomiť, že menšie pohodlie v 3 až 4 lôžkovej izbe je zohľadnené nižšou cenou pre osoby na prístelke. Prístelkou môže byť aj pohovka, rozkladací gauč, rozkladacie kreslo, ležadlo, skladacia posteľ, poschodová posteľ, vysúvacie lôžko a pod.

Detské postieľky sú väčšinou k dispozícii podľa možnosti hotela a spravidla za poplatok. V prípade, že požadujete detskú postieľku, odporúčame Vám nahlásenie tejto požiadavky už pri rezervácii zázajdu. Väčšinou je na izbu dodaná až po ubytovaní, keďže nie je automatickou súčasťou vybavenia izby. CK nevie garantovať poskytnutie tejto služby. Počet detských postieľok je limitovaný. Poskytnutím postieľky môže prísť k priestorovému obmedzeniu. Ďalšie pomôcky, ktoré sú pre malé deti väčšinou potrebné nie sú väčšinou v hoteli k dispozícii.

Niektoré hotely ponúkajú aj 1 lôžkové izby, ktoré sú zvyčajne menšie ako štandardné izby a môže sa stať, že poloha a vybavenie týchto izieb nie sú tak dobré ako pri 2 lôžkových izbách. Za 1 lôžkové izby sa väčšinou účtuje príplatok.

Výhľad na more, resp. izba obrátená na morskú stranu je izba väčšinou s balkónom a s priamym alebo bočným výhľadom na more, ktorému môže čiastočne brániť zeleň, časť budovy alebo iná prekážka.

Cestujúci sa na CK často obracajú so špeciálnymi požiadavkami. Sú to individuálne prania ohľadom ubytovania, napr. v konkrétnej izbe, ktoré nie sú splnené. Pri kúpe zázajdu môžete vysloviť špeciálnu požiadavku, ako napr. ubytovanie na prízemí, na poschodí, s výhľadom na bazén, resp. na more, ubytovanie vedľa známych. Samozrejme sa snažíme zabezpečiť ubytovanie v izbách vedľa seba a túto vašu požiadavku vopred nahlasujeme na recepcii nášho ubytovacieho zariadenia. Rozdelenie izieb je však plne v kompetencii hotela, ktorých vychádza z aktuálnej obsadenosti izieb a CK nemá na toto žiaden vplyv. Z toho dôvodu sa najmä počas hlavnej sezóny môže stať, že napriek Vašej požiadavke a našej snahe nebudete ubytovaní vedľa seba, resp. vo Vami vytipovaných izbách. Naša CK sa snaží Vaše požiadavky v maximálnej miere splniť, avšak tie z našej strany nemôžu byť pred odchodom potvrdené, keďže sa nejedná o splatnú službu. Pokiaľ sa tieto špecifické požiadavky nepodarí zabezpečiť, naša CK Vám nemôže poskytnúť kompenzáciu ani zľavu, nakoľko na tieto požiadavky nevzniká právny nárok.

CK orex travel Vám ponúka ubytovanie v prevažne alotmentových kapacitách, čo znamená že naše ubytovacie kapacity sú na vyžiadanie. Vďaka čomu Vám ponúkame bezkonkurenčný výber ubytovacích zariadení. Z tohto dôvodu sa však môže stať, že Vami zvolené ubytovacie zariadenie nebude v danom čase dostupné. Našu vždy aktuálnu ponuku si preto môžete overiť na našej stránke www.orextravel.eu, na našich pobočkách, resp. u našich partnerov.

Bohužiaľ, napriek všetkým našim snahám sa nie vždy podarí zabezpečiť Vami objednaný hotel, a to aj v prípade, že ste si ho objednali dlhodobo pred odletom. Zákony hosťiteľských krajín totiž povoľujú vyšší príjem objednávok ako je skutočná kapacita hotela. V tomto prípade je hotel povinný zabezpečiť

Vám náhradné ubytovanie, vždy tej istej alebo vyššej triedy.

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

Upozorňujeme, že CK nemá možnosť ovplyvniť rozsah, obsah a podmienky TV/SAT vysielača, ktoré si určuje prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia sám. Upozorňujeme objednávateľov, že v prípade, ak hotel zabezpečuje vo vymedzených priestoroch pripojenie na internet/Wi-Fi sieť, nie je možné garantovať jeho kvalitu/rýchlosť a bezplatnosť. Využívanie týchto technológií je v dovolenkových destináciách určené na príležitostné využitie a ich kvalita/rýchlosť závisí od technického stavu siete, momentálnej prevádzky a ďalších ovplyvňujúcich faktorov.

Upozorňujeme objednávateľov, že CK nemá možnosť ovplyvniť národnostné alebo iné demografické zloženie klientely hotela. Vo väčšine hotelov sa nachádza medzinárodná klientela, s rôznymi kultúrnymi prípadne náboženskými zvyklosťami, ktoré sa môžu líšiť od zvyklostí cestujúcich. CK nenesie zodpovednosť za konanie hostí hotela, prípadný diskomfort spôsobený napr. hlučným správaním je potrebné okamžite nahlásiť priamo na recepcii hotela.

Ubytovanie pre telesne znevýhodnených cestujúcich

CK má v ponuke viacero hotelov, ktoré poskytujú ubytovanie v bezbariérových izbách. Počet týchto izieb je obmedzený, a je potrebné tento typ izby vyžiadať. CK negarantuje bezbariérovosť hotela, aj napriek faktu, že hotel môže disponovať izbami pre hendikepovaných cestujúcich. Pokiaľ si cestujúci zvolí ubytovacie zariadenie, ktoré nie je vhodné pre hendikepovaných cestujúcich, nie je možné z tohoto dôvodu reklamovať nedostatky izby alebo služby hotela s tým súvisiace. Služby pre hendikepovaných hostí v zahraničí sa môžu v jednotlivých destináciách líšiť. Pre objednávateľov s invalidným vozíkom je potrebný špeciálny letiskový transfer, ktorý CK môže na žiadosť cestujúceho zabezpečiť za doplatok. Prosíme objednávateľov, aby pri rezervácii informovali o tom, že budú cestovať s invalidným vozíkom, na informovanie leteckej spoločnosti vopred. V niektorých prípadoch skupinovej prepravy nevieme zabezpečiť vhodný transfer na prepravu cestujúcich na invalidnom vozíku. Preto prosíme, aby ste sa informovali o možnostiach súkromných transferov vopred.

Kategorizácie ubytovacích zariadení

Vzhľadom na to, že neexistuje jednotný medzinárodný systém na kategorizáciu ubytovacích zariadení a v jednotlivých krajinách sú rôzne kritériá a rôzne označenia kvality ubytovacích zariadení (mnohokrát sa stáva, že ubytovacie zariadenia tej istej kategórie a triedy sa kvalitou a úrovňou svojich služieb môžu v rôznej miere líšiť napr. v závislosti od destinácie, alebo cenovej relácie ubytovacieho zariadenia). Oficiálne hodnotenie udáva oficiálnu triedu (počet hviezdíček) v zmysle platnej legislatívy štátu, kde sa ubytovacie zariadenie nachádza a nie je totožná s oficiálnou triedou ubytovacieho zariadenie podľa legislatívy SR. S poukazom na uvedené, CK neakceptuje námietku cestujúceho vo veci porušenia zmluvy o zázajde s poukazom na vlastne subjektívne závery.

Počet hviezdíček stanovuje minimálny rozsah vybavenosti hotela a hotelovej izby, pričom samotná kvalita služieb sa odvíja od ceny a konceptu hotela so zameraním na cieľové skupiny cestovateľov (turistické hotely, rodinné hotely, adult only hotely, apartmánové hotely, luxusné hotely, hotelové siete atď). Pre Vašu objektívnu a jednotnú orientáciu sme pri niektorých hoteloch uviedli vlastné hodnotenie, pričom berieme do úvahy nasledujúce kritéria: kvalita ubytovania, kvalita a pestrosť služieb, celková poloha, vybavenie hotela a pod.. Niektoré ubytovacie zariadenia svojim vybavením, polohou, kvalitou a rozsahom služieb či inými charakteristikami čiastočne spĺňajú požiadavky vyššej triedy. V prípade, že sa oficiálna kategória hotela líši od nami odporúčanej, je oficiálna trieda v zmysle platnej legislatívy štátu, kde sa ubytovanie nachádza uvedená v popise hotela.

Recenzie

Upozorňujeme cestujúcich, že používateľské recenzie zvyčajne poskytujú spotrebiteľia, na základe osobných skúseností a sú subjektívnym názorom recenzenta. Recenzie môžu výrazne pomôcť pri výbere Vašej dovolenky, je potrebné však zvážiť Vaše individuálne potreby a preferencie pred kúpou zázajdu.

Fotografie a popis kapacít

V katalogu našej CK a na web stránke našej CK nájdete hotelom vyhotovené fotografie ubytovacích zariadení. Každé ubytovacie zariadenie má niekoľko typov izieb, ktoré sa môžu líšiť veľkosťou a vybavením, resp. môžu mať iný dizajn, farbu, atď. Upozorňujeme, že vzhľadom k tomu, že hotely môžu izby zariadiť v rôznych farebných, dekoratívnych, sanitárnych či nábytkových prevedeniach, fotografie v katalogu a na našej stránke nemusia presne zodpovedať Vám pridelenej, prípadne interier či exteriér ubytovacieho zariadenia môžu byť vzhľadom na čas vyhotovenia fotografie odlišné. Upozorňujeme, že pri deklarovaných novootvorených strediskách grafická

vizualizácia strediska, dodaná zahraničným partnerom, ktorá bola použitá ako predbežný obrazový materiál, pri opise strediska v našich grafických ponukách nemusí byť vo všetkých smeroch identická s konečným vyhotovením realizovaného projektu. CK orex travel ponúka cestujúcim ubytovanie v prevažne alotmentových kapacitách, to znamená že naše ubytovacie kapacity sú na vyžiadanie. Vďaka čomu objednávateľom ponúkame bezkonkurenčný výber ubytovacích zariadení a rôznych typov izieb. CK uvádza v popise izby vybavenie štandardnej izby. V prípade záujmu o iný typ izby ako štandardná izba, vopred sa informujte o vybavení, polohe a špecifikácii daného typu izby. Izba, ktorú si však v našej CK zakúpite, vždy disponuje vybavením uvedeným v popise. Súčasťou katalógu sú i takzvané ilustračné fotografie, ktoré dopĺňajú predstavu o danej destinácii. Popis jednotlivých ubytovacích zariadení a ich okolia ako aj popis hotelových služieb zodpovedá skutočnosti známej k 15.10.2023. Nie je v kompetencii CK ovplyvňovať nepredvídané vplyvy životného prostredia na kvalitu služieb (napr. krátkodobé znečistenie mora). Majitelia zariadení ani CK nenesú zodpovednosť za stav, vzhľad, úpravu a využitie pozemkov, nehnuteľností a zariadení susediacich s danou ubytovacou kapacitou, nakoľko nie sú ich súčasťou.

Cennosti

Odporúčame venovať zvýšenú pozornosť cennostiam (šperky, mobilné telefóny, kamery, fotoaparáty a pod.), dokladom (cestovné pasy, kreditné karty, šeky a pod.), predmetom vyššej hodnoty, osobitnej, alebo špeciálnej povahy a finančnej hotovosti, ktoré ste sa rozhodli zobrať so sebou na dovolenku a využívať trezory na izbách alebo na recepcii. Odporúčame trezor pred použitím riadne skontrolovať a preveriť jeho funkčnosť a nepoškodenosť. Neodporúčame brať si na dovolenku drahé šperky a cenné veci vyššej hodnoty. Za cenné veci a finančné prostriedky ponechané voľne na izbe nenesie hotel ani CK zodpovednosť. V žiadnom prípade nenechávajte veci voľne bez dozoru na pláži, v dopravných prostriedkoch, na izbách a podobne. Pokiaľ by Vám v priebehu Vášho pobytu cenné veci odcudzili, ohlásite krádež bezodkladne na políciu. V súvislosti s poistnou udalosťou kontaktujte bezodkladne asistenčnú službu podľa poistných podmienok Vášho poisťovateľa. Upozorňujeme, že v niektorých hoteloch je využívanie trezora na izbe počas pobytu spolplatnené podľa cenníka poskytovaných služieb zariadenia. Na túto skutočnosť je potrebné sa vopred informovať na recepcii hotela. Upozorňujeme, že hotel nie je povinný poslať stratené/nájdené veci cestujúcemu.

Miestne zvyklosti

S ohľadom na množstvo zrejmych odlišností v mentalite každého etnika, dotýkajúce sa hlavne náboženských, kultúrnych a hygienických zvyklostí i postupov ich uplatňovania v bežnom živote, je nutné tieto miestne zvyklosti plne rešpektovať. V prípade, že prejavy spojené s popisovanými zvyklosťami sú odlišné od európskych štandardov, nie je možné na tomto základe vzniesť reklamáciu.

Stavebné práce

Dynamicky sa rozvíjajúci cestovný ruch so sebou prináša aj stavebnú činnosť, ktorá sa neobmedzuje len na mimo sezónu. Staveniská vznikajú prakticky zo dňa na deň, CK na stavebnú činnosť nemá žiaden vplyv a nie je vždy možné disponovať najaktuálnejšími informáciami o prebiehajúcej výstavbe. Prosíme o Vaše pochopenie pre krátkodobé obmedzenia, ktoré sú spojené s údržbou hotela. Z hygienických dôvodov je v cieľom vyhnúť sa vysokým teplotám počas dňa zvykom zavčasnó odvážať odpad aj doplniť zásoby ako v hoteloch, tak i v okolitých prevádzkach. Uvedenú činnosť nie je možné prevádzkovať bez hluku. Zároveň postupy a zariadenia nutné k prevádzkovaniu hotelového komplexu môžu viesť k vzniku hluku, prípadne iných sprievodných javov. Stavebný a architektonický štýl často umožňuje zvukovú prestupnosť a priepustnosť medzi jednotlivými miestnosťami. Počas dovolenkovej sezóny môže dôjsť k údržbárskym alebo stavebným prácam v ubytovacích zariadení z technických alebo iných objektívnych príčin. Postupné zavádzanie logistických postupov a drobné dokončovacie práce alebo záručné opravy sú sprievodným javom novootvorených zariadení a prevádzok. Ak dôjde k takýmto situáciám, prosíme Vás o pochopenie.

Stravovanie

V turistických destináciách sú ponúkané jedlá miestnej kuchyne, ktoré sa často pripravujú s neobvyklým korením a prísadami a podávajú sa vždy horúce. Berte prosím na vedomie, že telo často potrebuje niekoľko dní, aby sa prispôbilo odlišnej klíme a neobvyklej strave, prípadne, že všetky tieto okolnosti a požívanie ľadových nápojov môžu viesť k žalúdočným problémom a ochoreniam. Odporúčame tak pred cestou sa poradiť so svojim lekárom alebo lekárnikom a zobrať si so sebou príslušné lieky.

V zariadeniach hotelového typu je pre Vás zabezpečené stravovanie formou raňajok, polpenzie (raňajok a večere), plnej penzie (raňajky, obed a večera), resp. formou all inclusive, príp. ultra all inclusive. Rozsah a kvalita stravovania závisí od triedy, kategórie, veľkosti a ceny ubytovacieho zariadenia, ako aj miestnych tradícií a zvyklostí.

Podľa kategórie a triedy ubytovacieho zariadenia Vám budú podávané raňajky: servírované alebo formou otvoreného bufetu. Hotel si vyhradzuje právo, v prípade nenaplnenia minimálnej kapacity hostí, podávať servírované

raňajky namiesto bufetových raňajok.

Hotelové zariadenia štandardne nezabezpečujú kojeneckú, diétnu, príp. špeciálne vyžadovanú, resp. upravovanú stravu, ktorú je nevyhnutné dodržiavať v súvislosti s určitými ochoreniami a deťmi. V prípade špecifických nárokov na poskytovanú stravu je nevyhnutné informovať sa o možnostiach jej zabezpečenia pred rezervovaním, resp. zakúpením zájazdu. Odporúčame klientom pri diétach špecifického charakteru pribaliť si aspoň základné potraviny z vlastných zdrojov alebo si ich zadovážiť podľa možnosti v miestnych obchodoch. V hotelových zariadeniach zvyknú poskytovať možnosť nahlásiť špecifickú diétu na recepcii alebo u guest relation manažéra vyplnením formuláru pre odporúčanie stravy personálom kuchyne. Napriek tomu, že personál hotelov spravidla býva súčinný so želaniami klientov, hotelová kuchyňa nemá povinnosť pripravovať stravu podľa vyhradených požiadaviek klienta s ohľadom na špecifickú stravu a spravidla funguje na ich odporúčanií stravovania podľa zloženia pripravenej stravy. Podľa našich skúseností býva v štandardnom výbere hotelových zariadení k dispozícii diétny kútik s vymedzeným rozsahom základných pokrmov určených pre štandardnú diétu stravu. Žiadne hotelové zariadenia nedisponujú kompletným výberom stravy v all inclusive režime špecializovaných diét.

Švédske stoly – samoobslužná, bufetová forma výberu jedál, kde pestrosť ponuky závisí od kategórie, triedy a ceny ubytovacieho zariadenia v danej krajine. Pri švédskych (bufetových) stoloch Vám môže asistovať aj hotelový personál. Množstvo a rôznorodosť stravy je však plne v kompetencii hotela, pričom pri kapacitách nižšej triedy je nutné počítať s menším výberom.

Obed, resp. večera môže byť servírovaná, pričom na výber môže byť niekoľko druhov teplých jedál, alebo opäť samoobslužná – bufetová forma švédskych stolov. Ak nie je uvedené inak, nápoje nie sú zahrnuté v cene obedov a večerí.

Forma stravovania all inclusive zahŕňa plnú penziu (raňajky, obedy, večere) formou švédskych (bufetových) stolov, nealkoholické a miestne alkoholické nápoje počas dňa, prípadne občerstvenie. Rozsah, sortiment a harmonogram poskytovania služieb all inclusive je v plnej miere v kompetencii hotela, súvisí s úrovňou ubytovacieho zariadenia a miestnymi zvyklosťami a uskutočňuje sa výlučne podľa konceptu hotela. Nie všetky deklarované bary a reštauračné zariadenia musia byť v sezóne v prevádzke. Spolplatnené nápoje a jedlá mimo konceptu All inclusive sú označené a nacenené v jedálnych a nápojových lístkoch. Nevyužitie služby v rámci all inclusive nie je možné refundovať. Zmena obsahu, rozsahu a časového harmonogramu služieb jednotlivých typov all inclusive v konkrétnych zariadeniach je v priebehu sezóny vyhradená.

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

Využívanie stravovania v á la carte reštauráciách hotelových zariadení sa uskutočňuje výhradne na rezerváciu cestujúceho, ktorú je potrebné uskutočniť v dostatočnom časovom predstihu. O konkrétnych podmienkach rezervácie sa informujte na recepcii hotela. Uvedená forma stravovania nie je súčasťou služieb All inclusive resp. Ultra all inclusive, pokiaľ nie je pri konkrétnom zariadení alebo koncepte All inclusive resp. Ultra all inclusive uvedené inak.

Rozsah, obsah, kvalita, miesto a časové rozvrhnutie stravovacích služieb raňajky, polpenzia, plná penzia, all inclusive a ultra all inclusive) je plne v kompetencii hotela a môže sa líšiť v závislosti od kategórie, triedy, ceny ubytovacieho zariadenia a zvyklostí danej krajiny. Služby hotela sú uvedené v popise, ich obsah však môže byť manažmentom hotela počas sezóny upravený, preto popis v katalógu CK, prosím, berte ako orientačný. Prípadná zmena rozsahu služieb nezakladá nárok na kompenzáciu. V určitých časoch môže v reštauráciách a baroch dochádzať k čakacím dobám. Vo väčšine hotelov v režime all inclusive je potrebné nosiť plastový náramok. Nevyužitie služby all inclusive nie je možné finančne kompenzovať. V posledný deň pobytu je spravidla možné čerpať služby all inclusive do 10:00 hod., resp. 12:00 hod., pričom presné informácie dostanete priamo na mieste od nášho delegáta, resp. pracovníkov ubytovacieho zariadenia. Väčšina ubytovacích zariadení poskytuje detské stoličky v reštaurácií, ich počet je obmedzený a dostupnosť môže byť výrazne ovplyvnená naplnenosťou hotela.

Minibar resp. chladnička môžu fungovať len počas aktivovanej magnetickej karty na izbe.

V mesiacoch mimo hlavnej letnej sezóny sa môže stať, že niektoré hotelové služby nebudú v prevádzke vôbec, alebo len v stanovenom obmedzenom režime a čase. CK nevie ovplyvniť poskytovanie služieb mimo sezóny. Zabezpečenie (podávanie) stravovania v priestoroch iných ako sú situované ubytovacie kapacity nie je porušením zmluvy o zájazde. Zároveň, v rámci spolupráce príslušne ubytovacie zariadenie môže zabezpečiť stravovanie aj prostredníctvom ďalšieho poskytovateľa služieb.

Stravovacie služby pri hotelovom ubytovaní začínajú v prvý deň pobytu v zahraničí spravidla večerou a končia raňajkami. V čase neskorého príchodu do hotela a skorého odchodu z hotela môže byť cestujúcim servírovaná neskorá večera, resp. skoré raňajky v obmedzenom režime. alebo formou stravných balíčkov, ak hotel túto službu poskytuje. O poskytnutie stravného balíčka je potrebné požiadať zvyčajne deň vopred do 17:00 hod. na recepcii. Upozorňujeme, že niektoré hotely stravných balíčkov neposkytujú vôbec a cestujúci, ktorí z rôznych dôvodov 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 nahradiť. Podávanie nápojov v plastových, resp. v akrylových pohároch (i v hoteloch vyššej triedy) je možné najmä z dôvodov bezpečnosti cestujúcich (poohyb bosými nohami) a s ohľadom na legislatívu danej krajiny. Objednávajúca alebo spolucestujúci ubytovaní na jednej izbe musia čerpať rovnaký druh stravy. Vo väčšine hotelov platí zákaz donášania vlastného jedla a nápojov.

Klimatizácia

Klimatizácia / kúrenie je len v tých hoteloch, kde je táto informácia uvedená priamo v popise hotela. V mnohých prípadoch je klimatizácia ovládaná centrálnou, a tak jej zapínanie a vypínanie je z hľadiska času a dĺžky v kompetencii hotela. Často je klimatizácia v prevádzke iba v hlavnej sezóne (cca od 15.júna do 15.septembra) v závislosti od destinácie hotela, a to iba niekoľko hodín denne. V mnohých zariadeniach funguje klimatizácia len pri zatvorených dverách a oknách, pri použití hotelového kľúča, takže prevádzka klimatizácie automaticky končí pri opustení izby, prípadne otvorení okien či dverí. Hluk pri prevádzke klimatizácie nie je možné vylúčiť.

Voda a elektrické napätie

Vo väčšine destinácií sa voda z vodovodu nepoužíva na pitie a varenie. Pitnú vodu odporúčame zakúpiť si v miestnych obchodoch alebo v hoteloch. V hoteloch môže dôjsť k výpadku teplej vody a z tohto dôvodu tečie občas iba vlažná voda. V hoteloch so solárnym vyhrievaním sa môže občas stať, že tečie vlažná voda. V niektorých krajinách môže dochádzať i k opakovaným, krátkodobým výpadkom elektrickej energie a zásobovania vodou. S tým samozrejme súvisí aj výpadok klimatizácie, či iných elektrických zariadení. Tieto skutočnosti CK nezodpovedá a nevie ich ovplyvniť. Elektrické napätie a zásuvky nie vždy zodpovedajú normám SR. Odporúčame objednávateľom alebo spolucestujúcim aby si pred cestou overili, či v cieľovej destinácii je potrebné použitie redukcie do zásuviek a v prípade potreby si túto zabezpečili.

More, pláž

Väčšina pláží je prístupná aj miestnemu obyvateľstvu. Ležadlá a slnečníky na pláži sa prenajímajú za poplatok (pokiaľ nie je v katalógu uvedené inak). Ich počet je obmedzený a nezodpovedá presne počtu ubytovaných hostí v hoteli, preto táto služba nie je priamo nárokovateľná. Pod plážovým servisom sa rozumejú rôzne kombinácie ležadiel, plážových stoličiek a slnečníkov. Hotely zvyčajne neakceptujú obsadenie si ležadiel. CK nemôže vylúčiť, že z dôvodu „vis maior“ resp. klimatických podmienok, vietor, príliv a odliv a morské prúdy spôsobia väčšie vlnobitie, nánosy, náplavy napr. rias, vodných tráv, nečistôt, kameňov, 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 neregulovateľný a zo strany CK neovplyvniteľný (vis maior). CK nevie ovplyvniť a predpokladá charakter morského podlažia (kamenné platne, skaly, koralové útesy, nerovnosti a pod.) pri priľahlých plážach. Tento fakt je zo strany CK neovplyvniteľný a nezakladá záväzný nárok na finančnú náhradu alebo kompenzáciu. Vybavenosť pláží je rôzna, pričom sprchy a WC nemusia byť súčasťou vybavenia pláže, prípadne poskytujú tieto služby iba za poplatok. Väčšina pláží je verejná a prístupná aj miestnemu obyvateľstvu a čistenie pláží je obvykle v kompetencii obcí. Vzdialenosť k pláži udáva orientačnú vzdialenosť od pláže k najbližšej časti areálu hotelového komplexu vzdušnou čiarou. Cesta pešo alebo jazda môže byť dlhšia.

Bazény

Hotely zvyčajne neakceptujú obsadenie si ležadiel na viacerých miestach pri bazéne a na terase súčasne alebo tiež skoro ráno pred prevádzkovou dobou bazénových komplexov. Ich počet je obmedzený a nezodpovedá presne počtu ubytovaných hostí v hoteli, preto táto služba nie je priamo nárokovateľná. Hygienická nezávadnosť vody v bazénoch je pravidelne kontrolovaná. Preto z hygienických dôvodov kontroly a výmeny vody môžu byť bazény počas sezóny nevyhnutnú dobu zatvorené. Zvyčajne sú bazény v hotelových komplexoch k dispozícii od 8:00 do 18:00 hod. O časovom harmonograme prevádzky tobogánov, šmykľaviek a iných hotelových atrakcií rozhoduje výlučne hotel, preto sa informujte na recepcii o obmedzeniach. Vnútorne bazény môžu byť na základe rozhodnutia hotelového manažmentu počas letnej sezóny mimo prevádzky. Teplota vody v bazénoch závisí od klimatických podmienok, pokiaľ nie je deklarovaný ich ohrev.

Hmyz a domáce zvieratá

K prímorským krajinám so špecifickými klimatickými podmienkami patrí aj špecifická miestna fauna a flóra, hmyz, drobné plazy, prípadne výskyt tradičných domácich zvierat a drobného vtáctva. Ich výskyt však neznamená, že ubytovanie, stravovanie, resp. hotelové stredisko nie je bezpečné, čisté alebo hygienické. Môže sa stať, že aj napriek intenzívnej snahe hoteliérov a miestnych úradov sa môžu uvedené skutočnosti v určitých obdobiach vyskytovať vo zvýšenej miere. Odporúčame pribalit' do príručnej batôžiny prostriedky proti hmyzu (repellent) a nenechávať v izbách a príľahlých priestoroch nechránené potraviny. V snahe o zníženie výskytu hmyzu sa v hoteloch zvyčajne v podvečerných hodinách vykonávajú postreky, ktoré môžu byť agresívnejšie, preto si nenechávajte otvorené balkónové dvere, okná a bielizeň vo vonkajších priestoroch a rešpektujte prosím vždy pokyny personálu hotela.

Hygiena

Vo väčšine destinácií sú hygienické zvyklosti odlišné od našich. Miestne hygienické predpisy sú omnoho tolerantnejšie, taktiež aj predpisy vo vzťahu k životnému prostrediu. Upozorňujeme že hlavne v Grécku alebo Turecku je bežný výskyt mačiek a to aj v reštauračných zariadeniach. Mačky sú považované za obľúbených domácich miláčikov a sú v hoteloch rešpektované, aj keď sa to niektorým objednávateľom alebo spolucestujúcim môže zdať nevhodné a preto je potrebné túto skutočnosť vopred zvážiť.

Delegát CK

Po príchode do cieľovej krajiny (ak nie je v popisu zájazdu uvedené inak) (okrem destinácie Egypt a Spojené arabské emiráty, kde služby delegáta nie sú v cene zájazdu) Vás na letisku privíta zástupca CK. Delegát je k dispozícii v jednotlivých hoteloch, v určitých dňoch a hodinách. Predstaví vám letovisko, oboznámi vás s dôležitými informáciami, ponúkne vám fakultatívne výlety, oboznámi vás s organizáciou spiatocnej cesty domov, zabezpečí nevyhnutnú pomoc. V niektorých prípadoch môže byť z operatívnych dôvodov delegát k dispozícii len prostredníctvom telefónu. Prosíme vás, aby ste sa s každým prípadným problémom, požiadavkou alebo reklamáciou obrátili na nášho delegáta, resp. kontaktnú osobu. Odporúčame využiť služby delegátov najmä počas informačných hodín vo Vašom ubytovacom zariadení. Dovoľujeme si Vás upozorniť, že pri prilete, pred opustením priletovej haly letiska a po prekročení pasovej kontroly pri odlete z destinácie nie je povolená prítomnosť zástupcu CK.

Fakultatívne výlety

Delegát Vám počas informačného stretnutia ponúkne rôzne fakultatívne výlety, ktoré možno na mieste vyplatit' v hotovosti v eurách, resp. v miestnej mene. Za organizáciu výletu a jeho program plne zodpovedá zahraničná partnerská CK. Ponuka a popis jednotlivých vybraných fakultatívnych výletov v katalógu CK sú orientačné. Presnejší popis ako aj ceny a harmonogram sa dozviete od nášho delegáta. V prípade akejkolvek nespokojnosti s organizáciou, resp. s priebehom výletu zakúpeného u delegáta, je nutné riešiť reklamáciu priamo na mieste s organizátorom výletu – partnerskou cestovnou kanceláriou a to prostredníctvom nášho bytového delegáta, nakoľko sa nejedná o produkt našej CK nie je kompetentná tieto reklamácie riešiť. Naši delegáti Vás budú informovať o konkrétnych podmienkach účasti na výletoch a stornovacích podmienkach organizátorov výletu v prípade neúčasti. Fakultatívne výlety je možné stornovať spravidla iba v súlade s obsahom deklarovaných stornovacích podmienok. Náhle zdravotné problémy umožňujúce prípadné bezplatné storno fakultatívneho výletu podľa podmienok organizátora spravidla vyžadujú lekárske potvrdenie. Fakultatívne výlety v mieste pobytu nie sú predmetom poistenia stornovacích poplatkov v rámci uzatvoreného komplexného cestovného poistenia. Fakultatívny výlet sa uskutoční po dosiahnutí minimálneho počtu účastníkov, ktorý je stanovený pre každý výlet osobitne. V prípade absolvovania fakultatívnych výletov, nie je možné si nárokovat' vrátenie zaplatenej čiastky za nečerpanú stravu a služby v hoteli. Fakultatívne výlety nemusia vždy sprevádzať slovenský sprievodca. Pri prehliadke archeologických lokalít a múzeí môže odborný výklad podávať len miestny sprievodca a delegát CK môže výklad prekladať do slovenského/českého jazyka. Ak je nízka účasť slovenských klientov, môže dôjsť k zrušeniu výletu, resp. k pripojeniu slovenskej skupiny k inej zahraničnej skupine klientov.

Nočný kľud

K dovolenke patrí aj večerná zábava, bary, reštaurácie, diskotéky, nočné kluby, ktoré môžu pôsobiť hlučne. Ich prevádzka prebieha na základe úradných povolení a nie je preto možné tomu zabrániť. Taktiež zvuková priestupnosť medzi jednotlivými miestnosťami v ubytovacích zariadeniach môže byť rôzna podľa stavebného štýlu objektu. Absolútny pokoj v turistických centrách nie je možné nájsť. Prosíme aby ste zohľadnili, že v hoteloch a klubových zariadeniach môže byť aj po 22:00 hod. hluk.

Šport, zábava, animácie

Letoviská disponujú možnosťami na športovanie, ktoré sú prístupné v závislosti od poveternostných podmienok. Vo veľkých hoteloch sa stáva, že záujem o šport presahuje kapacitu športových možností, a preto treba čakať na uvoľnenie športoviska. Upozorňujeme aj na fakt, že z dôvodu

veľkého záujmu a nadmerného používania kvalita športovísk nie vždy zodpovedá očakávaniam záujemcov.

Účasť na animačných programoch je na vlastnú zodpovednosť, rodičia sú zodpovední za deti. Dovoľujeme si upozorniť, že niektoré programy sa uskutočnia len v prípade dostatočného záujmu. Animačné programy prezentujú v miestnom, nemeckom, anglickom alebo ruskom jazyku. Zábavu pre deti, popr. detský klub nemožno porovnávať s materskou školou a najmä nemožno deťom nútiť účasť na týchto aktivitách proti ich vôli. Animačné programy sú dostupné iba v niektorých hoteloch. Prosíme vás o pochopenie aj v tom, že v medzinárodných kluboch a hotelových zariadeniach sa aj zábavný program a zábava ponúkajú viacjazyčne. Určité zábavné programy sa vykonávajú len pri zodpovedajúcom dopyte, popr. dosiahnutím minimálneho počtu účastníkov. Podrobný program aktivít si môžete vyžiadať priamo u cestovnej kancelárie pred podpisom zmluvy o zájazde alebo bude k dispozícii v danom hoteli. Prevádzka klubu bude prebiehať v období hlavnej sezóny, ak nie je uvedené inak. Upozorňujeme na možnosť zmeny prevádzkového obdobia klubu (napr. z dôvodu malej obsadenosti hotela slovenskými cestujúcimi). Účasť dieťaťa v klube je podmienená vyplnením "Protokolu o zverení dieťaťa", ktorý musí zákonný zástupca / dospelá osoba vykonávajúca nad dieťaťom dohľad vyplniť a podpísať každý deň pred odovzdaním dieťaťa do klubu.

Dovolenka s deťmi

Ak plánujete dovolenku s deťmi, je dôležité vopred starostlivo zvážiť miesto pobytu, termín a všetky okolnosti spojené s pobyťom. Kto hodlá cestovať s deťmi, musí si byť vedomý, že túto skutočnosť nie je vždy možné osobitne zohľadniť a niektoré procesy nemožno urýchliť alebo zmeniť. Pri výbere hotela treba brať do úvahy a rozumne zvážiť polohu, vzdialenosť a možnosti pohybu s detským kočíkom. Tiež odporúčame venovať dôkladnú pozornosť výberu fakultatívnych výletov, ktorých sa majú zúčastniť Vaše deti a to, z hľadiska klimatických podmienok. Rozhodujúcim kritériom pri uplatňovaní detských zliav je dosiahnutý vek dieťaťa a počet dospelých osôb ubytovaných spoločne s dieťaťom. Pri každom hoteli je uvedené, do akého veku môže dieťa čerpať prípadné špeciálne ponuky alebo zľavy. Pod vekom dieťaťa sa rozumie vek, ktorý dieťa nemôže dovŕšiť v deň plánovaného návratu do SR (dieťa do 2 rokov nemôže v deň priletu do SR dovŕšiť 2 roky, dieťa do 12 rokov nemôže v deň priletu do SR dovŕšiť 12 rokov a pod.)

Niektoré štáty požadujú písomný súhlas rodičov s cestovaním dieťaťa do zahraničia, pokiaľ dieťa cestuje bez sprievodu rodičov, zväčša v preklade do Anglického jazyka. Pokiaľ štát takéto potvrdenie vyžaduje, je to uvedené na webových stránkach Ministerstva zahraničných vecí. Pre overenie či doplnenie tejto informácie je potrebné kontaktovať priamo veľvyslanectvo daného štátu. Aj v prípade, že tento doklad nie je druhým štátom vyžadovaný, odporúčame písomný súhlas rodičov alebo zákonného zástupcu na konkrétnu cestu. V písomnom súhlase sa odporúča dostatočne identifikovať dieťa (meno, priezvisko, dátum narodenia, číslo cestovného dokladu), rovnakým spôsobom aj sprevádzajúcu osobu, destináciu a dátum cesty a overiť podpis vysielajúceho rodiča u notára (nie u zamestnanca notára).

Servis a služby

Úroveň a rýchlosť služieb poskytovaných personálom ubytovacích zariadení zodpovedá miestnym zvyklostiam a mentalite obyvateľstva. Preto je nutné počítať niekedy s menšou skúsenosťou a určitou ležernosťou, na druhej strane často s veľmi priateľským a milým prístupom. Upozorňujeme, že niektoré služby hotela sú poskytované v závislosti od aktuálnych poveternostných podmienok, ktoré môžu ovplyvňovať naplánované aktivity, ktoré môže hotelový manažment bez predošlého upozornenia zmeniť, príp. zrušiť. CK za tieto zmeny nenesie zodpovednosť. Pri hoteloch, ktoré majú tobogany (akvaparky) prípadne lunaparky, je použitie týchto atrakcií podmienené vekom, alebo výškou danej osoby. Tieto podmienky určuje hotel a vyhradzuje si právo na ich zmenu.

Upozorňujeme Vás, že popis hotela má len informačný charakter. Hotel si vyhradzuje právo na zmenu služieb aj počas sezóny. Hotelové zariadenia si vyhradzujú právo organizovania privátnych akcií počas celej sezóny. Z uvedeného dôvodu môžu byť vyčlenené časti hotelových zariadení dočasne pre klientov, resp. ostatných klientov uzatvorené alebo ich využívanie obmedzené.

Otváraciu dobu barov a reštaurácií určuje hotel a naša kancelária na to nemá žiadny vplyv. Podrobný rozpis obsahu AI/UAI programu obdržíte v hoteli.

Oblečenie

V hoteloch vyššej kategórie sa minimálne počas večere vyžaduje primerané oblečenie, t. j. u pánov dlhé nohavice, nezriedka v kombinácii s košeľou s dlhými rukávami. Vo všeobecnosti sa nepovažuje za vhodné zúčastniť sa hlavných jedál v reštaurácii v plavkách, tunikách a pod. .

Strata alebo poškodenie batožiny

Preprava v medzinárodnej leteckej doprave podlieha v súvislosti s ručením v prípade omeškania batožiny, ako aj jej zničenia, straty, alebo poškodenia nariadeniam Montrealského dohovoru, pričom zodpovednosť v uvedených prípadoch nesie prepravca. Základným pravidlom pri strate, poškodení či vykradnutí batožiny je bezprostredne po prilete, ešte v priestoroch priletovej haly, kontaktovať príslušné reklamačné oddelenie a spísať protokol o danej

skutočnosti, tzv. PIR (Property Irregularity Report). Reklamácie cestujúcich vybavuje priamo letecká spoločnosť. Spísanie uvedeného protokolu je zároveň podstatnou náležitosťou pre uplatnenie nároku na odškodnenie u poisťovne v prípade uzatvorenia príslušného cestovného poistenia. Starostlivo si uchovajte palubnú vstupenku a batožinový listok, ktoré sú nevyhnutné pre identifikáciu omeškanej, stratenej alebo poškodenej batožiny. CK nenesie žiadnu zodpovednosť v prípade omeškania batožiny, ako aj jej zničenia, straty, alebo poškodenia.

Lekárska pomoc

Každý objednávateľ a spolucestujúci pozná svoj zdravotný stav a cestuje s vedomím fyzickej záťaže spôsobovanej zabezpečenou dopravou, samotným cestovaním a klimatickými podmienkami danej destinácie. Objednávateľ a spolucestujúci plne zodpovedá za zabezpečenie si potrebných potvrdení, ktoré od neho môžu byť požadované v súvislosti s jeho zdravotným stavom a obmedzeniami na letisku, prípadne v destinácií. V prípade zdravotných problémov kontaktujte delegáta alebo priamo recepciu hotela, ktorí Vám budú nápomocní, nie sú však zdravotníkmi ani odbornou pomocou a preto Vám prioritne odporúčame kontaktovať asistenčnú službu Vášho poisťovateľa resp. zdravotnú službu prvej pomoci. Náklady za medicínske ošetrenie a lekárske zákroky si hradí priamo objednávateľ a spolucestujúci, spravidla v hotovosti. Na základe lekárskej správy a potvrdenia o zaplatení za lieky Vám poisťovňa (samozrejme len v prípade uzatvoreného komplexného cestovného poistenia) po návrate do SR danú čiastku, po splnení podmienok zmluvného poisteného vzťahu uhradí. Nezabudnite si so sebou vziať dostatočné množstvo liekov, ktoré bežne užívate. Pri cestách do členských krajín EÚ si nezabudnite so sebou zobrať Európsky preukaz zdravotného poistenia. V súvislosti s poistnou udalosťou kontaktujte bezodkladne asistenčnú službu podľa poistných podmienok Vášho poisťovateľa. Delegát nie je oprávnený ani povinný kontaktovať vo Vašom mene asistenčnú službu poisťovne resp. poisťovateľa. Objednávateľ a spolucestujúci nie je oprávnený postúpiť kontaktné údaje delegáta asistenčnej služby poisťovateľa resp. poisťovateľovi. Delegát je súčinný pri zabezpečovaní Vašej pomoci v rámci jeho kompetencie a možnosti, nie je však úradný tlmočník a nemožno od neho požadovať služby osobnej starostlivosti na úkor iných klientov.

Poistenie

Cestujúci majú možnosť si v CK alebo na našich pobočkách alebo prostredníctvom našich partnerov uzatvoriť cestovné poistenie proti prípadným nevyhnutným liečebným nákladom, v prípade choroby, úrazu, ako aj proti krádeži batožiny a stornovania zájazdu. O podmienkach poistenia sa informujte v našej CK alebo na www.orextravel.eu, pričom všeobecné poistné podmienky a výluky si vopred preverte v poisťovni.

Pri vzniku akejkolvek poistnej udalosti (poškodenie vecí, strata dokladov, lekárske ošetrenie a hospitalizácia, ...) je potrebné túto situáciu riešiť priamo s poisťovňou v zmysle poistných podmienok danej poisťovne.

Reklamácie

Naša CK robí všetko pre Vašu bezproblémovú dovolenku. V prípade, že sa vyskytne nejaký problém, prosíme Vás, aby ste ho čo najskôr oznámili delegátovi, resp. inej poverenej osobe, ktorý sa ho pokúsi vyriešiť na mieste k vašej plnej spokojnosti. Pokiaľ nebude možné vyriešiť problém okamžite, prosíme o jeho zápis, ktorý odovzdajte nášmu delegátovi, resp. inej poverenej osobe na podpis. Žiadame objednávateľov a spolucestujúcich, aby poskytli úplné informácie a pokiaľ je to možné aj prípadnú fotodokumentáciu reklamovaných nedostatkov. Reklamácia musí byť doručená výhradne v písomnej forme s podpisom reklamujúceho a to na adresu sídla CK Orex Travel bezodkladne po návrate z dovolenky, pretože v opačnom prípade môžu nastať komplikácie s dôkazovým materiálom, najneskôr však do (2) dvoch rokov od skončenia zájazdu.