

# VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE

## VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE PLATNÉ PRE ZÁJAZDY ORGANIZOVANÉ CK TURANCAR.

Milí priatelia,  
sme radi, že ste otvorili náš katalóg a skôr, ako si z neho vyberiete, prečítajte si, prosíme,  
niekoľko užitočných rád a informácií.

### REZERVÁCIA ZÁJAZDU

Vďaka nášmu rezervačnému systému Vám vieme okamžite zistiť voľné kapacity v jednotlivých zájazdoch. Zájazd si môžete rezervovať:

- ▶ ONLINE v pohodlí svojho domova cez internet na [www.turancar.sk](http://www.turancar.sk)
- ▶ pri osobnej návšteve alebo telefonicky v pobočkách CK TURANCAR, kde Vám radi poradia a pomôžu pri výbere dovolenky nielen z ponuky tohto katalógu, ale aj z ponuky ostatných renomovaných cestovných kancelárií zo Slovenska i zahraničia
- ▶ osobne alebo telefonicky u viac ako 500 agentúrnych predajcov na celom území Slovenska a za nezmenenú cenu. Kontakty sú uvedené na [www.turancar.sk](http://www.turancar.sk)

### PLATBA

- ▶ osobne v hotovosti alebo platobnou kartou v našich pobočkách alebo u predajcov
- ▶ bankovým prevodom alebo hotovostným vkladom na všetkých pobočkách SLSP a UniCredit banky
- ▶ na splátky prostredníctvom spoločnosti Home Credit
- ▶ prostredníctvom dovolenkových poukážok spoločností Le Cheque Déjeuner, Vaša stravovacia a iných spoločností (viac informácií na [www.turancar.sk](http://www.turancar.sk))

### DARČEKOVÉ POUKÁŽKY

Využite našu ponuku darčkových poukazov a potešte svojich blízkych a priateľov darčekom pod vianočný stromček, k narodeninám, okrúhlym výročiam či iným sviatkom.

### DOPRAVA

#### Kategorizácia dopravných prostriedkov:

- ▶ **klimatizovaný autokar** (v katalógu označený ako KLIM BUS) – autobus s klimatizáciou, tónované sklá alebo záclonky, audio/video, sedačky vysúvateľné do uličky, individuálne osvetlenie, ponuka chladených nápojov.
- ▶ **luxusný autokar** (v katalógu označený ako LUX BUS) – autobus s klimatizáciou so zvýšeným úložným priestorom, tónované sklá alebo záclonky, audio/video, sedačky vysúvateľné do uličky, individuálne osvetlenie, WC, ponuka teplých a chladených nápojov.

Do kategórie luxusný autokar patria i nízkokapacitné autobusy (kapacita menej ako 40 miest), v ktorých nie je k dispozícii toaleta. Nízkokapacitné autobusy sú zaraďované na prepravu v prípadoch, ak nie je prihlásený dostatočný počet účastníkov, resp. ak si to vyžadujú prevádzkové podmienky. Kategória autokaru je pre jednotlivé zájazdy uvedená pri cenovej tabuľke. Počas autobusovej dopravy platí prepravný poriadok príslušnej dopravnej spoločnosti, ako aj medzinárodné zmluvy a dohovory, ktorým sa prepravca podriadiuje.



### NÁSTUPNÉ MIESTA A MIESTENKY

K jednotlivým prepravám sú organizované zvozy a rozvozy klientov. Nástupné miesta sú uvedené pri každej cenovej tabuľke. Typ dopravného prostriedku pre zvoz/rozvoz a jeho uskutočnenie závisí od záujmu klientov a ich počtu na jednotlivých nástupných miestach. Nástupné miesta budú obsluhované pri minimálnom počte 15 účastníkov v danom nástupnom mieste. V prípade, že daný počet nebude dodržaný, má cestovná kancelária právo zmeniť, resp. zrušiť miesto nástupu, a to i v krátkej dobe pred odchodom zájazdu. Zrušenie zvozu/rozvozu (nie je považované za podstatnú podmienku zmluvy) neoprávňuje objednávateľa k zrušeniu zájazdu bez stornopoplatkov a ani mu nezakladá nárok na úhradu nákladov cestovného do a z miesta nástupu na zájazd. Zaplatená cena za zvoz bude objednávateľovi bezodkladne vrátená. Za príplatok 8 EUR si môžete rezervovať konkrétne miesto v autobuse. Túto službu je možné objednať najneskôr 7 dní pred začiatkom



zájazdu. Číslovanie sedadiel je rozdielne podľa typu a veľkosti autobusu, preto sa číslo svojho sedadla dozvie cestujúci pri nástupe do autobusu. Každé vozidlo má určitý batožinový priestor, preto batožinový limit na osobu je maximálne 15 kg na osobu. Kategóriu určeného dopravného prostriedku a miestenku garantujeme z posledného nástupného miesta na Slovensku. V prípade, že je z nevyhnutných dôvodov zmenený veľkostný typ autobusu, považuje sa za dodržanie zakúpenej miestenky aj porovnateľné miesto v zmenenom type autobusu (napr. vpredu, v strede, vľavo a pod.). Pre pohodlnejšie cestovanie autobusom je možné si za príplatok objednať aj dvojsedadlo pre jednu cestujúcu osobu (v obmedzenom počte).

### LETECKÁ DOPRAVA

Leteckú dopravu zabezpečujú renomovaní domáci a zahraniční prepravcovia prostredníctvom charterových letov modernými lietadlami. Kvalita všetkých našich charterových letov zodpovedá ekonomickej triede. Počas leteckej dopravy platí prepravný poriadok príslušnej leteckej spoločnosti, ako aj medzinárodné zmluvy a dohovory, ktorým sa letecký prepravca podriadiuje. Môže nastať skutočnosť, že dôjde k zmene letiska, odletových časov alebo dlhšiemu meškaniu lietadla. Tieto zmeny sú spôsobené preplnenosťou vzdušných koridorov, vplyvom zlých poveternostných, resp. technických podmienok a sú realizované v rámci zabezpečenia maximálnej bezpečnosti pasažierov. O prípadných zmenách sa budeme snažiť Vás bezodkladne informovať.

### SERVISNÉ POPLATKY V LETECKEJ DOPRAVE

Letiskové poplatky sú nevyhnutnou súčasťou leteckej dopravy. K nim si rôzne letecké spoločnosti účtujú rôzne ďalšie poplatky ako napr. bezpečnostné, emisné alebo palivové príplatky. Všetky tieto poplatky, vrátane transferu a servisného poplatku CK, uvádzame v jednom servisnom poplatku. Pri kalkulácii cien zájazdov s leteckou dopravou sa vychádzalo z ceny 500,- USD/tona leteckého benzínu. Výška palivového príplatku bude stanovená podľa aktuálnych cien a pri zvýšení môže byť v zmysle zákona späťne doúčtovaná aj klientom, ktorí si zájazd už zakúpili. Pre následný výpočet prípadného palivového príplatku sa za základ považuje cena podľa Barges FOB Rotterdam High.

V prípade zmeny cien leteckého benzínu sme v zmysle zákona oprávnení cenu zájazdu zmeniť. Zmena ceny sa bude odvíjať nasledujúcim spôsobom:

- pri cene leteckého benzínu od 350 do 450 USD/tona vrátame klientom 20 EUR
- pri cene leteckého benzínu od 451 do 550 USD/tona nebude účtovaný žiaden doplatok
- pri cene leteckého benzínu od 551 do 650 USD/tona bude účtovaný doplatok do max. výšky 20 EUR
- pri cene paliva od 651 USD/tona bude za každých 100 USD/tona účtovaný poplatok vo výške 15,- EUR.



## UBYTOVANIE

Oficiálne hodnotenie ubytovacích kapacít vyjadrené hviezdikami, prípadne písmenami je hodnotením miestnych úradov a nezhoduje sa s oficiálnym hodnotením ubytovacích zariadení na Slovensku. Z tohto dôvodu označenie kategórie ubytovania v našom katalógu slniečkami vyjadruje naše vlastné subjektívne hodnotenie, ktoré vychádza z našich skúseností ako aj z hodnotenia klientov a nemusí zodpovedať oficiálnemu označeniu v danej krajine. Vo väčšine prípadov sa toto hodnotenie zhoduje s oficiálnym hodnotením. V prípadoch, keď sa oficiálne hodnotenie nezhoduje s našim hodnotením, je to uvedené v popise ubytovacej kapacity. Kategorizácia apartmánových domov je v jednotlivých krajinách upravená tak odlišne, že v našom katalógu vyjadrujeme iba naše hodnotenie. Niektoré z hotelov ponúkajú ubytovanie aj v „depandance“ – budovách v rámci hotelového areálu, kde sú umiestnené iba hotelové izby. Klienti tu ubytovaní majú k dispozícii všetky hotelové strediská a služby, poskytované hotelom. Ubytovanie v tejto časti hotela je vždy uvedené v popise hotela.

V popise niektorých ubytovacích zariadení je uvedené, že izby sú orientované na morskú stranu. Neznamená to automaticky, že izby majú výhľad na more. Výhľad na more môže byť z týchto izieb čiastočne alebo aj úplne zakrytý zeleňou alebo inou prekážkou. Podľa medzinárodných zvyklostí ubytovanie v deň príchodu je obvykle možné po 14-tej hodine. V deň odchodu musí klient opustiť svoju izbu vo väčšine prípadov do 10 hod. Tieto časy sú však len orientačné. Môžu sa prispôbiť podmienkam striedania skupín v závislosti na type ubytovacieho zariadenia. Príchod do miesta pobytu v skorých ranných hodinách alebo odchod v neskorých večerných hodinách neopravňujú k využívaniu izieb nad stanovený obvyklý čas a CK TURANCAR nemôže garantovať nadväznosť ubytovania na príchod alebo odchod klienta zo strediska. Každé zariadenie má niekoľko typov izieb, ktoré sa môžu odlišovať veľkosťou a vybavením. Keďže obmedzený priestor v katalógu neumožňuje znázorniť všetky typy izieb, viac fotografií nájdete v galérii na [www.turancar.sk](http://www.turancar.sk). Samotné pridelenie izieb v hoteli je v kompetencii hotela, CK TURANCAR nezodpovedá a ani nemôže ovplyvniť pridelenie konkrétnej izby v hoteli alebo ubytovacom zariadení. Požiadavkám klientov sa hotel snaží vyhovieť podľa možnosti a disponibilnej kapacity. Rovnako prístelky v izbách môžu mať rôznu formu, závisí to od veľkosti izby a možnosti hotela, CK nemôže garantovať prístelku vo forme pevného lôžka. Prístelkou môže byť i pohovka, rozkladací gauč, poschodová posteľ, vysúvacie alebo rozťahovacie lôžko a podobne. Znížený komfort prístelky zodpovedá aj jej nižšej cene oproti pevnému plnohodnotnému lôžku. Väčšina ubytovacích zariadení v našom katalógu sa nachádza priamo v centre turistického strediska, resp. v blízkosti pláže. Tieto miesta sa vyznačujú živým turistickým ruchom, je preto potrebné počítať s hlučnejším prostredím aj v neskorších večerných hodinách. CK TURANCAR nemôže ovplyvniť ani stavebnú činnosť v blízkosti ubytovacieho zariadenia a vzhľad a úpravu pozemkov susediacich s daným zariadením. Neovplyvniteľnou skutočnosťou, s ktorou sa môžete stretnúť, je aj náhla zmena poveternostných podmienok (búrky, živelné pohromy), ktoré krátkodobou ovplyvňujú kvalitu služieb a životného prostredia v letovisku, výskyt hmyzu a drobných živočíchov. Podrobnejšie informácie sú uvedené v „Informáciách pre účastníkov zájazdu“, ktoré dostanete najneskôr 7 dní pred začiatkom Vašej dovolenky.

## ZOZNÁMTE SA, PROSÍM

Ak nechcete cestovať sami, prípadne nechcete, aby sa Vaša dovolenka predražila o príplatok za jednolôžkovú izbu, ponúkame Vám možnosť nájsť si spolucestujúceho prostredníctvom našej internetovej stránky [www.turancar.sk](http://www.turancar.sk) v časti ZOZNÁMTE SA...

## STRAVOVANIE

Stravovanie v jednotlivých krajinách je výrazne ovplyvnené miestnymi zvyklosťami. Každá národná kuchyňa však ponúka špeciality, na ktorých si môžu pochutnať aj najväčší labučníci. V prípade špecifických nárokov na stravu je nevyhnutné informovať sa o možnostiach jej zabezpečenia pred rezervovaním zájazdu. Pokiaľ nie je uvedené inak, nápoje k jedlám nie sú zahrnuté v cene zájazdu. V našom katalógu nájdete pomenovanie rôznych foriem podávania stravy. Rozsah a kvalita stravovania závisí od kategórie, triedy a ceny ubytovacieho zariadenia, pričom v zariadeniach nižšej triedy je nutné počítať s menším výberom. Množstvo, sortiment a čas podávania stravy a nápojov je plne v kompetencii hotela. Stravovanie formou bufetových stolov alebo bufetu znamená voľný samoobslužný výber jedál. Pod pojmom „kontinentálne raňajky“ rozumieme teplý nápoj, pečivo alebo chlieb, maslo, džem. Pod pojmom „rozšírené kontinentálne raňajky“ rozumieme kontinentálne raňajky rozšírené o jeden ďalší druh jedla, ako napr. šaláma, šunka, syr alebo vajička. Kontinentálne aj rozšírené kontinentálne raňajky môžu byť servírované aj formou bufetu. All inclusive znamená plnú penziu – raňajky, obed, večera – a spravidla časovo obmedzenú konzumáciu nealkoholických a miestnych alkoholických nápojov, doplnenú niekedy ponukou rôznych občerstvení studenej kuchyne počas dňa. Presný popis služieb v rámci all inclusive je uvedený pri každom hoteli, ktorý ho poskytuje. V posledný plánovaný deň čerpania služieb je v zmysle hotelových predpisov možné čerpať služby all inclusive väčšinou len do 12 hod.

## PLÁŽE

Pláže pred hotelovými zariadeniami sú takmer všade vo verejnom vlastníctve a ich čistenie je v kompetencii miestnych obcí. Sú prístupné aj miestnemu obyvateľstvu, ktorého správanie a zvyky sa môžu odlišovať od zvyklostí v našej krajine. Taktiež nie je vylúčené, že zmena poveternostných podmienok dočasne obmedzí pobyt na pláži – náplavy rias, vodných tráv a pod. Tieto skutočnosti sú zo strany CK TURANCAR neovplyvniteľné. Denné teploty vzduchu a priemerné teploty mora uvedené pri opise jednotlivých krajín sú iba orientačné.

## SLUŽBY DELEGÁTOV A SPRIEVODCOV

Vo väčšine pobytových stredísk zabezpečuje naša cestovná kancelária služby delegáta alebo asistenčnú službu. Môže to byť delegát našej CK TURANCAR s platným osvedčením alebo zástupca našej zahraničnej partnerskej cestovnej kancelárie hovoriaci slovensky alebo česky. Informáciu o mene a kontakte na delegáta dostanete v „Informáciách pre účastníkov zájazdu“ pred nástupom na zájazd. Delegát je obvykle k dispozícii klientom okrem úvodného stretnutia niekoľkokrát do týždňa vo vymedzených hodinách. Niektorí delegáti majú

na starosti viac ubytovacích zariadení alebo stredísk, preto odporúčame využívať ich služby najmä počas vymedzených hodín. Všetky dôležité informácie o delegátovi ako aj o zmenách v časoch odchodu autobusu alebo odletu lietadla sú vypísané na informačnej tabuli alebo v informačnej knihe, preto Vás prosíme o ich sledovanie. V rámci technických možností je delegát zastihnuteľný nepretržite. Asistenčná služba je poskytovaná delegátmi v danej lokalite (nie priamo v stredisku), k dispozícii sú klientovi telefonicky v určených hodinách v slovenskom alebo českom jazyku. Pri poznávacích zájazdoch je počas celej doby zájazdu k dispozícii sprievodca našej cestovnej kancelárie s platným osvedčením. Výnimkou môžu byť niektoré letecké poznávacie zájazdy, kedy klientov očakáva sprievodca na letisku po prilete. V niektorých svetových metropolách a významných historických pamiatkach je sprevádzanie upravené miestnou právnou úpravou, ktorá povoľuje sprevádzanie iba osobám so špeciálnou licenciou. Služby týchto sprievodcov v niektorom zo svetových jazykov si môže každý účastník zájazdu objednať priamo na mieste individuálne. Sprievodca CK nemôže v týchto prípadoch podávať výklad priamo v navštívenom objekte pre celú skupinu. V prípade, že po začiatku zájazdu nastanú okolnosti, ktoré CK nemôže ovplyvniť, môže sprievodca CK upraviť poradie navštívených miest pri poznávacích zájazdoch inak, ako bolo uvedené v pôvodnom programe, so zreteľom na pohodlie a bezpečnosť všetkých účastníkov zájazdu.

### KULTÚRA, ŠPORT, ZÁBAVA A VÝLETY

Dovolenka v nami vybraných strediskách nemusí byť iba leňošením na pláži. Delegáti našej cestovnej kancelárie Vám radi odporúčia kultúrne a zábavné podujatia, konané počas letných mesiacov. Fakultatívne výlety sú tiež vhodným príjemným sprestrením Vášho voľného času a umožnia Vám lepšie spoznať navštívenú krajinu. Môžete si ich zakúpiť priamo na pobytovom mieste u nášho partnera prostredníctvom delegáta cestovnej kancelárie. Podrobný popis výletov s časom konania a cenami nájdete obvykle v tzv. INFORMAČNEJ KNIHE, ktorá je označená logom CK TURANCAR a nachádza sa vo vstupnej hale hotela alebo penziónu spoločne s informačnou tabuľou. Výlety sú organizované a predávané priamo zahraničným partnerom, preto naša cestovná kancelária nenesie zodpovednosť za prípadné chyby a nedostatky. V prípade akejkoľvek nespokojnosti s organizáciou, resp. priebehom výletu zakúpeného u nášho delegáta, je potrebné reklamáciu riešiť priamo na mieste s organizátorom výletu.

### POISTENIE

Zájazdy CK TURANCAR sú v zmysle platnej legislatívy poistené pre prípad insolventnosti v Európskej cestovnej poisťovni a.s. a to až do sumy 3.000.000,- EUR. Potvrdenie o poistení dostane každý klient pri kúpe zájazdu. Toto zákonné poistenie je zárukou istoty a bezpečnosti Vami vynaložených finančných prostriedkov na dovolenku.

### Zároveň Vám za príplatok ku každému zájazdu odporúčame zabezpečiť si u nás cestovné poistenie Európskej cestovnej poisťovne v rozsahu:

- ▶ poistenie liečebných nákladov v zahraničí – prevoz do najbližšej nemocnice, ambulantné ošetrovanie, zubné ošetrovanie, pobyt v nemocnici, prevoz liekov, prevoz do vlasti, návšteva chorého pri pobyte v nemocnici pri poistení PLUS, návrat spolupoistených osôb do vlasti, doprava detí do vlasti, repatriácia v prípade smrti



- ▶ poistenie zodpovednosti za škodu na zdraví a majetku
- ▶ poistenie úrazu
- ▶ poistenie batožiny – náhrada pri poškodení alebo strate batožiny, náhrada cenných vecí, nutné nákupy pri oneskorení dodaní batožiny, pomoc pri znovuzískaní cestovných dokladov, pri poistení PLUS aj okamžitá pomoc a preddavok pri krádeži alebo strate platobných prostriedkov
- ▶ poistenie storna zájazdu (pri poistení PLUS bez spoluúčasti)
- ▶ poistenie zmeškania dopravného prostriedku a oneskoreného návratu do vlasti – zmeškание dopravného prostriedku pri odchode, oneskorený príchod na domácu stanicu/letisko
- ▶ poistenie pre prípad prerušenia cesty
- ▶ poistenie pátrania a záchranu
- ▶ asistenčné služby – pomoc pri zadržení políciou, pomoc pri zabezpečení právnej pomoci, preddavok pre advokáta

Tento rozsah poistenia je vzhľadom na cenu veľmi výhodný, jeho rozsah je podstatne väčší, ako obvykle ponúkané poistenia zahraničných ciest. Zvlášť dôležité je napr. poistenie stornopoplatku, zodpovednosti za škodu a asistenčné služby. Preto Vám zakúpenie tohto balíka poistenia odporúčame aj v prípade, že máte poistenie liečebných nákladov ako súčasť životnej poisťky alebo platobnej karty. Príplatok za cestovné poistenie KOMFORT je vo výške 2,80 EUR za osobu a deň alebo za poistenie PLUS 3,50 EUR za osobu a deň a v popise k cenovej tabuľke ho uvádzame ako odporúčaný doplatok za komplexné cestovné poistenie. Samozrejme, máte možnosť zakúpiť si cestovné poistenie priamo v niektorej z poisťovní alebo u niektorého zo sprostredkovateľov poistenia. V záujme bezproblémového riešenia poistných udalostí Vám však opätovne odporúčame naše poistenie prostredníctvom poisťovne Európska cestovná poisťovňa.

Zároveň ponúkame za prijateľnú cenu možnosť pripoistenia:

- opustenej domácnosti, ktoré kryje: povodne a záplavy, vandalizmus a vandalizmus po vlámaní, škody po zadymení, skratoch, rozbití skla, úder blesku, výpadku elektrickej energie, odstránenie príčin a následkov havarijného stavu a poruchy, odomknutie zabuchnutých dverí.
- asistenčných služieb k motorovému vozidlu, ktoré poskytuje asistenčné služby ako vyhľadanie servisu a konzultácia, technická podpora a oprava na mieste, odťah a úschova vozidla, náhradné vozidlo, ubytovanie alebo doprava, repatriácia a vyzdvihnutie vozidla.

### OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Vaše osobné údaje spracúvame v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a rady č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „GDPR“) a zákona č.18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „Zákon“). Ceníme si Vaše súkromie, preto spracúvame len tie osobné údaje, ktoré sú nevyhnutné na poskytovanie našich služieb pre Vás. Podrobné informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov nájdete na našej webovej stránke [www.turancar.sk](http://www.turancar.sk) alebo v každej našej pobočke a na predajných miestach.

### UPOZORNENIE

Podmienkou účasti na zájazde je uzatvorenie zmluvy o obstaraní zájazdu. Súčasťou tejto zmluvy sú Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch, uvedené v prílohe zmluvy. Dobrá informovanosť o zmluvných podmienkach, o rozsahu a obsahu ponúkaných služieb je jedným z predpokladov spokojnosti zákazníka. Prosíme Vás, aby ste sa zoznámili so všetkými informáciami a zmluvnými podmienkami. Okrem informácií v katalógu Vám ďalšie dôležité informácie poskytneme písomne najneskôr 7 dní pred nástupom na zájazd prostredníctvom „Informácií pre účastníkov zájazdu“, ktoré sú považované za súčasť Zmluvy o obstaraní zájazdu.

Podpisom zmluvy potvrdzujete, že sú Vám Všeobecné informácie a Všeobecné a záručné podmienky účasti na zájazdoch známe a súhlasíte s nimi.

Údaje uvedené v katalógu sú na základe informácií dostupných a platných v čase spracovania katalógu. V období medzi vydaním katalógu a uskutočnením zájazdu mohli nastať nové skutočnosti, ktoré majú vplyv na podmienky realizácie zájazdu. CK TURANCAR si pred uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu vyhradzuje právo na zmenu a aktualizáciu údajov uvedených v katalógu. Všetky dokumenty, zmeny, aktualizácie a nové ponuky, ktoré sme pre Vás pripravili po uzávierke katalógu, nájdete na našej internetovej stránke [www.turancar.sk](http://www.turancar.sk). Budeme radi, keď rozšírite rady našich fanúšikov aj prostredníctvom

facebook