

Dôležité informácie sú neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných zmluvných podmienok CK orex travel s.r.o. 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 cestovnej kancelárie (ďalej ako „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:

- krstné 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 zaobchádzať 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. 122/2013 Zb. 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.

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 vyhradujú 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 násilia, trestnej činnosti, násilie, inzultácia, krádež). Z prepravy môžu byť vylúčení aj objednávateľia alebo spolucestujúci, ktorí slovné 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 náklady 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 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 klienta. Preto sa môže stať, že bude objednávateľovi zájazdu pridelená izba lokalizovaná a zariadená inak ako pre ostatných klientov, ktorí si zájazd zakúpili podstatne skôr, čo je zohľadnené v cene zájazdu vo forme zľavy. Hlavné z tohto dôvodu sa žiaľ stáva, že hotely preplnia svoje kapacity. Takúto informáciu sa Vám pokúsime doručiť včas, napriek tomu, že aj cestovné kancelárie sa ju dozvedia 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 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 nekompenzuje 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 klientov, 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 zo Slovenska do zahraničia sa môže uskutočniť v noci z prvého na druhý deň zájazdu. CK nezodpovedá za škody spôsobené predĺžením zájazdu a zmenou programu zájazdu. 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 uskutoční 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 obdržíte zvyčajne (7) sedem dní pred nástupom na dovolenku. V prípade, že sa jedná o last minute zájazd, po zaplatení celej čiastky zájazdu. Klient je povinný mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), byť zaočkovaný (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/cestovanie-a-konzularne-info>. Každý objednávateľ alebo spolucestujúci nesie plnú zodpovednosť za platné cestovné doklady a v prípade, že mu nebude dovolené cestovať z dôvodu nesplnenia si tejto povinnosti, nenesie za to letecká spoločnosť ani cestovná kancelária žiadnu zodpovednosť.

Doprava

Cestovná kancelária zabezpečuje priame charterové lety. To znamená, že našich cestujúcich prepravíme z miestneho letiska (ak to nie je v Zmluve o obstaraní zájazdu uvedené inak) na letisko cieľového štátu. 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 spojenú však nie je v našich silách skrátiť alebo úplne odstrániť. Letecká spoločnosť, ako aj CK Orex Travel si vyhradzuje 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 5 kg (rozmery 50 x 40 x 20 cm). Na palubu 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 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.

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 posledného) dňa v rôznej miere zasahujú dopravné a ubytovacie služby. 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 a CK ich môže len v minimálnej miere ovplyvniť. V prípade vášho oneskorenia alebo omeškania CK nezodpovedá za vzniknuté komplikácie a klient nemá nárok

Dôležité informácie

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 vzdušných koridorov.

Transfer

Po prilete do určenej destinácie prevezú cestujúcich do hotelov a späť klimatizované autobusy alebo mikrobuse; preprava je započítaná do ceny zájazdu. Transfer do hotela a z hotela môže prebehnúť s miestnym sprievodcom. Autobusy počas transferu zastavujú vo viacerých hoteloch, čomu je prispôsobený aj konečný čas celej prepravy, ktorý je variabilný. Za možné nepríjemnosti vyplývajúce z prepravy sa vopred ospravedlňujeme a prosíme o Vaše porozumenie. 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. V prípade VIP- transferu (individuálna preprava) účtujeme zvláštny príplatok.

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. Klientom 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 Slovenskej republiky. Očakávaná, predstava o 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 ubytovacieho zariadenia zodpovedá i forma a pestrosť stravovania i kvalita a rozsah služieb. Podľa medzinárodných štandardov môžu byť klienti 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. 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. Ak je to z kapacitných dôvodov možné, o neskoršom vystúpaní 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 stráženie takejto batožiny, zodpovedá za ňu v plnom rozsahu klient.

Vybavenie, veľkosť a poloha izieb (aj rovnakej triedy) nie sú vždy rovnaké. 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 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. CK negarantuje ubytovanie v hlavnej budove, pokiaľ to nie je vyslovené v Zmluve uvedené.

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.

V niektorých ubytovacích kapacitách má klient 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 zájazdu.

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.

Detiské postieľky sú väčšinou k dispozícii podľa možnosti hotela a spravidla za poplatok. V prípade, že požadujete detiskú postieľku, odporúčame Vám nahlásenie tejto požiadavky už pri rezervácii zájazdu. 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 alebo časť budovy.

Klienti sa na nás často obracajú so špeciálnymi požiadavkami. Sú to individuálne prania ohľadom ubytovania, napr. v konkrétnej izbe, ktoré nie sú spoplatnené. Pri kúpe zájazdu 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 spoplatnenú službu. Pokiaľ sa tieto špecifické požiadavky nepodari 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, to 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, reps. 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 hostiteľských 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 priletoch 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 vysielania, ktoré si určuje prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia sám a tiež že z rôznych dôvodov môžu kedykoľvek nastať výpadky wifi pripojenia. CK tak isto nezodpovedá za kvalitu pripojenia.

Upozorňujeme cestujúcich, že CK nemá možnosť ovplyvniť národnostné zloženie klientely hotela. Vo väčšine hotelov sa nachádza medzinárodná

klientela, s rôznymi kultúrnymi prípadne náboženskými zvyklosťami, ktoré sa môžu líšiť od zvyklostí cestujúcich.

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 hviezdíčiek) v zmysle platnej legislatívy štátu, kde sa ubytovacie zariadenie nachádza a nie je totožná s oficiálnou triedou ubytovacieho zariadenia podľa legislatívy SR.

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.

Fotografie a popis kapacít

V katalógu 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 katalógu a na našej stránke nemusia presne zodpovedať Vám pridelenej, prípadne interiéru či exteriéru ubytovacieho zariadenia môžu byť vzhľadom na čas vyhotovenia fotografie odlišné. 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 03.10.2019. Nie je v kompetencii CK ovplyvňovať nepredvídané vplyvy životného prostredia na kvalitu služieb (napr. krátkodobé znečistenie mora).

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.

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:

kontinentálne, skladajúce sa z pečiva, masla, džemu, kávy, čaju, prípadne nealkoholického nápoja

kontinentálne rozšírené, ktoré navyše zahŕňajú šunku, syr alebo vajíčko a pod.

Švédske stoly – samoobslužná, bufetová forma výberu jedál, kde pestrosť ponuky závisí od kategórie, triedy a ceny ubytovacieho zariadenia v danej krajine. Pri švédskych (bufetových) stoloch Vám môže asistovať aj hotelový personál. 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. Časový harmonogram poskytovania služieb all inclusive služieb určuje hotel.

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

Využívanie stravovania v a la carte reštauráciách hotelových zariadení sa uskutočňuje výhradne na rezerváciu klienta, 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 služieb 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 all inclusive a ultra all inclusive sú uvedené pri každom hoteli, ich obsah však môže byť manažmentom hotela počas sezóny upravený, preto popis v katalógu CK, prosím,berte ako orientačný. 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.

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 klientom servírovaná neskorá večera, resp. skoré raňajky v obmedzenom režime. 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 službu stravných balíčkov neposkytujú vôbec a klienti, 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 klientov (pohyb bosými nohami) a s ohľadom na legislatívu danej krajiny. Objednávateľia 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 centrálna, 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 a 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 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. Hotely zvyčajne neakceptujú obsadenie si ležadli. 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 neovplyviteľný (vis maior). CK nevie ovplyvniť a predpokladať charakter morského podložia (kamenné platne, skaly, koralové útesy, nerovnosti a pod.) pri priľahlých plážach. Tento fakt je zo strany CK neovplyviteľný a nezakladá zákazníčkovi nárok na finančnú náhradu alebo kompenzáciu. CK ani hotely nezodpovedajú za kvalitu, čistotu, údržbu a stav pláže okrem prípadu, že sa jedná o výlučne súkromnú hotelovú pláž. 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 ležadeli na viacerých miestach pri bazéne a na terase súčasne alebo tiež skoro ráno pred prevádzkovou dobou bazénových komplexov. Hygienická nezávadnosť vody v bazénoch je pravidelne kontrolovaná. Preto z hygienických dôvodov kontroly a výmeny vody môžu byť bazény počas sezóny nevyhnutnú dobu 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. Väčšina pláží je verejná a prístupná aj miestnemu obyvateľstvu a čistenie pláží je obvykle v kompetencii obcí.

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 pribaliť do príručnej batožiny prostriedky proti hmyzu (repellent) a nenechávať v izbách a priľahlých 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 spolocestujúcim 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. Na začiatku pobytu (resp. nasledujúci deň po príchode do destinácie) vám delegát predstaví letovisko, oboznámi vás s dôležitými informáciami, ponúkne vám fakultatívne výlety, oboznámi vás s organizáciou spiatocnej cesty domov. Prosíme vás, aby ste sa s každým prípadným problémom, požiadavkou alebo reklamáciou obrátili na nášho delegáta, resp. kontaktnú osobu.

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 pobytového delegáta, nakoľko sa nejedná o produkt našej CK a naša CK nie je kompetentná tieto reklamácie riešiť.

Nočný klub

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.

Účast' 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 účast' 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 viaczjazyčne. 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 klientmi). Účast' 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 pobytom. 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 vysielaajúceho 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 ležérnosťou, na druhej strane často s veľmi priateľským a milým prístupom.

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.

Poistenie

Naši klienti majú možnosť si 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, ktoré sú k dispozícii na našich pobočkách, u našich partnerov a na našom webe.

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,

CK OREX TRAVEL s.r.o.
Dôležité informácie

prosíme o jeho zápis, ktorý odovzdajte nášmu delegátovi, resp. inej poverenej osobe na podpis. 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 rokov od skončenia zájazdu.