DOKUMENTACE K ZÁJEZDU

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY BLUE STYLE a.s.
účasti na zájezdech cestovní kanceláře Blue Style a.s. pro kamenný prodej, účinné ke dni 20. 5. 2025

REKLAMAČNÍ ŘÁD A ITQ
Blue Style a.s.

VŠEOBECNÉ INFORMACE
Blue Style a.s.

POJISTNÉ PODMÍNKY
ERV Evropská pojišťovna, a.s.

INFORMAČNÍ DOKUMENT O POJISTNÉM PRODUKTU
ERV Evropská pojišťovna, a.s.

INFORMACE K ZÁJEZDU

Evropská pojišťovna

DKZ20250520

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

BLUE STYLE A.S. PRO KAMENNÝ PRODEJ

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Cestovní kancelář Blue Style a.s., se sídlem Jindřišská 27, 110 00 Praha 1, IČ: 25 60 96 88, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze ke sp. zn. B 26756 (dále jen „Blue Style") je obchodní společností poskytující souborné služby cestovního ruchu a vybrané související služby. Všeobecné smluvní podmínky (dále také jen „VSP") se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ") a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu (dále jen „ZoCR"). Tyto VSP upravují práva a povinnost stran vyplývající ze smlouvy o zájezdu.

1.2. S ohledem na široké portfolio destinací nabízených ze strany Blue Style a s tím spojená specifika ovlivňující podmínky čerpání služeb cestovního ruchu, obsahují tyto VSP rovněž informace o zvláštních podmínkách vztahujících se k čerpání služeb v destinacích označených jako „Exotické destinace" nebo „Exotika", o zvláštních podmínkách vztahujících se k „Lyžařským zájezdům" a o zvláštních podmínkách vztahujících se k čerpání služeb při dopravě zajištěné charterovými lety. Pro účely těchto VSP jsou za Exotické destinace/ Exotiku považovány všechny destinace nabízené ze strany Blue Style vyjma členských zemí Evropské unie, ostatních evropských zemí, Egypta, Tuniska, Maroka a Turecka. Články a odstavce VSP obsahující termín Exotické destinace a/nebo Exotika se proto vždy uplatní jako speciální podmínky v rámci VSP pro Exotické destinace a mají pro tyto destinace přednost před podmínkami pro ostatní destinace, nejsou-li pro konkrétní Exotické destinace výslovně uvedeny vybrané podmínky shodně jako pro ostatní destinace. Pro účely těchto VSP jsou za Lyžařské zájezdy považovány zájezdy, které jsou organizovány primárně za účelem realizace zimních sportů. Pro účely těchto VSP je za charterový let považován let objednaný Blue Style u leteckého dopravce, který je primárně určen pro přepravu cestujících v rámci zájezdu.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Smluvní vztah mezi Blue Style a zákazníkem jako objednatelem zájezdu (příp. jeho oprávněným zástupcem) (Blue Style a zákazník jako objednatel zájezdu dále také společně jako „Účastníci smluvního vztahu") vzniká na základě smlouvy o zájezdu (dále také jen „Smlouva") potvrzené ze strany Blue Style (nejedná se o potvrzení ve smyslu ustanovení § 2525 odst. 1 OZ). V případě, že zákazník uzavře Smlouvu v jiné než písemné formě, vystaví Blue Style zákazníkovi bez zbytečného odkladu po uzavření takové Smlouvy písemný doklad (potvrzení ve smyslu ustanovení § 2525 odst. 1 OZ). Je-li dále v textu uveden pojem cestující, znamená každou osobu, která se má podle Smlouvy účastnit zájezdu.

2.2. Obsah Smlouvy se určuje relevantním katalogem, dodatečnými nabídkami, potvrzením Smlouvy (nejedná se o potvrzení ve smyslu ustanovení § 2525 odst. 1 OZ), Reklamačním řádem, Přepravními podmínkami, Všeobecnými informacemi a těmito VSP, kdy tyto dokumenty jsou nedílnou součástí Smlouvy. Uzavřením Smlouvy (v případech, kdy je Smlouva uzavírána prostřednictvím pobočky Blue Style nebo prostřednictvím obchodního zástupce za použití prostředků komunikace na dálku, dochází k uzavření Smlouvy první úhradou na cenu zájezdu nejméně ve výši první zálohy dle platebního kalendáře (dále jen „Úhrada")) zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito VSP a zavazuje se těmito VSP řídit a současně potvrzuje, že se vzal na vědomí, že je povinen dodržovat povinnosti stanovené v Přepravních podmínkách smluvního přepravce a souhlasí s předáním osobních údajů o cestujících za účelem zpracování v letecké dopravě.

2.3. Katalog a/nebo samostatné nabídky zájezdů Blue Style jsou vydávány ve značném časovém předstihu, Blue Style si proto vyhrazuje právo na změny údajů uvedených v katalogu a/nebo samostatných nabídkách před uzavřením Smlouvy.

3. SMLOUVA, POVINNÝ DOPROVOD

3.1. Smlouva s fyzickou a/nebo právnickou osobou je platně uzavřena podpisem Smlouvy posledním z Účastníků smluvního vztahu nebo Úhradou, je-li Smlouva uzavírána za použití prostředků komunikace na dálku prostřednictvím pobočky Blue Style nebo obchodního zástupce. Účinnosti nabývá Smlouva potvrzením platně uzavřené Smlouvy ze strany Blue Style. Za cestujícího do 18 let musí Smlouvu uzavřít jeho zákonný zástupce, který je povinen seznámit zastoupeného s povinnostmi vyplývajícími pro zastoupeného ze Smlouvy. Zákazník je povinen bezchybně uvést do Smlouvy požadované identifikátory všech cestujících a kontaktní emailovou adresu ve výlučné dispozici zákazníka, na kterou budou ze strany Blue Style zaslány cestovní dokumenty a další relevantní informace vztahující se k službám poskytovaným ze strany Blue Style a kontaktní telefonní číslo, na kterém bude zákazník dostupný v případě potřeby operativního sdělení nezbytných informací vztahujících se k zájezdu. Zákazník odpovídá za správnost a aktuálnost všech údajů o cestujících uvedených v jeho Smlouvě. Pokud dojde ke změně údajů uvedených ve Smlouvě, a to včetně změny emailové adresy a kontaktního telefonního čísla zákazníka, je zákazník povinen tuto změnu bezodkladně písemně nahlásit Blue Style v místě, kde uzavřel Smlouvu. Zákazník, jehož podepsaná Smlouva bude ze strany Blue Style potvrzena, ručí za smluvní závazky ze Smlouvy všech dalších přihlášených osob uvedených jako cestující ve Smlouvě stejně jako odpovídá za své vlastní. Zákazník je povinen informovat o obsahu těchto VSP taktéž všechny cestující uvedené na Smlouvě s tím, že podmínkou účasti na zájezdu je akceptace těchto podmínek. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že změny Smlouvy mohou být potvrzeny prostředky elektronické komunikace na dálku i v případech, kdy k sjednání Smlouvy o zájezdu zákazník využil jinou formu (pobočka Blue Style, obchodní zástupce).

3.2. U zájezdů pořádaných Blue Style je zákazník povinen zajistit u cestujících do 15 let doprovod a dohled zletilé plně svéprávné osoby. Stejně tak je zákazník povinen zajistit doprovod osob, jejichž zdravotní stav si to vyžaduje.

3.3. Zákazník je povinen v případě zdravotního omezení (např. kardiaci, diabetici, osoby s omezenými pohybovými schopnostmi či jiným zdravotním handicapem) cestujících na tuto skutečnost písemně upozornit ve Smlouvě při jejím prvním zaknihování s tím, že porušení této povinnosti zakládá odpovědnost zákazníka za újmu způsobenou v souvislosti s porušením této povinnosti. Zájezdy nabízené Blue Style jsou obecně vhodné i pro osoby s lehkým pohybovým omezením. V ostatních případech je nutné vhodnost zájezdu posoudit individuálně ve vztahu ke sděleným zdravotním omezením. Pro více informací o vhodnosti zájezdu s ohledem na specifické potřeby cestujících kontaktujte Blue Style na info@blue-style.cz.

3.4. U zájezdů pořádaných Blue Style musí mít všichni cestující uvedení na Smlouvě stejný soubor služeb, nebude-li ze strany Blue Style písemně oznámeno jinak.

4. CENA ZÁJEZDU

4.1. Aktuální ceny zájezdů jsou uvedeny vždy na internetových stránkách www.blue-style.cz a/nebo v samostatných nabídkách a/nebo nabídkách Last Minute zájezdů s tím, že ceny uvedené v samostatných nabídkách a nabídkách Last Minute zájezdů se vždy vztahují pouze na zájezdy tam výslovně uvedené. Cena uvedená v nabídce Last Minute zájezdů a/nebo samostatné nabídce má po dobu oznámenou a potvrzenou ze strany Blue Style přednost před první cenou zájezdu vyhlášenou Blue Style. Změna ceny zájezdu po provedení objednávky zájezdu nemá vliv na cenu zájezdu uvedenou v již uzavřené Smlouvě.

4.2. Případné slevy vyhlášené Blue Style po uzavření platné Smlouvy nezakládají právo zákazníka ani cestujících na slevu z ceny zájezdu dle uzavřené Smlouvy.

4.3. Blue Style uvádí při nabídce a prodeji základního souboru služeb cestovního ruchu vždy konečnou cenu. Není-li u konkrétního zájezdu uvedeno výslovně jinak, obsahuje konečná cena zájezdu letenku do destinace a zpět, ubytování a případné stravování zahrnuté v ceně, transfer z letiště v destinaci do ubytovacího zařízení a zpět, základní služby delegáta (není-li u konkrétního zájezdu a/nebo destinace uvedeno jinak), základní pojištění asistenčních služeb a léčebných výloh ERV Evropské pojišťovny a. s. (dále jen „ERV"), (neplatí pro Lyžařské zájezdy), povinné smluvní pojištění Blue Style ve smyslu ZoCR a povinné příplatky (letištní a bezpečnostní taxy včetně pozemních služeb a palivový příplatek). Konečná cena zájezdu neobsahuje příplatky, které mohou být povinné v závislosti na dílčích parametrech zájezdu a/nebo v závislosti na akceptované objednávce zákazníka, a to zejména (nikoliv však výlučně) cenu za případné vízum, příplatek za pokoj s výhledem na moře, fakultativní výlety a související platby, pronájem auta a související platby, skipasy, pronájem lyžařského vybavení, pobytové taxy a obdobné poplatky nebo daně, jsou-li v dané destinaci vybírány, apod. Dále v konečné ceně zájezdu není zahrnuto pojistné za doporučené cestovní připojištění Blue SAFE/Blue MAX ani jakékoli alternativy těchto připojištění a, v případě Lyžařských zájezdů, v konečné ceně zájezdu není zahrnuto pojistné za doporučené cestovní pojištění Blue SKI/Blue SKI plus, případně jakékoliv alternativy těchto pojištění. Pro účely těchto VSP jsou připojištění Blue SAFE/Blue MAX a pojištění Blue SKI/Blue SKI Plus, včetně jejich alternativ, dále společně uváděny jako „doplňkové cestovní pojištění / připojištění". V případě, že zákazník nesjedná pro cestující doporučené doplňkové cestovní pojištění / připojištění, bere na vědomí, že základní pojištění nekryje řadu pojistných rizik krytých doplňkovým cestovním pojištěním / připojištěním a cestující (příp. třetí osoba) tak např. nemá nárok na pojistné plnění v případě úrazu s následkem smrti, odcizení či poškození zavazadel, vzniku škody na zdraví či majetku způsobené jiné osobě, dále není zákazník pojištěn pro případ odstoupení od Smlouvy apod. Dále je nutné vzít na vědomí, že, pokud zákazník k Lyžařskému zájezdu nesjedná doporučené cestovní pojištění, bude sám odpovědný za krytí svých cestovních rizik. **S ohledem na velká rizika spojená s pobytem na horách v zimním období Blue Style důrazně doporučuje zákazníkům sjednat k Lyžařským zájezdům pojištění Blue SKI/Blue SKI Plus, nebo jejich alternativu.** Konečná cena zájezdu dále neobsahuje

cenu za sjednaný parking, aplikovatelnou slevu pro stálé zákazníky, slevu pro seniory apod. Konečná cena zájezdu spolu s dalšími příplatky tvoří celkovou cenu zájezdu (dále jen „Celková cena zájezdu"). Zákazník se zavazuje uhradit Celkovou cenu zájezdu v termínu splatnosti.

4.4. Jakékoliv slevy a výhody lze uplatnit pouze nejpozději při podpisu Smlouvy ze strany zákazníka nebo před Úhradou, je-li Smlouva uzavírána prostřednictvím pobočky Blue Style či obchodního zástupce za použití prostředků komunikace na dálku. Později uplatněné slevy a výhody tak nebudou poskytnuty.

4.5. V případě Smlouvy, jejíž součástí je plavba lodí, je nutné uhradit cenu za lodní lístek na místě samém. Lodní lístek je vystavován provozovatelem lodě vždy podle skutečného počtu osob vstupujících na palubu lodi za účelem plavby. Cena za lodní lístek je ve výši minimálně 30 USD, přičemž aktuální cena bude uvedena před uzavřením Smlouvy. Cenu za lodní lístek hradí cestující v hotovosti před nástupem na palubu v USD.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1. Blue Style má právo na zaplacení všech objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle Smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet Blue Style nebo zaplacením v hotovosti Blue Style.

5.2. Uzavírá-li zákazník Smlouvu v době delší než 45 dní přede dnem, který je ve Smlouvě uveden jako termín zahájení zájezdu (dále jen „Den zahájení zájezdu"), je povinen uhradit Celkovou cenu zájezdu dle následujících podmínek:

5.2.1. Zákazník je povinen uhradit na Celkovou cenu zájezdu první zálohu nejméně ve výši odpovídající násobku počtu cestujících (včetně infantů) uvedených ve Smlouvě a částky 5 000 Kč navýšené o příplatky dle odst. 4.3. VSP, pojistné za doplňkové pojištění/připojištění cestujících, parkovné a ceny dalších nadstandardních / zvláštních služeb:

a) při objednání zájezdu s datem odletu z České republiky (dále jen „ČR") v období 1. 5. 2025–31. 10. 2025 do jakékoliv destinace z nabídky Blue Style, včetně Kapverd, vyjma zájezdů do ostatní Exotiky (Exotika bez Kapverd) a vyjma Eurovíkendů a Lyžařských zájezdů;
b) při objednání zájezdu od 16. 6. 2025 s datem odletu z ČR v období 1. 11. 2025–30. 4. 2026 do Egypta, na Kapverdy, na Zanzibar, do Ománu a Spojených arabských emirátů (dále jen „SAE") (u Zanzibaru a SAE platí pouze pro zájezdy s dopravou zajištěnou charterovými lety);
d) při objednání zájezdu do 15. 6. 2025 s datem odletu z ČR v období 1. 11. 2025 – 30. 4. 2026 na Zanzibar (platí pouze pro zájezdy s dopravou zajištěnou charterovými lety).

Doplatek Celkové ceny zájezdu dle Smlouvy musí být uhrazen na účet Blue Style nejpozději 45 dní (včetně) před Dnem zahájení zájezdu. Platební podmínky uvedené v tomto odstavci VSP platí, pokud nebude ze strany Blue Style uvedeno písemně jinak.

5.2.2. Zákazník je povinen uhradit na Celkovou cenu zájezdu první zálohu nejméně ve výši odpovídající násobku počtu cestujících (včetně infantů) uvedených ve Smlouvě a částky 1 500 Kč navýšené v případě sjednání o příplatky dle odst. 4.3. VSP, pojistné za doplňkové pojištění/připojištění cestujících, parkovné a ceny dalších nadstandardních / zvláštních služeb:

a) při objednání zájezdu do 15. 6. 2025 s datem odletu z ČR v období 1. 11. 2025–30. 4. 2026 do Egypta, na Kapverdy, do Ománu a SAE (u SAE platí pouze pro zájezdy s dopravou zajištěnou charterovými lety).

Další částečnou úhradu Celkové ceny zájezdu ve výši odpovídající násobku počtu cestujících uvedených ve Smlouvě a částky 5 000 Kč provede zákazník nejpozději do 30 dní od uzavření Smlouvy. Doplatek Celkové ceny zájezdu dle Smlouvy musí být uhrazen nejpozději 45 dní (včetně) před Dnem zahájení zájezdu připsán na účet Blue Style. Platební podmínky uvedené v tomto odstavci VSP platí, pokud nebude ze strany Blue Style uvedeno písemně jinak.

5.2.3. Zákazník je povinen uhradit na Celkovou cenu zájezdu první zálohu nejméně 30 % z Celkové ceny zájezdu navýšenou o příplatky dle odst. 4.3. VSP, pojistné za doplňkové pojištění/připojištění cestujících, parkovné a ceny dalších nadstandardních / zvláštních služeb:

a) při objednání zájezdu s datem odletu z ČR v období 1. 5. 2025–30. 4. 2026 do jakékoliv Exotické destinace s výjimkami uvedenými v odst. 5.2.1 a 5.2.2. VSP;
b) při objednání Eurovíkendu nebo Lyžařského zájezdu.

Doplatek Celkové ceny zájezdu dle Smlouvy musí být uhrazen nejpozději 45 dní (včetně) před Dnem zahájení zájezdu připsáním na účet Blue Style. Platební podmínky uvedené v tomto odstavci VSP platí, pokud nebude ze strany Blue Style uvedeno písemně jinak.

5.3. Ceny služeb parkování a doplňkového cestovního pojištění / připojištění, či jiných příplatkových, nadstandardních / zvláštních služeb jsou splatné ke dni uzavření smlouvy o poskytnutí takové služby, přičemž pojistná smlouva, smlouva o poskytnutí služby rezervace místa na parkování, jakož i smlouvy o poskytnutí dalších příplatkových, nadstandardních / zvláštních služeb, jsou účinné ke dni úhrady ceny za tyto služby.

5.4. Nebude-li kterákoliv část Celkové ceny zájezdu uhrazena ve lhůtě splatnosti, je Blue Style oprávněna odstoupit od Smlouvy s tím, že odstoupením se Smlouva ruší a zákazník je v takovém případě povinen uhradit Blue Style odstupné ve výši určené podle odst. 6.2. VSP. Zákazník je povinen úhrady dle Smlouvy provést tak, aby byla příslušná částka připsána na účet Blue Style nejpozději v den splatnosti uvedený na Smlouvě. Blue Style si vyhrazuje právo vyhlásit písemně zvýhodněné podmínky úhrady Celkové ceny zájezdu dle Smlouvy s tím, že takové podmínky je možné aplikovat pouze v případě, že byly vyhlášeny před podpisem Smlouvy ze strany zákazníka nebo před Úhradou, je-li Smlouva uzavírána prostřednictvím pobočky Blue Style. Zvýhodněné podmínky se dále nevztahují na nabídky Last Minute zájezdů.

5.5. Jestliže zákazník uzavírá Smlouvu prostřednictvím obchodního zástupce Blue Style, složí zákazník první zálohu na úhradu služeb Blue Style dle Smlouvy na účet Blue Style nebo u obchodního zástupce. Druhou zálohu na úhradu Celkové ceny zájezdu dle Smlouvy a doplatek do Celkové ceny zájezdu dle Smlouvy poukáže zákazník vždy přímo na účet Blue Style. Jako variabilní symbol uvede vždy číslo Smlouvy.

5.6. Uzavírá-li zákazník Smlouvu v době kratší než 45 dní před Dnem zahájení zájezdu, musí vždy (tj. i v případě uzavírání Smlouvy u obchodního zástupce) uhradit Celkovou cenu zájezdu při uzavření Smlouvy přímo Blue Style s tím, že v případě neuhrazení Celkové ceny zájezdu při uzavření Smlouvy je zákazník povinen akceptovat termín a způsob doplacení Celkové ceny zájezdu uvedený ze strany Blue Style.

5.7. Zákazník je oprávněn použít k úhradě Celkové ceny zájezdu nebo její části jakýkoli poukaz na zájezd vydaný Blue Style. Uplatnění poukazu na zájezd se řídí podmínkami vydání příslušného poukazu na zájezd. V případě, že je Celková cena zájezdu vyšší než nominální hodnota poukazu, je zákazník povinen uhradit rozdíl v penězích ve lhůtách dle odst. 5.2. až 5.6. VSP.

5.8. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb dle Smlouvy pouze po zaplacení Celkové ceny zájezdu.

6. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU A PODMÍNKY PRO ODSTOUPENÍ

6.1. Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od Smlouvy odstoupit a zájezd zrušit. Zákazník odstoupí písemnou formou. Pro určení doby odstoupení od Smlouvy je rozhodující datum doručení odstoupení od Smlouvy na adresu Blue Style, která je uvedena v záhlaví Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy musí být vždy podepsáno osobou, která jako zákazník platně uzavřela Smlouvu. Odstoupí-li zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinnosti Blue Style nebo z důvodu dle ustanovení § 2531 a 2535 OZ, je povinen uhradit Blue Style odstupné. Za úhradu odstupného je odpovědná osoba, která uzavřela Smlouvu. Odstupné se stanoví dle zásad uvedených v § 2533 odst.2 OZ ke dni doručení písemného odstoupení od Smlouvy Blue Style a zákazník má právo seznámit se s jeho výší před vlastním odstoupením.

6.2. Výše odstupného za odstoupení zákazníka od Smlouvy se určí podle podmínek uvedených v odst. 6.2.1. až 6.2.5. VSP. Výše odstupného za odstoupení zákazníka od části služeb výslovně uvedených v odst. 6.2.5 VSP se určí podle podmínek uvedených v odst. 6.2.5. VSP. Do níže uvedených časových období není započítáván den odletu, respektive Den zahájení zájezdu.

6.2.1. V případě odstoupení zákazníka od Smlouvy, jejímž předmětem je zájezd s datem odletu z ČR v období 1.5.2025 – 30. 4. 2026 do jakékoliv destinace, včetně destinace Kapverdy, Omán a SAE (u SAE platí pouze pro zájezdy s dopravou zajištěnou charterovými lety), vyjma zájezdů do ostatní Exotiky a vyjma Eurovíkendů a Lyžařských zájezdů vzniká Blue Style za výše uvedených podmínek nárok na odstupné ve výši na straně Blue Style skutečně vzniklých nákladů, nejméně však:

- v případě odstoupení od Smlouvy nejpozději 60 dní (včetně) před Dnem zahájení zájezdu: násobek počtu cestujících uvedených ve Smlouvě a částky 1 500 Kč (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parkovného a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP);
- v případě odstoupení od Smlouvy 59–45 dní (včetně) před Dnem zahájení zájezdu: 15 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parkovného a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP);
- v případě odstoupení od Smlouvy 44–30 dní (včetně) před Dnem zahájení zájezdu: 20 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parkovného a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP);
- v případě odstoupení od Smlouvy 29–15 dní (včetně) před Dnem zahájení zájezdu: 50 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parkovného a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP);
- v případě odstoupení od Smlouvy 14–5 dní (včetně) před Dnem zahájení zájezdu: 80 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parkovného a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP);
- v případě odstoupení od Smlouvy v době kratší než 5 dní před Dnem zahájení zájezdu: 100 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parkovného a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP)

6.2.2. V případě odstoupení zákazníka od Smlouvy, jejímž předmětem je zájezd s datem odletu z ČR v období 1. 5. 2025–30. 4. 2026 do jakékoliv Exotické destinace vyjma Kapverd, Ománu, SAE, Zanzibaru (u SAE a Zanzibaru výjimka neplatí pro zájezdy s dopravou zajištěnou charterovými lety) a vyjma Eurovíkendů a Lyžařských zájezdů, vzniká Blue Style za výše uvedených podmínek nárok na odstupné ve výši na straně Blue Style skutečně vzniklých nákladů, nejméně však:

- v případě odstoupení od Smlouvy nejpozději 60 dní (včetně) před Dnem zahájení zájezdu: 30 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parkovného a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP);
- v případě odstoupení od Smlouvy 59–30 dní (včetně) před Dnem zahájení zájezdu: 40 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parkovného a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP);
- v případě odstoupení od Smlouvy 29–15 dní (včetně) před Dnem zahájení zájezdu: 60 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parkovného a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP);
- v případě odstoupení od Smlouvy 14–5 dní (včetně) před Dnem zahájení zájezdu: 80 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištěná / připojištění, parkovného a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP);
- v případě odstoupení od Smlouvy v době kratší než 5 dní před Dnem zahájení zájezdu: 100 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parkingu a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP);

6.2.3. V případě odstoupení zákazníka od Smlouvy, jejímž předmětem je zájezd s datem odletu z ČR v období 1. 11. 2025 – 30. 4. 2026 na Zanzibar (platí pouze pro zájezdy s dopravou zajištěnou charterovými lety), vzniká Blue Style za výše uvedených podmínek nárok na odstupné ve výši na straně Blue Style skutečně vzniklých nákladů, nejméně však:

- v případě odstoupení od Smlouvy nejpozději 60 dní (včetně) před Dnem zahájení zájezdu: násobek počtu cestujících uvedených ve Smlouvě a částky 3 000 Kč (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parkovného a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP);
- v případě odstoupení od Smlouvy 59–45 dní (včetně) před Dnem zahájení zájezdu: 15 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parkovného a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP);
- v případě odstoupení od Smlouvy 44–30 dní (včetně) před Dnem zahájení zájezdu: 20 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parkovného a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP);
- v případě odstoupení od Smlouvy 29–15 dní (včetně) před Dnem zahájení zájezdu: 50 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parkovného a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP);
- v případě odstoupení od Smlouvy 14–5 dní (včetně) před Dnem zahájení zájezdu: 80 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parkovného a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP);
- v případě odstoupení od Smlouvy v době kratší než 5 dní před Dnem zahájení zájezdu: 100 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parkovného a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP).

6.2.4. V případě odstoupení zákazníka od Smlouvy, jejímž předmětem je Eurovíkend nebo Lyžařský zájezd, vzniká Blue Style za výše uvedených podmínek nárok na odstupné ve výši na straně Blue Style skutečně vzniklých nákladů, nejméně však:

- v případě odstoupení od Smlouvy nejpozději 14 dnů (včetně) před Dnem zahájení zájezdu: 80 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parkovného a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP);
- v případě odstoupení od Smlouvy v době kratší než 14 dnů před Dnem zahájení zájezdu: 100 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku dle odst. 4.3. VSP, pojistného za doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parkovného a ceny služeb uvedených v 6.2.5. a 14.1. VSP).

6.2.5. V případě zrušení stravování objednaného cestujícím nad rámec uhrazených služeb v restauracích, tavernách a hotelech vzniká Blue Style nárok na odstupné ve výši 400 Kč na osobu. V případě zrušení služeb zakoupených k letecké přepravě (seating, občerstvení, přeprava nadrozměrných zavazadel atd.) ze strany zákazníka vzniká Blue Style nárok na odstupné ve výši 100 % ceny této služby. Je-li odstoupeno zákazníkem od Smlouvy, ruší se extra stravování a služby zakoupené k letecké přepravě bez dalšího.

6.2.6. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že v případě odstoupení od Smlouvy dle ustanovení § 2533 OZ s povinností zákazníka hradit odstupné, kdy byla k úhradě ceny zájezdu využita zápůjčka nebo spotřebitelský úvěr, bude částka odstupného určeného dle 6.2.1. - 6.2.5. VSP navýšena o náklad na administraci, a to až do výše 10 % z částky zápůjčky nebo spotřebitelského úvěru poskytnutého zákazníkovi k úhradě ceny zájezdu.

6.3. V případě uhrazení byť jen části ceny zájezdu je Blue Style oprávněna si vzniklý nárok na odstupné započíst oproti nároku cestujícího/ zákazníka na vrácení této již uhrazené částky. Plnění, která nejsou dotčena odstoupením od Smlouvy, nebudou předmětem vypořádání v souvislosti s odstoupením od Smlouvy (doplňkové cestovní pojištění / připojištění, parking apod.).

6.4. Odstoupením od Smlouvy se rozumí také skutečnost, kdy se cestující nedostaví k odjezdu, odletu nebo zaviněním cestujícího dojde k jeho vyloučení ze zájezdu (např. pro neúplné nebo neplatné cestovní doklady, celní přestupek, zamlčení skutečného zdravotního stavu, chování v rozporu s dobrými mravy, zjevné užití návykových látek apod.).

6.5. Cestující je povinen předem informovat Blue Style o skutečnostech, které jsou podstatné pro posouzení způsobilosti cestujícího pro vstup na území států, do kterých v rámci zájezdu cestuje (předchozí vyhoštění, konfliktní vstup na území jiného státu apod.). Zejména je cestující povinen si včas zajistit platný cestovní doklad splňující podmínky požadované relevantní destinací. Zákazník bude ve smyslu ustanovení § 2524 OZ ze strany Blue Style vhodným způsobem informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a v případě, že je to pro danou destinaci relevantní, bude mu také sděleno, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt závazně požadovány (nikoliv doporučeny). Za tímto účelem je zákazník povinen uvést ve Smlouvě stát, kterým byl vydán cestovní doklad, jež mají v úmyslu použít cestující uvedení na Smlouvě k cestě do destinace, jakož i prodejci sdělit jiné podstatné informace nezbytné ke splnění informační povinnosti Blue Style dle OZ. Blue Style neodpovídá za škodu způsobenou chybným informováním zákazníka v důsledku neúplných nebo chybných informací sdělených zákazníkem Blue Style. Zákazník je povinen kontaktovat Blue Style na adrese podminky-vstupudozeme@blue-style.cz nebo na telefonním čísle 226 036 290 v případě, že nenalezne na stránkách www.blue-style.cz/dulezite-informace informace o pasových a vízových požadavcích pro občany státu, kterým byl vydán cestovní doklad, jež mají v úmyslu použít cestující uvedení v objednávce k cestě do destinace. Pokud má kterýkoliv z cestujících v úmyslu použít pro čerpání cestovních služeb/konzumaci zájezdu cestovní doklad, který nebyl vydán členským státem Evropské unie, je povinen Blue Style o tomto explicitně písemně informovat s tím, že Blue Style si vyhrazuje právo jako pořadatel zájezdu z tohoto důvodu odmítnout uzavření Smlouvy v případě, že aktuální pasové a/nebo vízové podmínky (dále jen „Podmínky VP“) nebude možné ověřit ve lhůtě pro potvrzení objednávky zájezdu a/nebo bude možné ověřit Podmínky VP pouze za vynaložení nákladů, které cestující odmítne akceptovat k úhradě a/nebo nebude možné takové Podmínky VP ověřit s dostatečnou spolehlivostí (např. v případě zemí, které nemají své zastoupení v Evropské unii a/nebo v České republice v případě zájezdu s objednávkou v krátkém termínu před zahájením zájezdu (typicky First Minute/Last Minute). Cestující, u něhož cestovní doklady v době odletu z ČR neumožní jeho návrat zpět do ČR, nebude přijat k letecké přepravě již na cestě z ČR do země mimo Schengenský prostor. Blue Style neodpovídá za škody vzniklé v příčinné souvislosti s nesplněním vízové povinnosti (i v případě uhrazení víza v ČR) nebo jiných podmínek (tj. včetně nezajištění platného cestovního dokladu splňujícího podmínky dané země). Každý cestující je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, případně i za své podnikatelské aktivity v zahraničí. Blue Style neodpovídá ani nenese odpovědnost za následky, které cestující způsobil vlastním jednáním a chováním. Veškeré následky a důsledky svého jednání a chování nese cestující.

6.6. Každý zákazník, který uzavřel Smlouvu, je povinen na Smlouvě uvést svůj kontaktní telefon a přesnou adresu, kde ho bude moci Blue Style kdykoliv ze závažných důvodů (jako je např. oznámení o změně času odletu letadla, o změně ubytování atd.) zastihnout a kontaktovat, a to i krátce před Dnem zahájení zájezdu. Blue Style není zodpovědná za škodu způsobenou zákazníkovi v případě nemožnosti jeho informování o jakýchkoliv změnách na jím uvedeném kontaktním telefonním čísle, kontaktním emailu nebo adrese uvedené ve Smlouvě pro doručování zákazníkovi. Jestliže se zákazník z těchto důvodů nebude moci zájezdu zúčastnit, bude to považováno za odstoupení od Smlouvy z jeho strany.

6.7. V případě odstoupení zákazníka nebo Blue Style od Smlouvy bude zákazníkovi vrácena uhrazená část ceny zájezdu po odečtení případného odstupného, a to ve formě platebního prostředku (poukazu/šeku/peněz apod.), který byl použit ze strany zákazníka k úhradě ceny takového zájezdu s tím, že pokud byla cena zájezdu hrazena kombinovaně s použitím peněz, tedy např. poukazem a penězi, pohledávka Blue Style za zákazníkem z titulu odstupného bude započtena vždy na pohledávku zákazníka na vrácení ceny zájezdu uhrazené v penězích.

6.8. Blue Style může jednostranně vyhlásit podmínky marketingové akce, ve které se svého práva na odstupné vzdá.

7. DODATEČNÉ ZMĚNY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

7.1. Na přání zákazníka lze provést změny termínu a/ nebo trasy a/nebo ubytovacího zařízení a/nebo typu pokoje a/ nebo typu stravování a/nebo destinace v jeho již uzavřené Smlouvě, pokud je to ze strany Blue Style a/nebo smluvního partnera Blue Style možné, a to do 45 dnů (včetně) před Dnem zahájení zájezdu na základě nabídky ze strany Blue Style reflektující požadavek změny poptávané zákazníkem. Za každou jednotlivou změnu Smlouvy (jména a pří-

jmení, data narození, termínu, trasy, ubytovacího zařízení, typu pokoje, typu stravování nebo destinace) je zákazník povinen uhradit poplatek za administraci změny ve výši 1 000 Kč za každou osobu uvedenou na Smlouvě a dále skutečné náklady na změnu ve výši založené na podmínkách poskytovatelů služeb v rámci zájezdu. Uhrazení uvedeného poplatku a/nebo jeho prominutí v rámci akce „Změna zdarma" nemá vliv na povinnost zákazníka doplatit rozdíl v ceně za zájezd dle původně sjednané Smlouvy a dle změněné Smlouvy. Cena za zájezd dle změněné Smlouvy bude vždy sdělena ze strany Blue Style. Změna destinace není možná v případě Lyžařských zájezdů, Eurovíkendů a Exotiky. Blue Style upozorňuje, že identifikační údaje zákazníka a cestujících jsou nezbytné pro čerpání sjednaných služeb. Proto je nutné, aby zákazník před uzavřením Smlouvy řádně tyto údaje zkontroloval. Jakákoli změna identifikačních údajů zákazníka a cestujících po uzavření Smlouvy podléhá shora uvedenému poplatku, neboť se ve vztahu k poskytovatelům služeb, zejména tedy ve vztahu k letecké přepravě, jedná o jiný subjekt. Odst. 7.1. VSP se vztahuje pouze na změny a opravy nikoli tedy na postoupení ve smyslu ustanovení § 2532 OZ, které je upraveno v odst. 7.6. VSP.

7.2. Ostatní změny Smlouvy ze strany zákazníka, na které se nevztahuje odst. 7.1. VSP (zejména změna druhu dopravy, letecké společnosti atd. a dále změna termínu, ubytovacího zařízení a destinace v době kratší než 45 dnů před Dnem zahájení zájezdu) vyjma postoupení Smlouvy dle ustanovení § 2532 OZ, které je upraveno v odst. 7.6. VSP, nejsou možné. V případě zájmu zákazníka o tyto ostatní změny, pokud to bude ze strany Blue Style a/nebo smluvního partnera možné, tedy zejména, budou-li poptávané služby dostupné, bude uzavřena nová Smlouva s tím, že předpokladem pro uzavření nové Smlouvy je odstoupení od stávající Smlouvy zákazníkem. V takovém případě vznikne Blue Style nárok na odstupné ve výši dle článku 6. VSP.

7.3. Žádá-li zákazník provést změnu v počtu cestujících s tím, že se počet cestujících uvedených na Smlouvě sníží, zákazníkovi je v tomto případě účtováno za tyto cestující odstupné dle odst. 6.2. VSP. Dojde-li v souvislosti se změnou počtu cestujících platících cenu za dospělou osobu k nesplnění minimální obsazenosti pokoje osobami platícími cenu za dospělou osobu, a v důsledku tohoto bude navýšena cena za ubytování, je zákazník povinen uhradit rozdíl v ceně původní a navýšené v důsledku jím provedené změny. Úhradou rozdílu cen není dotčena povinnost zákazníka uhradit odstupné ve smyslu odst. 6.2. VSP.

7.4. Podmínkou jakékoli změny Smlouvy je písemná akceptace nabídky Blue Style na změnu ze strany zákazníka. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že případné zákazníkem požadované (a ze strany Blue Style dostupné) změny Smlouvy mohou být ze strany Blue Style potvrzeny prostředky elektronické komunikace na dálku i v případech, kdy ke sjednání Smlouvy o zájezdu zákazník využil jinou formu (pobočka Blue Style, obchodní zástupce).

7.5. Výhody ve vztahu k bezplatným změnám Smlouvy ze strany zákazníka případně vyhlášené ze strany Blue Style a podmínky jejich uplatnění naleznete na www.blue-style.cz.

7.6. Zákazník a cestující jsou oprávněni postoupit práva a závazky ze Smlouvy na jinou osobu, a to za podmínek uvedených v ustanovení § 2532 OZ. Změna v osobě je účinná vůči Blue Style doručením oznámení v textové podobě ve smyslu ustanovení § 2532 odst. 2 OZ s prohlášením postupníka, že se s obsahem Smlouvy, VSP a souvisejících podmínek seznámil, s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu (dále jen „Oznámení"). Za změnu zákazníka a cestující osoby bude povinen postupník a postupitel uhradit společně a nerozdílně skutečné náklady za každou jednu změnu, a to ve výši založené mimo jiné na podmínkách poskytovatelů služeb. Změnu cestující osoby lze provést pouze na základě Oznámení doručeného nejpozději do 7 dnů před Dnem zahájení zájezdu, kdy tato změna je možná pouze po předchozím potvrzení změny ze strany ubytovacího zařízení.

8. ZMĚNA A ZRUŠENÍ SMLOUVY ZE STRANY BLUE STYLE

8.1. Blue Style může před zahájením zájezdu odstoupit s okamžitou účinností od uzavřené Smlouvy nebo po zahájení zájezdu Smlouvu vypovědět s účinností ke dni doručení výpovědi v těchto případech:

a) Z důvodů porušení Smlouvy cestujícím. Za porušení Smlouvy se považují i případy, kdy cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popřípadě hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a dále případy, kdy cestující bude prokazatelně pod vlivem omamných a/nebo návykových látek a/nebo bude slovně napadat zástupce Blue Style či se bude vulgárně a hrubě vyjadřovat o společnosti Blue Style nebo o jejích zástupcích nebo bude jiným způsobem jednat ve zjevném rozporu s dobrými mravy. Zákazníkovi v případě tohoto porušení Smlouvy nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit Blue Style náklady spojené se zpáteční dopravou a uhradit event. škodu, která byla cestujícím způsobena v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle jeho Smlouvy. Blue Style žádá o pochopení tohoto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků Blue Style a ostatních cestujících.

b) Z důvodu zrušení zájezdu ze strany Blue Style. O takovém zrušení bude zákazník obratem informován a bude mu nabídnuta nová Smlouva.

c) Do 14 dnů před Dnem zahájení zájezdu při nenaplnění minimálního počtu osob uvedeného v katalogu nebo v samostatné nabídce, pokud bude z tohoto důvodu zájezd zrušen. Zákazník bude obratem informován a může mu být nabídnuta změna Smlouvy.

d) Bez stanovení lhůty – okamžitě, v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým Blue Style nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Blue Style má však v případě dané situace právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě předčasného ukončení zájezdu z důvodu vyšší moci je Blue Style povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

8.2. Blue Style si tímto ve smyslu ustanovení § 2531 OZ vyhrazuje právo na změnu závazku ze Smlouvy. Blue Style je tak oprávněna v nezbytných případech provést určité změny jednotlivých služeb oproti dohodnutému obsahu v uzavřené Smlouvě. Jsou to např. změny druhu dopravy, leteckých společností, typu letadla, trasy (včetně mezipřistání, místa odletu, příletu atd.), termínu, času a čísla letu, event. programu během zájezdu. Takovéto změny je Blue Style povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Blue Style upozorňuje na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo zvyklostí a oslav v místě pobytu. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od Smlouvy. Nutí-li vnější okolnosti Blue Style podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb uvedených v ustanovení § 2527 OZ, bude postupováno dle ustanovení § 2531 OZ. Nutí-li vnější okolnosti Blue Style změnit některou z hlavních náležitostí Smlouvy nebo nemůže-li splnit zvláštní požadavky zákazníka, které Blue Style přijal podle § 2528 odst.1 písm. h) OZ nebo navrhne-li Blue Style zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh na změnu Smlouvy přijmout nebo může od smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné. Spolu s návrhem na změnu závazků vyplývajících ze Smlouvy oznámí Blue Style zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem údaje o změně, a to a) včetně dopadu navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) včetně lhůty, v níž může zákazník od Smlouvy odstoupit, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před Dnem zahájení zájezdu, c) včetně důsledků pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy, d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně s tím, že pokud zákazník v uvedené lhůtě od Smlouvy dle tohoto ustanovení neodstoupí, platí, že zákazník se změnou závazků souhlasí. Změny náležitostí Smlouvy uvedených v ustanovení § 2531 odst. 4 OZ lze provést jen s výslovným souhlasem zákazníka. V případě, že v důsledku změny Smlouvy dle tohoto ustanovení dojde ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

8.3. Blue Style neodpovídá za možné zpoždění letecké přepravy (např. z technických důvodů, nepříznivého počasí, přetížení leteckých koridorů atd.) a nenese odpovědnost za škody s tím spojené.
Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. vzít v úvahu i možnost výraznějšího zpoždění. Stejně tak Blue Style nenese odpovědnost za přílet zpět do ČR následující den oproti dni plánovanému, pokud dojde ke změně času odletu. Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, což je zpravidla den první, resp. poslední. Uvedené platí i v případech, kdy je doprava realizovaná v nočních hodinách, příp. v časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že doprava může zasahovat částečně do dne následujícího a v případě brzkého letu též do dne předchozího. V případě, že nedojde ke snížení počtu sjednaných dní, respektive nocí, nemůže Blue Style poskytnout žádnou finanční kompenzaci za časové posuny počátku a konce čerpání služeb, stejně jako za služby nečerpané v důsledku zpoždění dopravy. Odpovědnost leteckého přepravce tím není dotčena. Pro účely vymezení délky termínu zájezdu se zahájením čerpání služeb zájezdu rozumí okamžik odbavení cestujícího na letišti, ze kterého cestující odlétá a koncem čerpání služeb se rozumí čas příletu do ČR. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální „zkrácení pobytu" na základě času dopravení do/z destinace, do/z hotelu atd. Blue Style upozorňuje, že orientační časy letů sdělené při uzavření Smlouvy jsou založeny na předběžných informacích o přepravě, neboť s ohledem na často značný časový odstup mezi uzavřením Smlouvy a realizací zájezdu není objektivně možné vždy uvádět přesné časy odletu s časovým předstihem. Přesné časy odletu pro konkrétní let Blue Style sdělí v cestovních dokumentech. Časy odletů do jednotlivých destinací jsou dále průběžně aktualizovány na www.blue-style.cz.

8.4. Blue Style je oprávněna operativně provádět změny programu zájezdu a poskytovaných služeb v jeho průběhu, pokud není možné z objektivních důvodů zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V tomto případě je Blue Style povinna zabezpečit, pokud možno, služby shodné nebo blížící se službám dohodnutým ve Smlouvě. V případě, že bude nutné ubytovat cestujícího v jiném hotelu, než který je uveden v závazné Smlouvě, a to z důvodu jeho překnihování nebo změny služeb a podmínek, které se vztahují k popisu hotelu uvedeným v katalogu a/nebo samostatných nabídkách (což se může stát nejen v případě zakoupení zájezdu na poslední chvíli), ubytování se uskuteční v hotelu stejné nebo vyšší oficiální kategorie. Toto náhradní

ubytování může být uskutečněno i na část pobytu. Náhradní ubytování může probíhat i v ubytovacím zařízení, které se nachází v jiném městě v dané destinaci oproti městu uvedenému ve Smlouvě. Jakékoliv změny služeb uvedené v závazné Smlouvě (např. změna hotelu, typu pokoje, speciální přání), které bude nutno provést z výše uvedených důvodů, Blue Style ohlásí zákazníkovi bezodkladně poté, co se o této skutečnosti dozví. Zákazník bere na vědomí, že taková skutečnost může být cestujícím oznámena i po zahájení zájezdu. V případě, že Blue Style zajistí jako náhradní plnění hotel stejné nebo vyšší oficiální kategorie, považuje se takové plnění za řádné plnění dle Smlouvy.

8.5. Blue Style neodpovídá za škodu způsobenou třetí osobou a/nebo jiným cestujícím, nebo v případě, že se jedná o neodvratitelnou událost (vis maior).

8.6. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat cestujícího v souladu se Smlouvou, nese Blue Style náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka.

9. REKLAMAČNÍ ŘÁD

9.1. Cestující má právo na poskytnutí služeb jmenovitě uvedených ve Smlouvě. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou. V případě výskytu vady musí cestující v souladu s ustanovením § 2537 odst. 2 OZ vytknout vadu zájezdu. Reklamace musí být v rámci prevence škod uplatněna cestujícím bezodkladně, a to tak, aby ze strany Blue Style mohla být zajištěna náprava na místě samém. Uplatnit reklamaci může cestující písemně s označením data a předmětu reklamace. Při řešení reklamace je cestující povinen poskytnout potřebnou součinnost. Pokud služba ze Smlouvy, jež cestující čerpá bez přítomnosti zástupce Blue Style či jiného pověřeného zástupce Blue Style, vykazuje vady, je cestující povinen dbát o včasné a řádné uplatnění nároků vůči poskytovatelům/dodavatelům služby v tuzemsku či zahraničí. Způsob uplatnění reklamace a proces vyřizování reklamace blíže určuje Reklamační řád Blue Style, který je nedílnou součástí těchto VSP. Reklamační řád je dále k dispozici na internetových stránkách Blue Style www.blue-style.cz/rr. V případě, že se případný spor nepodaří urovnat mimosoudně přímo, mohou se strany obrátit na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz), a OnlineADR.cz, z.ú. (OnlineMediator.cz) (www.onlinemediator.cz). V případě sjednání zájezdu online je možné využít platformu řešení sporů online. Více informací o podmínkách tohoto způsobu je řešení sporů uvedeno na adrese http://ec.europa.eu/consumers/odr/. Nastanou-li v průběhu zájezdu okolnosti, jejichž vzniku/průběhu/následku nemohla Blue Style zabránit, nebo nastanou-li okolnosti na straně cestujícího, na jejichž základě cestující zčásti nebo zcela nevyužije uhrazené služby, nevzniká cestujícímu nárok na vrácení uhrazené částky za službu nebo na poskytnutí slevy.

10. POJIŠTĚNÍ

10.1. Blue Style ve spolupráci s ERV připravila pro bezproblémový průběh dovolené a vyšší ochranu investic cestujících exkluzivní doplňkové cestovní pojištění / připojištění. Bližší informace o doplňkovém cestovním pojištění / připojištění a jejich alternativách, jejich rozsahu a limitů pojistného plnění jsou uvedeny na www.blue-style.cz/erv. Smlouvu je možné sjednat bez doplňkového cestovního pojištění / připojištění. Zákazník však v tomto případě bere na vědomí, že nese na vlastní odpovědnost a náklady nebezpečí škody nepokryté pojištěním v důsledku nesjednání doplňkového cestovního pojištění / připojištění (cestující tak nemá nárok na pojistné plnění v případě úrazu s následkem smrti, odcizení či poškození zavazadel, vzniku škody na zdraví či majetku způsobené jiné osobě, dále není cestující pojištěn pro případ odstoupení od Smlouvy apod.).

10.2. V případě doplňkového cestovního pojištění / připojištění je pojistná smlouva uzavřena úhradou pojistného, na jehož úhradu má ERV právní nárok, není-li dále uvedeno jinak. K uzavření pojistné smlouvy tedy v souladu s odst. 5.3. VSP. Pojistná smlouva zakládá samostatný smluvní vztah, jehož existence není závislá na existenci Smlouvy. Odstoupením od Smlouvy proto nedochází bez dalšího k zániku pojistné smlouvy. V důsledku zániku Smlouvy nezaniká nárok ERV vůči zákazníkovi na zaplacení pojistného, ani zákazníkovi nevzniká nárok na vrácení uhrazeného pojistného.

10.3. S výjimkou Lyžařských zájezdů je v konečných cenách zájezdů Blue Style je zahrnuto základní pojištění BASIC od ERV (pokud není uvedeno písemně jinak). V tomto pojištění je zahrnuta pouze nezbytná základní pojistná ochrana: aktivní asistence poskytovaná 24 hodin denně obsahující i zabezpečení lékařského převozu, repatriace do vlasti a zajištění opatrovníka při hospitalizaci cestujícího v zahraničí. Pojišťovna proplatí léčebné výlohy až do výše 5,4 mil. Kč a to včetně fyzioterapeutického či zubního ošetření. V případě Lyžařských zájezdů není v konečné ceně zájezdu základní pojištění BASIC od ERV zahrnuto, a proto bez sjednaného cestovního pojištění bude zákazník sám odpovědný za krytí všech svých pojistitelných rizik. **S ohledem na velká rizika spojená s pobytem na horách v zimním období Blue Style důrazně doporučuje zákazníkům cestovní pojištění sjednat.**

10.4. Vznik a zánik pojistné smlouvy, jakož i práva a povinnosti z ní plynoucí upravuje OZ a související právní předpisy a pojistné podmínky ERV, které naleznete na internetových stránkách www.blue-style.cz/erv. Uzavřením pojistné smlouvy vzniká smluvní vztah mezi cestujícím a pojišťovnou, Blue Style je pouze zprostředkovatelem. Pokud dojde k pojistné události, cestující ji bude řešit přímo s pojišťovnou. Blue Style není oprávněna zasahovat do procesu likvidace pojistných událostí.

10.5. Zákazník je povinen uvést na závazné Smlouvě rodná čísla a/nebo datum narození všech svých spolucestujících. Bez těchto údajů nelze pojištění ani připojištění zajistit a Blue Style nenese zodpovědnost za případné škody způsobené nepojištěným cestujícím.

10.6. Bližší informace o pojištění ERV naleznete na www.blue-style.cz/erv.

10.7. Blue Style je řádně pojištěna proti úpadku ve smyslu ZoCR, přičemž pojistitelem je ERV.
Podrobnější informace o pojištění Blue Style naleznete na internetových stránkách www.blue-style.cz/ppu. V případě úpadku Blue Style cestující mohou kontaktovat pojistitele za účelem poskytnutí ochrany na následujících kontaktech: tel.: +420 221 860 632; email: help@euro-center.cz.

11. CESTOVNÍ DOKUMENTY

11.1. Cestovní dokumenty obsahují důležité informace týkající se zakoupeného zájezdu, včetně přesných časů letů (Blue Style doporučuje ověřit si 24 hodin před odletem letové časy na adrese www.blue-style.cz/odlety). Cestovní dokumenty rovněž obsahují aktuální kontaktní údaje ve smyslu ustanovení § 2528 odst. 1 písm. j) OZ, které umožní cestujícímu Blue Style urychleně a účinně kontaktovat. Cestovní dokumenty dále obsahují také informace nezbytné k čerpání jednotlivých služeb zájezdu, tj. dopravy, ubytování a cestovního pojištění, případně parkování, byla-li tato služba zákazníkem zakoupena, tedy slouží také jako ubytovací poukazy, letenky, doklad o cestovním pojištění (u Lyžařských zájezdů pouze pokud bylo sjednáno), doklad o zakoupení parkování. Vzhledem k uvedenému je nezbytné, aby tyto cestovní dokumenty měl cestující v listinné podobě po dobu konání zájezdu při sobě. Cestovní dokumenty budou zaslány zákazníkovi automaticky na emailovou adresu, kterou zákazník uvedl do Smlouvy. Za tímto účelem je zákazník povinen čitelně do Smlouvy uvést emailovou adresu, na níž mají být cestovní dokumenty zaslány. V případě, že zákazník neuvede do Smlouvy emailovou adresu, na níž by mohly být dle předchozího zaslány cestovní dokumenty, případně zákazník nebude schopen cestovní dokumenty doručené mu na email vytisknout, je zákazník povinen vyzvednout si cestovní dokumenty před Dnem zahájení zájezdu v místě uzavření Smlouvy. Cestovní dokumenty jsou zasílány 7 dní před Dnem zahájení zájezdu. Neobdrží-li zákazník cestovní dokumenty, je povinen před Dnem zahájení zájezdu kontaktovat rezervační oddělení Blue Style a požádat o jejich doručení. K nedoručení cestovních dokumentů může dojít zejména z důvodu nedoplacení zájezdu. Mimo shora uvedené vytiskne na žádost zákazníka Blue Style cestovní dokumenty za poplatek, jehož výše je k dispozici na www.blue-style.cz/odlety. Zákazníkovi budou tyto cestovní dokumenty předány přímo na letišti od pověřené osoby Blue Style nejpozději 2 hodiny před plánovaným odletem na zájezd.

12. INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ, PROHLÁŠENÍ A SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM

12.1. Zákazník, jako subjekt údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, kterým se zrušuje směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR"), dále v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZOÚ"), bere na vědomí, že osobní údaje poskytnuté Blue Style - správci osobních údajů na základě Smlouvy a v souvislosti s uzavřením Smlouvy, budou Blue Style zpracovávány výhradně za účelem dodržení právních povinností Blue Style jako správce, za účelem plnění a uplatnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy a za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů Blue Style. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu nezbytně nutnou k zajištění vzájemných práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, nejdéle však po dobu deseti let od jejího ukončení.

12.2. Zákazník bere dále na vědomí, že za účelem plnění a uplatnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy bude Blue Style v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje třetím osobám, které budou poskytovat sjednané služby, poskytnutí takových služeb zprostředkovávat nebo které mohou řešit situace související se zájezdem nebo z něj vyplývající. Zejména se jedná o následující osoby: (i) obchodní zástupci, (ii) provozovatelé ubytovacího zařízení, (iii) poskytovatelé dopravy; (iv) subjekty zajišťující služby v destinaci, (v) pojišťovna; (v) úřady ČR a cizího státu; (vi) právní zástupci; (vii) technická podpora. Osobní údaje subjektu údajů mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým Blue Style uzavřela smlouvu o zpracování osobních údajů. Zpracovatelé osobních údajů, kterým budou osobní údaje předávány, budou osobní údaje zákazníka zpracovávat v souladu s GDPR a ZZOÚ.

12.3. Zákazník podpisem Smlouvy nebo Úhradou, je-li Smlouva uzavírána prostřednictvím pobočky Blue Style nebo prostřednictvím obchodního zástupce za použití prostředků komunikace na dálku, současně prohlašuje, že je zplnomocněn a disponuje oprávněním předat údaje i jménem všech osob uvedených na Smlouvě, které současně bude zákazník o předání jejich osobních údajů a o obsahu poučení od Blue Style informovat. Zákazník rovněž podpisem Smlouvy nebo Úhradou, je-li Smlouva uzavírána prostřednictvím pobočky Blue Style, potvrzu-

je, že osobní údaje poskytnuté Blue Style jsou správné. V případě jakýchkoli změn, je zákazník povinen tyto Blue Style oznámit.

12.4. Právními základy zpracování osobních údajů zákazníků a dalších osob zákazníkem uvedených ve Smlouvě jsou a) plnění Smlouvy – zajištění účasti osob na zájezdu, b) oprávněné zájmy Blue Style (dané zejména zájmem na evidenci smluvních vztahů, vymáháním pohledávek a zájmem na ochraně práv Blue Style proti protiprávní činnosti včetně IT bezpečnosti, zpracováním pro statistické účely, dalším rozvoji služeb Blue Style, zpravodajstvím o činnosti Blue Style a její propagaci a zájmem na přímém marketingu) a třetích osob (zejména dalších smluvních partnerů podílejících se na poskytování služeb zájezdu a dalších služeb) a c) plnění zákonných požadavků (zejména předcházení deliktní činnosti, plnění požadavků podle předpisů o ochraně osobních údajů, vedení účetnictví, plnění povinností podle daňových předpisů a specifických předpisů regulujících cestovní ruch a ochranu spotřebitele).
Přímým marketingem se rozumí nabídka produktů a služeb poskytovaných Blue Style a spolupracujícími třetími stranami souvisejících se službou nebo zbožím, které byly poskytnuty v rámci plnění smlouvy, na jejímž základě byl poskytnut kontaktní údaj, a to i prostřednictvím elektronických kanálů, a dále marketingové zpracování, analýzy a profilování s cílem přizpůsobit naši nabídku Vaším potřebám a zkvalitnit poskytované služby. Osobní údaje zpracovávané za marketingovým účelem budou zpracovávány po dobu pěti let.
V jednotlivých případech může docházet ke zpracování osobních údajů také na základě souhlasu subjektů údajů. Na základě samostatného souhlasu uděluje zákazník souhlas ke zpracování osobních údajů za účelem marketingovým, kdy se jedná o nabídku produktů a služeb poskytovaných Blue Style a spolupracujícími třetími stranami nesouvisejících se službou nebo zbožím, které byly poskytnuty v rámci plnění smlouvy, na jejímž základě byl poskytnut kontaktní údaj, a to i prostřednictvím elektronických kanálů, a dále marketingové zpracování, analýzy a profilování s cílem přizpůsobit naši nabídku Vaším potřebám a zkvalitnit poskytované služby. Osobní údaje zpracovávané za tímto účelem budou zpracovávány po dobu pěti let. Zákazník podpisem Smlouvy nebo Úhradou, je-li Smlouva uzavírána prostřednictvím pobočky Blue Style, současně prohlašuje, že byl výslovně upozorněn na právo vznést kdykoli námitku proti zpracování osobních údajů pro tento marketing.

12.5. Zákazník bere dále na vědomí a souhlasí, že jsou telefonické hovory s pracovníkem Blue Style nahrávány. Na tuto skutečnost je upozorněn při zahájení hovoru, kdy jsou mu také sděleny s tímto související informace.

12.6. Povinnost zákazníka poskytnout Blue Style osobní údaje nevyplývá z žádného právního předpisu. Jedná se však o požadavek vyplývající z účelu Smlouvy, neboť bez poskytnutí osobních údajů Smlouva nemůže být uzavřena ani plněna.

12.7. Ochrana osobních údajů se řídí GDPR a ZZOÚ, kde jsou také upravena i práva subjektu údajů. Zákazník jako subjekt údajů má právo na bezplatné poskytnutí informací ohledně zpracování jeho uložených dat. Za předpokladu dodržení požadavků stanovených v obecně závazných právních předpisech má také (i) právo na přístup ke svým osobním údajům, (ii) právo na opravu nesprávných osobních údajů, (iii) právo na omezení (blokování) zpracování osobních údajů, (iv) právo namítat zpracovávání svých osobních údajů pro tento účel, (v) právo na výmaz osobních údajů, zejména tehdy, pokud již nejsou potřebné pro účely, pro které se získávaly nebo jinak zpracovány nebo pokud odvolal svůj souhlas k jejich zpracování a pokud neexistuje jiný právní základ pro zpracovávání, případně pokud se osobní údaje zpracovávány nezákonně. Stejně tak má zákazník jako subjekt údajů v případě splnění stanovených podmínek i právo na přenositelnost údajů, tj. právo získat své osobní údaje, které správci dobrovolně poskytl, a to v elektronické formě, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a v této souvislosti může využít své právo na přenos těchto údajů k druhému správci, pokud bude takový přenos technický možný (právo na přenositelnost údajů).

12.8. Blue Style informuje zákazníka o následujících kontaktních údajích pro umožnění kontaktu zákazníka s Blue Style jako správcem osobních údajů:
- písemně na adrese: Blue Style a.s., Amazon Court, Karolinská 661/4, 186 00 Praha 8
- písemně prostřednictvím emailové adresy: gdpr@blue-style.cz
- telefonicky na tel. č.: 226 036 229

12.9. V případě, že si u Blue Style uplatňuje subjekt údajů některé z práv subjektu údajů podle právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů a ze žádosti subjektu údajů nelze ověřit totožnost žadatele nebo v případě, že má Blue Style oprávněné pochybnosti v souvislosti s totožností osoby, která podává žádost, vyhrazuje si Blue Style právo tuto osobu požádat o poskytnutí dodatečných informací potřebných k potvrzení totožnosti osoby uplatňující tuto žádost.

12.10. Zákazník jako subjekt údajů má právo podat stížnost dozorovému orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů ČR, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, při podezření, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s platnou legislativou.

12.11. Blue Style prohlašuje, že osobní údaje zpracovává pouze na výše uvedené účely a v souladu se ZZOÚ a příslušnými právními předpisy EU, a to za použití odpovídajících technických, organizačních a bezpečnostních opatření. Bližší údaje o zpracování osobních údajů jsou uvedeny na www. blue-style.cz.

12.12. Zákazník podpisem Smlouvy potvrzuje, že byl výslovně upozorněn na svá práva v oblasti ochrany osobních údajů.

13. PARKOVÁNÍ

13.1. Za účelem maximálního komfortu nabízí Blue Style svým zákazníkům zprostředkování služby rezervace místa na parkování, která je poskytována jednotlivými provozovateli parkovišť dle vybraného místa odletu. Pokud zákazník službu rezervace místa na parkování zakoupí a/nebo mu bude zajištěna ze strany Blue Style zdarma, pak je nutné vzít na vědomí, že smlouva o poskytnutí služby rezervace místa na parkování je sjednána mezi provozovatelem parkoviště a zákazníkem (dále jen „Smlouva parking"), Blue Style je pouze zprostředkovatelem. Jakékoli nároky zákazníka ze Smlouvy parking je tak nutné uplatňovat vůči provozovateli parkoviště. Smlouva parking je uzavřena úhradou ceny za tuto službu dle odst. 5.2.1, 5.2.2. a 5.2.3. VSP. Smlouva parking zakládá samostatný smluvní vztah, jehož existence není závislá na existenci Smlouvy. Odstoupením od Smlouvy proto nedochází bez dalšího k zániku Smlouvy parking. V důsledku zániku Smlouvy nebo nečerpáním zakoupené služby rezervace místa na parkování nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení uhrazené ceny za rezervaci místa na parkování. Zákazník je povinen seznámit se s podmínkami poskytovatele parkovacího místa, kdy odkazy na tyto podmínky jsou uvedeny v katalogu Blue Style, jakož i na www.blue-style.cz/di.

14. DALŠÍ SLUŽBY

14.1. Mimo doplňkového cestovního pojištění / připojištění a parkování nabízí/nebo může nabízet Blue Style za účelem maximálního komfortu svým klientům v průběhu roku zprostředkování různých nadstandardních/ zvláštních služeb, které Blue Style zprostředkuje svým zákazníkům zdarma a/nebo za úhradu (např. zdravotní test). Pokud zákazník tuto nadstandardní/zvláštní službu zakoupí a/nebo mu bude poskytnuta ze strany Blue Style zdarma, je nutné brát na vědomí, že smlouva o poskytnutí této nadstandardní/zvláštní služby je vždy sjednána mezi provozovatelem nadstandardní/ zvláštní služby a zákazníkem. Blue Style je v tomto případě pouze zprostředkovatel. Jakékoliv nároky zákazníka ze smlouvy na poskytnutí nadstandardní/ zvláštní služby je tak nutné uplatňovat vůči provozovateli jednotlivé nadstandardní/zvláštní služby. Smlouva o poskytnutí jednotlivé nadstandardní/ zvláštní služby je uzavřena uzavřením Smlouvy. Smlouva o poskytnutí nadstandardní/zvláštní služby zakládá samostatný smluvní vztah, jehož existence není závislá na existenci Smlouvy. Odstoupením od Smlouvy proto nedochází bez dalšího k zániku smlouvy o poskytnutí nadstandardní/ zvláštní služby. V důsledku zániku Smlouvy nebo nečerpáním zakoupené nadstandardní/zvláštní služby nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení uhrazené ceny této nadstandardní/ zvláštní služby. Zákazník je povinen seznámit se s podmínkami provozovatele/ poskytovatele nadstandardní/ zvláštní služby, kdy veškeré odkazy a dostupné informace či odkazy na tyto podmínky jsou uvedeny v katalogu Blue Style a/nebo na www.blue-style.cz/di.

14.2. V některých, námi pečlivě vybraných ubytovacích zařízeních máme také své vlastní animátory (česky nebo slovensky mluvící), kteří se starají o zábavu dospělých a také dětí (tzv. Blue animátor a Croco animátor). Jejich prací je vytvářet animační programy a zábavu pro vás, naše klienty. Blue animátor spolupracuje s hotelovým animačním týmem, se kterým jsou prováděny i jednotlivé aktivity. V některých případech může mít Blue animátor i svou aktivitu. Croco animátor připravuje program pro děti v rámci tzv. Croco Clubu. Smyslem programu v dětském Croco Clubu je si s dětmi hrát, bavit je a vzdělávat, nikoli nabízet a provozovat pouhé hlídání dětí. Dětský Croco Club je určen dětem ve věku 4 – 12 let, které jsou plně samostatné, jejich zdravotní stav jim umožňuje se zúčastnit animačního programu bez omezení dalších dětí v Croco Clubu a dokáží být již bez rodičů (platí zejména pro ty nejmladší). Pro každé dítě, které jede do hotelu označeného jako Croco Club a v tomto termínu je Croco Club v provozu, je připraveno na letišti před odletem na pobočce Blue Style Croco tričko. Nevyzvednutím trička na letišti před odletem nárok na toto tričko zaniká. Trička nejsou k dispozici v destinaci, ani je nelze dodat následně po návratu z dovolené. Programy Croco Clubu se odvíjí od možností a zázemí daného hotelu. Upozorňujeme, že programy Croco Clubů se mohou v jednotlivých hotelech lišit. Fungování Croco Clubů v síti hotelů Club Magic Life upravuje animační koncept hotelu a může se mírně lišit od námi prezentovaného konceptu (zejména v rozdělení dětí do věkových skupin). Služba Croco Club není poskytována jen v zázemí Croco Clubu, ale rovněž na jiných místech daného hotelu, a tedy standard zázemí nemá vliv na kvalitu samotné služby. Animační programy vedené Blue animátorem a/ nebo Croco animátorem probíhají v předem určených termínech a v určených dnech několikrát týdně. Blue Style si však vyhrazuje právo na změnu programu či na uzavření Blue/ Croco Clubu. Bližší informace o těchto animačních programech, jejich případném rozdělení do věkových skupin, včetně období, ve kterém probíhají, jejich řádu a pravidel naleznete na www.blue-style cz. S ohledem na odst.16.7 VSP nemá zákazník právní ná-

rok na poskytnutí služeb animátora a/nebo Croco Clubu s tím, že Blue Style tyto služby poskytuje ve vybraných ubytovacích zařízení v závislosti na aktuálním epidemiologickém vývoji a vydání souvisejících opatření a/nebo doporučení.

15. VÝHRY A SOUTĚŽE

15.1. V případě čerpání zájezdu poskytovaného Blue Style coby výhry v jakékoli soutěži bez ohledu na jejího pořadatele je zákazník oprávněn čerpat pouze služby v rozsahu dle výhry, není-li ze strany Blue Style uvedeno jinak.

16. DŮLEŽITÉ INFORMACE

16.1. Do Exotických destinací bude zajištěna doprava pravidelnými letovými linkami, přičemž se může jednat o lety s přestupem. Z uvedeného důvodu je nezbytně nutné, aby cestující, kteří se účastní zájezdu do Exotické destinace, byli schopni se na letišti orientovat a splnit podmínky pro přepravu a vstup do relevantních zemí, jakož i komunikovat v nezbytném rozsahu s úředníky dané země. Blue Style není odpovědná za zmeškání letu a/ nebo nepovolení vstupu do země v důsledku nesplnění této povinnosti.

16.2. Blue Style výslovně své zákazníky a cestující upozorňuje na specifika přímořských destinací, a to zejména co do výskytu lezoucího a létajícího hmyzu, který je běžnou součástí tamního biotopu a nejedná se tak o vadu plnění, ale o přírodní znaky, s nimiž je nutné při výběru dovolené počítat.

16.3. Blue Style výslovně své zákazníky a cestující upozorňuje, že s ohledem na standardy ubytování v některých Exotických destinacích se může v případě požadavku na ubytování tří a více osob na jednom pokoji stát, že dítě bude sdílet manželskou postel s dvěma osobami. Na poskytnutí přistýlky nemusí být v těchto destinacích automaticky nárok. Poskytnutí přistýlky, resp. třetí a další postele, na pokoj může být ze strany hotelu naopak podmíněno vyžádáním, dostupností a možnostmi hotelu, jakož i úhradou příplatku.

16.4. S ohledem na generální povinnost předcházet škodám Blue Style dále důrazně doporučuje svým zákazníkům a cestujícím, aby necestovali s věcmi či obnosem vyšší hodnoty. V případě, že navzdory tomuto doporučení cestující cestují s věcmi či finančním obnosem vyšší hodnoty (tj. nad částku 5000 Kč), je každý takový cestující povinen se na recepci hotelu informovat o vhodném a bezpečném způsobu ukládání, zejména o možnosti uložení těchto cenností v trezoru na recepci hotelu s tím, že v případě dostupnosti bezpečného uložení je odpovědností cestujícího, pokud takové uložení nevyužije.

16.5. Blue Style jako pořadatel zájezdů odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

16.6. Služby, které jsou součástí zájezdů pořádaných Blue Style, jsou poskytovány mimo jiné vždy v úředním jazyce destinace, v níž je daná služba poskytována. V případě, že je součástí zájezdu služba česky a/nebo slovensky hovořícího delegáta, je tato služba poskytována v jazyce českém a/nebo slovenském. Zákazník bere uzavřením Smlouvy na vědomí, že služba delegát je poskytována až v destinaci.

16.7. Poskytnutí některých služeb nabízených v rámci souboru služeb cestovního ruchu je podmíněno aktuálním hodnocením situace související s šířením nemocí. Pokud v důsledku průběžného epidemiologického hodnocení dojde k vyhlášení jakéhokoliv souvisejícího opatření a/nebo doporučení k ochraně zdraví, pak může dojít ve veřejném zájmu k modifikaci některých služeb zájezdu (například animační programy, vnitřní bazény, wellness, fitness, apod.). Zákazník bere uzavřením Smlouvy na vědomí a souhlasí, že jakost služeb zájezdu může být modifikována na úrovni veřejnoprávních rozhodnutí orgánů České republiky i dalších zemí dotčených pořadatelstvím zájezdu a jakákoli taková úprava jakosti nebude považována za snížení jakosti služeb zájezdu. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že ochrana zdraví všech zákazníků, zaměstnanců a partnerů Blue Style představuje absolutní prioritu Blue Style, proto pokud dojde k vyhlášení jakýchkoliv opatření a/nebo doporučení, jejichž smyslem bude ochrana veřejného zdraví a/nebo ochrana zdraví konkrétních osob, zákazník a všichni cestující jsou povinní respektovat a plnit taková opatření a/nebo doporučení. Nelze vyloučit, že vstup na území suverénního územního celku bude lokální veřejnoprávní autoritou podmíněn doložením formálního důkazu o prodělání očkování proti některé nemoci, když podmínky mohou být definovány jak určením schválených vakcín a počtem nezbytně aplikovaných dávek, tak dobou, po kterou bude očkování uznáváno. Uzavřením Smlouvy zákazník prohlašuje a potvrzuje jménem svým i jménem ostatních účastníků zájezdu uvedených na Smlouvě, že jsou připraveni takové podmínky splnit. Blue Style výslovně upozorňuje a zákazník bere na vědomí a souhlasí, že pokud v destinaci a/nebo jejím okolí a/nebo na trase přepravy dojde k takovému zhoršení epidemiologické situace, které by zakládalo oprávněný závěr, že může dojít k ohrožení zdraví a/nebo života cestujících a/nebo v důsledku opatření souvisejících se zhoršením epidemiologické situace dojde k ohrožení návratu cestujících do ČR v termínu a za podmínek dle Smlouvy, pak je Blue Style za účelem odvrácení hrozícího nebezpečí oprávněna rozhodnout o bezodkladné repatriaci cestujících v náhradním termínu. Takový postup je postupem v souladu s ustanovením § 2906 OZ a nezakládá nárok na náhradu škody či na slevu z ceny zájezdu. Respektování a akceptace tohoto ujednání je podstatnou podmínkou pro uzavření Smlouvy, stejně jako pro účast na zájezdu.

16.8. V případě, že v průběhu zájezdu nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které ohrožují majetek a/nebo zdraví kteréhokoliv účastníka zájezdu, doporučujeme bezodkladně kontaktovat Blue Style na k tomu zvlášť vyhrazených kontaktech, které jsou určeny výhradně na pomoc dotčeným zákazníkům v destinaci. V případě takové situace kontaktujte Blue Style na následujících kontaktech: tel.: +420 734 379 011, email: help@blue-style.cz. Blue Style upozorňuje, že uvedené kontakty mají charakter tísňové linky a jejich zneužití může způsobit omezenou dostupnost pomoci pro zákazníky v nouzi. Kontakty proto nejsou určeny ani pro uplatnění jakéhokoliv případného nároku z vad, byť by takový nárok vznikl v příčinné souvislosti s nevyhnutelnou a mimořádnou okolností.

17. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

17.1. Veškeré údaje a informace o službách, cenách, cestovních podmínkách a hodnocení hotelů ze strany mezinárodní klientely prostřednictvím portálu www.tripadvisor.cz obsažené v katalozích, a/nebo samostatných nabídkách odpovídají informacím známým v době vydání. Údaje týkající se způsobu stravování (zejména forma stravování – rozsah, doba podávání, místo), doplňkových služeb hotelů (fitness, bazény apod.) popsané v katalozích, a/ nebo samostatných nabídkách se mohou během sezóny měnit. Změny jsou vyhrazeny. Pro aktuální informace doporučujeme sledovat internetové stránky www.blue-style.cz.

17.2. Za účelem maximálního zpřístupnění informací o nabízených ubytovacích zařízeních uvádí Blue Style ve svých katalozích a/nebo samostatných nabídkách rovněž dostupné webové stránky ubytovacích zařízení. Tyto webové stránky jsou platné ke dni vydání katalogů a/nebo samostatných nabídek. Blue Style není provozovatelem těchto webových stránek, a tedy neodpovídá za jejich obsah, tj. včetně aktualizace tam uvedených údajů.

17.3. S ohledem na délku názvu některých ubytovacích zařízení se může výjimečně stát, že v katalozích budou názvy takovýchto ubytovacích zařízení zkráceny s ohledem na nedostatek místa na katalogové stránce. Správné a úplné názvy jednotlivých ubytovacích zařízení jsou vždy uvedené na www.blue-style.cz.

17.4. Nedílnou součástí Smlouvy je také katalog a/ nebo samostatná nabídka, Reklamační řád a Všeobecné informace, které jsou k dispozici v aktuálním katalogu a/nebo samostatných nabídkách Blue Style a/nebo na www.blue-style.cz/vi. Tyto dokumenty obsahují informace k Vámi objednaným službám včetně veškerých detailů a informací ve smyslu ustanovení § 9a ZoCR a dále ve smyslu ustanovení § 2527 a 2528 OZ. Každý cestující je povinen se seznámit s obsahem těchto dokumentů před zakoupením zájezdu. Podpisem Smlouvy nebo Úhradou, je-li Smlouva uzavírána prostřednictvím pobočky Blue Style nebo prostřednictvím obchodního zástupce za použití prostředků komunikace na dálku, zákazník potvrzuje, že mu jsou tyto VSP a shora uvedené dokumenty známy, rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá, a to jménem všech osob uvedených na jeho Smlouvě, které ho k jejich přihlášení a účasti zmocnili.

17.5. Doručování: Podrobné údaje ve smyslu ustanovení § 2529 OZ, jakož i další informace, dokumenty a poukazy týkající se Smlouvy, budou zákazníkovi zaslány na emailovou adresu, která je uvedena na Smlouvě. S tímto způsobem doručování zákazník uzavřením Smlouvy výslovně souhlasí. Pro doručování zákazníkovi v listinné podobě je rozhodující adresa uvedená v platné Smlouvě. Nebyl-li zákazník zastižen při doručení poštou, oznámení se uloží a zákazník se vhodným způsobem vyzve, aby si písemnost vyzvedl. Nevyzvedne-li si adresát zásilku do 3 dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se zákazník o uložení nedozvěděl. Jakoukoli změnu kontaktních údajů je zákazník povinen Blue Style bezodkladně písemně oznámit. Doručovací adresou Blue Style pro doručování jakýchkoliv písemností ze strany zákazníka je Amazon Court, Karolinská 661/4, Praha 8, PSČ 186 00.

17.6. Účastníci smluvního vztahu se uzavřením Smlouvy zavazují řešit případné spory dle platných zákonů ČR a podle pravidel uvedených v Reklamačním řádu.

17.7. Informace uvedené v těchto VSP odpovídají právním předpisům platným a účinným v době vydání VSP. Blue Style si vyhrazuje právo na aktualizaci těchto VSP. V případě změny relevantních právních předpisů po vydání těchto VSP a v době jejich platnosti budou příslušné změny, případně aktuální VSP, uvedeny na internetových stránkách www.blue-style.cz.

17.8. Pokud se jednotlivá ustanovení Smlouvy, těchto VSP, nebo jiných podmínek, které tvoří součást Smlouvy, stanou neplatnými nebo nevymahatelnými či nerealizovatelnými, nebude tím dotčena platnost, vymahatelnost ani realizovatelnost kteréhokoli jiného ustanovení Smlouvy, VSP nebo jiných podmínek, které tvoří součást Smlouvy.

17.9. Tyto VSP jsou účinné od 20. 5. 2025, když tímto dnem nahrazují předchozí verzi VSP.

REKLAMAČNÍ ŘÁD A ITQ BLUE STYLE a.s.

1. Cestující má právo na poskytnutí služeb jmenovitě uvedených pro příslušný zájezd na smlouvě o zájezdu. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou. V případě vadně poskytnutých služeb nebo služeb neposkytnutých ve sjednaném rozsahu cestující v souladu s ustanovením §2537 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ") bez zbytečného odkladu vadu zájezdu vytkne (dále jen „reklamace").

2. V případě důvodné a oprávněné reklamace je Blue Style povinna odstranit vadu příslušné služby, službu doplnit nebo poskytnout službu náhradní, a to (je-li to možné) přímo na místě. Není-li toto možné a je-li reklamace uplatněna včas, pak je Blue Style povinna poskytnout slevu ze sjednané ceny reklamované služby, kterou pro vady nemohl cestující využít.

3. **Reklamační postup**

K uplatnění práva na reklamaci musí dojít ve smyslu ustanovení § 2537 Odst. 2 OZ bez zbytečného odkladu, a to u Blue Style nebo u osoby, která uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkovala. Blue Style doporučuje cestujícím oznámit případnou reklamaci neprodleně (nejpozději první den po zjištění závady) zástupci Blue Style nebo jinému odpovědnému pracovníkovi v místě konání zájezdu. Cestující nebo zástupce Blue Style dle pokynů cestujícího sepíše listinný protokol o reklamaci, který bude opatřen podpisem cestujícího uplatňujícího reklamaci. Zástupce Blue Style může jako plnohodnotnou alternativu listinného protokolu cestujícímu poskytnout i unikátní odkaz na webový formulář pro uplatnění reklamace. Blue Style doporučuje uvádět v listinném protokolu o reklamaci čitelně údaje o cestujícím, zejména jméno a příjmení, jakož i další údaje nezbytné pro řádnou identifikaci osoby uplatňující reklamaci. Za účelem včasného a řádného vyřízení reklamace Blue Style doporučuje uvádět na reklamaci rovněž číslo smlouvy o zájezdu. Pro zvýšení komfortu a možnost rychlejšího řešení reklamace Blue Style rovněž doporučuje, aby cestující uvedli do reklamace taktéž číslo účtu, na který by mohla být zaslána případná kompenzace. Cestující je povinen při výskytu závad spolupracovat na minimalizování a zabránění újmy. Pozdní oznámení vady zájezdu z vlastní viny cestujícího, které Blue Style zbaví práva odstranit vadu zájezdu na místě, nemusí být uznáno, případně tato skutečnost bude zohledněna při stanovování vhodné výše slevy nebo náhrady škody, pokud by včasné oznámení vady zájezdu škodě zabránilo nebo ji snížilo. Kopii listinného reklamačního protokolu sepsaného v místě konání zájezdu je cestující oprávněn zanechat přímo u delegáta Blue Style nebo zaslat poštou formou doporučeného dopisu nebo donést osobně na pracoviště Blue Style. V případě, že nebude možné reklamovat přímo v destinaci, Blue Style doporučuje zaslat reklamaci na adresu reklamace@blue-style.cz, případně kontaktovat Blue Style pro získání unikátního odkazu na webový formulář pro uplatnění reklamace. Vznikne-li mezi spotřebitelem a Blue Style spor, může se spotřebitel obrátit s návrhem řešení sporu na některý ze subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterými jsou Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) a OnlineADR.cz, z.ú. (OnlineMediator.cz) (www.onlinemediator.cz). Blue Style odpovídá za úroveň a cenu služeb u těch akcí, které si cestující objedná při zaknihování zájezdu nebo na místě u delegáta Blue Style. V takovýchto případech Blue Style doporučuje uplatňovat reklamaci přímo na místě, aby nedocházelo k případnému zkreslování informací. Za úroveň a cenu cizích služeb zakoupených u kteréhokoli třetího subjektu, tj. nikoli u Blue Style, Blue Style neodpovídá. Blue Style je povinna reklamaci vyřídit do 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláři, nedohodne-li se s cestujícím jinak. Na reklamaci plnění ze smluv o zájezdu se uplatní ustanovení OZ, a to zejména § 2537 až 2540, 2542, 2543 OZ.

4. Jelikož každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením, výhledem atd., a není možné v katalogu představit všechny typy ubytování, Blue Style označuje veškeré zobrazení pokojů v katalogu a na webových stránkách www.blue-style.cz jako orientační. Vzhledem k uvedenému nemusí obrázky přesně odpovídat tomu, jak bude vypadat pokoj, kde bude cestující ubytován, a tedy rozpor zobrazení pokojů v katalogu se skutečností nemůže být předmětem reklamace. Součástí katalogu jsou také ilustrační fotografie, které jsou použity pouze pro doplnění vzhledu stránky a nemusejí přesně odpovídat popisu ubytování, pláží, okolí atd.

5. V pozdních večerních a nočních hodinách se v prázdninových letoviscích může odehrávat rušný noční život, který může způsobit rušení klidu. Každý cestující musí počítat s tím, že pokud si vybere dovolenou v živém prázdninovém letovisku, a to zejména během hlavní sezóny, může zde docházet k rušení klidu, které Blue Style nemá možnost ovlivnit. Tato skutečnost však nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace.

6. V případě neposkytnutí stravy z důvodu pozdního příletu či časného odletu nelze poskytnout slevu za nevyčerpané služby.

7. Blue Style nenese zodpovědnost za škody vzniklé nevyčerpáním dohodnutých služeb, pokud k tomuto dojde bez zavinění Blue Style nebo subdodavatelů Blue Style.

8. **ITQ**

Blue Style umožňuje cestujícímu uplatnit vady služeb ze smlouvy o zájezdu dle International Travel Quality Standardu (dále jen „ITQ Standard"). V takovém případě Blue Style stanoví kompenzaci na základě kompenzační tabulky ITQ (dále jen „Tabulka ITQ"). Tabulka ITQ je k dispozici na internetových stránkách Blue Style. V Tabulce ITQ uvedené procentuální hodnoty se vztahují ke Konečné ceně zájezdu ve smyslu bodu 4.5 Všeobecných smluvních podmínek. U údajů pohybujících se v určitém rozmezí (např. 10-20%) bude výše kompenzace stanovena stupněm narušení, a to výhradně podle objektivních kritérií. Subjektivní dojmy – např. i v případě hluku – nemohou být brány v úvahu. Menší nepříjemnosti nejsou důvodem ke slevám. V případě, že vada nepřetrvávala po celou dobu zájezdu, vydělí se výše kompenzace určená dle Tabulky ITQ celkovým počtem započatých dnů trvání zájezdu. Takto získaná částka se vynásobí počtem dní, po něž vada přetrvávala. Aby mohl být nárok dle ITQ Standardu ze strany Blue Style uznán, je cestující povinen učinit veškerá opatření směřující k tomu, aby vada mohla být bezodkladně odstraněna na místě, a proto je povinen neprodleně (písemně, telefonicky, faxem, v elektronické podobě apod.) Blue Style oznámit v čem vadu spatřuje (jednoznačný popis vady), označit okamžik zjištění vady, zabezpečit dostupné a dostatečné důkazy o rozsahu vady (např. šetřením provedeným policií nebo jinými vyšetřovacími orgány, fotografickým či filmovým záznamem, písemným prohlášením svědků, potvrzením delegáta, dopravce, ubytovacího zařízení apod.), po oznámení vady postupovat v souladu s pokyny Blue Style tak, aby Blue Style mohl vůči třetí straně uplatnit právo na náhradu škody z důvodu nároku z vad uplatněných cestujícím v příčinné souvislosti s působením třetí strany. Pro uplatnění nároků proti Blue Style dle ITQ Standardu je nutné, aby cestující sepsal Protokol o oznámení vady dle ITQ (dále jen „Protokol k ITQ"), jehož obsahem bude jednoznačný popis tvrzené vady, okamžik jejího zjištění cestujícím, okamžik prokazatelného oznámení vady Blue Style cestujícím a tento Protokol k ITQ bezodkladně předal delegátovi Blue Style. Za tímto účelem je cestující povinen poskytnout delegátovi nezbytnou součinnost a rovněž mu předloží zajištěné důkazy, které je povinen uchovat a na vyžádání vydat Blue Style pro potřeby posouzení nároku. Vady namítané v Protokole k ITQ musí svým popisem korespondovat s označením vad specifikovaných v Tabulce ITQ. Jakékoliv plnění poskytnuté Blue Style cestujícímu na základě ITQ Standardu bude považováno za plnění povinnosti Blue Style z titulu odpovědnosti za vady zájezdu poskytnutého na základě ze smlouvy o zájezdu dle OZ. Řešení reklamací a poskytování kompenzací na základě Tabulky ITQ lze aplikovat výlučně pro destinace, kde Blue Style nabízí služby delegáta. Duplicitní plnění za stejnou vadu je výslovně vyloučeno.

9. **Odstranění vady a sleva**

Dohodne-li se cestující se zástupcem Blue Style nebo jiným odpovědným pracovníkovi v místě konání zájezdu na odstranění vady zájezdu formou kompenzace, je tím nárok cestujícího z vady zájezdu bezezbytku vyřízen. Poskytne-li Blue Style cestujícímu slevu z ceny zájezdu na základě jeho oznámení vady zájezdu a nereaguje-li cestující na poskytnutou slevu odvoláním nebo jiným nesouhlasným způsobem, považuje Blue Style reklamaci za vyřízenou.

Komunikace

Blue Style bude ke komunikaci s cestujícím využívat výhradně email uvedený ve Smlouvě o zájezdu. Ve výjimečných případech a na ověřenou žádost cestujícího je možné způsob komunikace nebo emailovou adresu změnit. Poštovní doručovací adresou Blue Style je Blue Style a.s., Amazon Court, Karolinská 661/4, Praha 8, PSČ 186 00.

10. **Účinnost**

Tento reklamační řád je účinný od 20. 5. 2025

NUTNÉ ÚDAJE PRO VYPLNĚNÍ BANKOVNÍCH DOKLADŮ:
Měna účtu: CZK | **Bankovní spojení:** KB: č. ú.: 19-8741410257/0100 • Česká spořitelna č. ú.: 4457622/0800 • Citibank č. ú.: 2057650118/2600
Vklad jménem: jméno zákazníka / objednatele zájezdu | **Variabilní symbol:** číslo smlouvy (= číslo objednávky) | **Konstantní symbol:** 0308
Datum splatnosti: dle platebního kalendáře (viz bod 5 těchto VSP)
V případě chybně vyplněných výše uvedených údajů Blue Style a.s. neručí za identifikaci a správné zařazení platby.

VŠEOBECNÉ INFORMACE BLUE STYLE a.s.

Vážení zákazníci, před výběrem své dovolené vás prosíme o pozorné přečtení těchto Všeobecných informací, které jsou nedílnou součástí Všeobecných smluvních podmínek, kde naleznete řadu důležitých informací, rad a upozornění. Pro hladký průběh dovolené je důležitá informovanost nejen o vámi vybraném ubytovacím zařízení, ale také povědomí a informace o místních zvycích, možných úskalích a specifikách dané země či místa, kam hodláte vycestovat. Proto, prosíme, věnujte těmto Všeobecným informacím dostatek času. Cestovní kancelář Blue Style je pojištěna proti úpadku dle povinnosti vyplývající ze zákona č. 159/1999 Sb. (povinné smluvní pojištění) u ERV Evropské pojišťovny, a. s.

PODMÍNKY VYCESTOVÁNÍ Z ČR

CESTOVNÍ DOKLADY

Z České republiky lze vycestovat pouze s platným cestovním dokladem (upozorňujeme, že většina států, do nichž Blue Style nabízí své zájezdy, požaduje pro vstup cestovní doklad platný minimálně 6 měsíců po návratu z dané destinace), v případě cesty do zemí Evropské unie lze jako cestovní doklad použít platný občanský průkaz vydaný státem Evropské unie. Občanský průkaz je však chápán jako cestovní doklad pouze pro jeho držitele, nikoli pro děti v něm zapsané. Upozorňujeme, že každý občan České republiky (tedy včetně dětí) při cestování do zahraničí vlastní cestovní doklad. Od 1. ledna 2012 mohou i děti mladší 15 let do států Evropské unie cestovat též na vlastní občanský průkaz, o který mohou rodiče dítěte požádat. Podrobné informace k cestovním dokladům ČR naleznete na stránkách Ministerstva vnitra ČR, www.mvcr.cz.

PÍSEMNÝ SOUHLAS RODIČŮ – CESTOVÁNÍ DĚTÍ BEZ DOPROVODU RODIČŮ

V případě, že nezletilé dítě cestuje v doprovodu jiné osoby, než je rodič či zákonný zástupce, nebo rozvedeného rodiče, doporučujeme ověřit u zastupitelských úřadů států, které v době zájezdu navštívíte, zda mimo platného cestovního dokladu nebude vyžadován také písemný souhlas rodičů (zákonného zástupce) s cestou dítěte do zahraničí. Informace, zda stát, do kterého cestujete, vyžaduje písemný souhlas rodičů, naleznete na www.mzv.cz, v kapitole Informace o podmínkách cestování do jednotlivých států světa, v rubrice věnované konkrétnímu státu. Pro ověření či event. doplnění této informace je potřeba kontaktovat přímo velvyslanectví daného státu v České republice.

VSTUP A POBYT V CIZÍCH STÁTECH

Pro vstup a pobyt na území cizího státu musí každý cestující splňovat podmínky stanovené zákony dané země. Základní informace k cestování občanů České republiky do cizích zemí naleznete v katalogu ve všeobecných informacích u jednotlivých destinací a dále pak na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR, www.mzv.cz. Vzhledem k možným změnám týkajících se vstupu a pobytu v dané zemi doporučujeme, abyste si před cestou ověřili, zda se podmínky pro vstup a pobyt nezměnily. Ke sdělování aktuálních podmínek a informací ke vstupu a pobytu na území cizího státu je kompetentní příslušný zastupitelský úřad daného státu. Kontakty naleznete ve všeobecných informacích u jednotlivých destinací. Pokud nejste občany ČR, informujte se před cestou u zastupitelských úřadů států, které v době zájezdu navštívíte, o podmínkách vstupu a pobytu. Veškeré informace uvedené v katalogu u jednotlivých destinací jsou platné ke dni vydání katalogu.

ÚDAJE O PASOVÝCH A VÍZOVÝCH POŽADAVCÍCH A JEJICH LHŮTY, ZDRAVOTNÍ DOKLADY

Za účelem podání správných a aktuálních informací o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení, které jsou pro cestu a pobyt vyžadovány, je nezbytné sdělit prodejci všechny podstatné informace, zejména jaký cestovní doklad použijete k cestě do vámi vybrané destinace a stát a jeho vydání. Základní informace o pasových a vízových požadavcích, o lhůtách pro jejich vyřízení, jakož i o nezbytných zdravotních dokladech naleznete rovněž na www.blue-style.cz. Jelikož pasové i vízové podmínky pro cestování do námi nabízených destinací, jakož i lhůty pro jejich vyřízení, se mohou měnit, doporučujeme si před odjezdem vždy ověřit podmínky vstupu do destinace na stránkách vašeho příslušného ministerstva zahraničí a na zastupitelských úřadech zemí, do kterých v rámci zájezdu cestujete. Současně tímto upozorňujeme, že pasové a vízové informace nacházející se v katalogu a na www.blue-style.cz jsou zpravidla určeny pro občany ČR s pasem vydaným v ČR, případně pro občany EHP s cestovním dokladem vydaným některým ze států EHP, jejichž občané jsou obvyklými zákazníky Blue Style. V případě, že v katalogu ani na www.blue-style.cz nenaleznete informace o pasových a vízových požadavcích vztahujících se k cestovním dokladům, jež máte v úmyslu využít za účelem čerpání služeb zájezdu, nebo máte jakékoliv dotazy týkající se splnění pasových a vízových povinností, doporučujeme kontaktovat zastupitelský úřad příslušné země, do které hodláte vycestovat, případně nás kontaktujte na telefonním čísle +420 226 036 290 nebo na podminkyvstupudozeme@blue-style.cz. Berte, prosím, na vědomí, že nemůžeme nést odpovědnost za správnost námi poskytnutých informací o vízových či pasových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení ani o nezbytných zdravotních dokladech v případě, kdy nám včas nesdělíte podstatné informace či uvedete informace chybné. V souvislosti s protiepidemiologickými opatřeními jednotlivých států může být pro vstup do dané země vyžadováno předložení dokladů o bezinfekčnosti, či jiných dokladů.

JAZYK

Jednotlivé služby tvořící zájezd pořádaný Blue Style jsou poskytovány v úředním jazyce země, ve které je daná služba poskytována a/nebo v jazyce anglickém a/nebo německém a/nebo francouzském (v případě letecké přepravy většinou dle státu sídla letecké společnosti), vyjma služby delegát a animátor, kdy jazyk, v němž je tato služba poskytována, je uveden v příslušném článku těchto Všeobecných informací.

LETECKÁ PŘEPRAVA

Přeprava do našich cílových destinací je zajišťována charterovými lety a/nebo lety na pravidelných linkách. Ačkoliv jsou časy odletů a příletů na charterových letech nasmlouvány s dostatečným předstihem, může se stát, že přesné časy letů budou změněny i přes veškerou snahu naší cestovní kanceláře a leteckých společností. Ke změnám časů odletů a příletů může dojít také na pravidelných linkách. O případných změnách odletových časů budete včas vyrozuměni. Doporučujeme tedy před odletem zkontrolovat vaše e-mailové schránky, na které budou v případě změny zasílány aktuální Cestovní dokumenty. Aktuální informace o odletech jsou umístěny na webových stránkách www.blue-style.cz. Časy odletu se však mohou měnit i krátce před plánovanou dobou odletu, z tohoto důvodu je nutné sledovat informační tabule na letištích. Blue Style neručí za zpoždění letů, která mohou nastat z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení leteckých koridorů atd., nenese odpovědnost za škody s nimi spojené a upozorňuje na možnost jejich vzniku. Při plánování vašich obchodních schůzek, cest a následných přípojů zpět do místa bydliště tedy raději počítejte i s možným delším zpožděním, které může zasahovat i do dne následujícího. Stejně tak je důležité brát na vědomí, že s ohledem na případné brzké odlety z České republiky může být nutné se dostavit na letiště již v předcházející den (např. odlet v sobotu v 1.00 hodin, na letišti musíte být nejpozději v pátek ve 23.00 hodin). Nelze též vycházet z toho, že se odlety do destinace uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. Změny letových časů mohou nastat i několik hodin před plánovaným odletem. Cestujete-li s malými dětmi, je lépe se vybavit dostatečným množstvím kojenecké stravy, nápojů a hygienických potřeb. V případě časného odletu nebo pozdního či zpožděného letu do cílové destinace nelze poskytnout slevy a kompenzace za služby, které nemohly být z tohoto důvodu využity (např. snídaně nebo večeře v hotelu). V případě brzkého odletu z destinace se naopak může stát, že z důvodu požadavků na odbavení na letišti bude nutné zahájit transfer z místa ubytování v nočních hodinách večera dne před plánovaným odletem z destinace. Před cestou doporučujeme seznámit se s bezpečnostními pravidly na letištích a s přepravními podmínkami letecké společnosti – k dispozici na www.blue-style.cz, a/nebo na webových stránkách leteckého přepravce. Osobám nemocným či jinak zdravotně omezeným doporučujeme věnovat přepravním podmínkám zvýšenou pozornost. V případě zmeškání navazujícího letu (z důvodu zpoždění letu předchozího) je postupováno dle mezinárodních pravidel pro leteckou přepravu.

Vyžaduje-li si to povaha zdravotního stavu cestujícího (týká se i těhotných žen), zejména pak s ohledem na přepravní podmínky letecké společnosti (k dispozici na stránkách www.blue-style.cz, a/nebo na webových stránkách leteckého přepravce), je dotčený cestující povinen prokazatelně oznámit Blue Style informace vztahující se k jeho zdravotnímu stavu před uzavřením smlouvy o zájezdu pro účely dalšího zpracování leteckým přepravcem a mít s sebou při samotné letecké přepravě potvrzení od lékaře, že je schopen letu, a to i v anglickém jazyce. U osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, je nutné zajistit doprovod. Vedle splnění přepravních podmínek budou informace použity k ověření možností pro zvýšenou podporu dotčeného cestujícího v rámci přepravy.

Další informace pro cestující s invalidním vozíkem naleznete v těchto Všeobecných informacích v kapitole „Dovolená bez bariér“.

PALUBNÍ (CATERINGOVÉ) SLUŽBY

Rozsah poskytovaných cateringových služeb během letecké přepravy je určován jednotlivými leteckými společnostmi. Blue Style nemůže

ovlivnit případné vyprodání občerstvení a/nebo nápojů v průběhu letů, či nemožnost zajištění cateringových služeb před letem samotným. Berte, prosím, na vědomí, že na většině letů není poskytováno občerstvení a pití zdarma. Více informací o poskytovaných cateringových službách pak naleznete na www.blue-style.cz a/nebo na webových stránkách leteckého přepravce.

ODBAVENÍ A MÍSTA V LETADLE

Jednotlivá místa v letadle jsou přidělována cestujícím dle pořadí u přepážky odbavení na letišti a jsou potvrzena na palubní vstupence (nemůžeme předem zaručit přidělení konkrétního místa v letadle). Cestuje-li rodina nebo více přátel společně, doporučujeme vám se dostavit včas k odbavení (dle pokynů nejpozději 2 až 3 hodiny před plánovaným odletem), aby vám bylo možno zajistit místa vedle sebe, případně zvolit placenou službu seatingu, pokud je tato možnost dostupná (více na www.blue-style.cz). Blue Style není odpovědný za vaše ztráty nebo výdaje způsobené tím, že se nedostavíte včas, tj. nejpozději 2 hodiny před plánovaným odletem (v některých případech 3 hodiny před plánovaným odletem), k odbavení (odbavovací přepážka se uzavírá zpravidla cca 40 či 60 minut před plánovaným odletem, nicméně záleží na konkrétním leteckém přepravci a jeho přepravních podmínkách), nebo nebudete-li dostatečně vybaveni všemi požadovanými dokumenty (platný cestovní doklad, vízum apod.), a tudíž nebudete moci vycestovat. Upozorňujeme také, že jedna osoba může sama cestovat maximálně s jedním dítětem do 2 let věku (s infantem). V případě možnosti „seating zdarma" (vybrané místo v letadle) je dostupnost seatingu kapacitně omezena a tato služba není závaznou součástí nabídky zájezdu, nelze proto v případě neposkytnutí seatingu nárokovat jeho proplacení. Příplatková sedadla (premium, EXIT seats a jiné) nemusí vždy poskytovat větší prostor na nohy.

CESTOVNÍ DOKUMENTY

V Cestovních dokumentech (dále také jen „CD"), které slouží mimo jiné také jako letenky, naleznete veškeré potřebné informace k odletu včetně orientačních časů odletů a příletů známých v době jejich odeslání. V případě letů s přestupem vám budou spolu s CD zaslány také letové itineráře s podrobnějším rozpisem času jednotlivých letů. Tyto CD také obsahují další důležité informace týkající se vašeho ubytování (první strana CD slouží rovněž jako ubytovací voucher) a informace k vašemu cestovnímu pojištění (zároveň slouží i jako doklad o cestovním pojištění). CD dále obsahují případné další dokoupené služby (víza, fakultativní výlety, parkování přímo u letiště, pronájem auta v destinaci apod.). Budete se jimi rovněž prokazovat při odbavení na letišti a po jejich předložení spolu s vaším cestovním dokladem vám budou vystaveny palubní vstupenky. Věnujte také pozornost užitečným informacím uvedeným na dalších stranách těchto CD. Je nutné si je po obdržení na vaši e-mailovou adresu vytisknout (dle instrukcích obdržených v těle e-mailu) a v listinné podobě mít po dobu konání zájezdu při sobě, a to zejména při odbavení na letišti, ubytování, případně uplatňování nároků z cestovního pojištění. CD se zasílají 7 dní před plánovaným odletem (neplatí pro zájezdy zakoupené ve lhůtě kratší než 7 dní před odletem) na e-mailovou adresu uvedenou ve vaší smlouvě o zájezdu jako kontaktní. Po jejich doručení si pečlivě překontrolujte, zda veškeré údaje na nich uvedené souhlasí. V případě změny času odletu vám budou zaslány na váš kontaktní e-mail aktuální CD. Pokud z nějakého důvodu (např. nedoplacení zájezdu) nebudou CD odeslány nebo doručeny (např. chybně uvedený kontakt), je vaší povinností si dokumenty vyžádat. Pokud do smlouvy o zájezdu neuvedete vaši e-mailovou adresu, budou CD zaslány na místo uzavření smlouvy o zájezdu. Rádi bychom předešli zbytečným komplikacím při jejich doručování či při oznamování nenadálé změny času odletu. Při doplatku zájezdu si, prosím, zkontrolujte aktuálnost uvedených údajů, zejména pak aktuální a funkční e-mailovou adresu. V případě jakékoli změny vámi uvedených kontaktních údajů je nezbytné bezodkladně nahlásit aktuální a platné kontaktní údaje v místě uzavření smlouvy o zájezdu. Dojde-li ke změně v čase odletu a vy se k němu nedostavíte včas, nemůže být ze strany Blue Style uznána případná reklamace, pokud vás o tomto nebylo možné informovat na uvedených kontaktních údajích. Aktuální informace o odletech jsou umístěny také na webových stránkách www.blue-style.cz a na www.prg.aero. S ohledem na možné změny doporučujeme aktuální informace o odletech průběžně sledovat.

PŘEPRAVA ZAVAZADEL

Váhový limit na bezplatnou přepravu 1 kusu zapsaného (odbaveného) zavazadla cestujícího závisí vždy na konkrétním leteckém přepravci a tarifu letenky. Většinou je povoleno bezplatně cca 20 či 23 kg na osobu (maximální váha jednoho samostatného zavazadla nesmí přesáhnout 32 kg, kdy ovšem nadlimitní počet kg, případně zvláštní charakter zavazadel, což platí zejména pro nadrozměrná a nestandardní zavazadla, včetně sportovního vybavení atd., je zpoplatněn dle ceníku letecké společnosti). Volnou hmotnost zavazadel není možné sloučit v rámci spolucestujících. Děti do 2 let nemají nárok na vlastní sedadlo. Většinou mají nárok na bezplatnou přepravu 1 kusu zapsaného zavazadla do hmotnosti 10 kg, není-li uvedeno jinak, složeného dětského kočárku, dětské postýlky, autosedačky pro děti – tyto předměty budou přepraveny v zavazadlovém prostoru letadla. Letecká společnost nenese odpovědnost za škodu způsobenou během přepravy na kočárcích, které nejsou přepravované v ochranném obalu nebo ve vhodné fólii. Zvýhodněné ceny za nadváhu zavazadel naleznete na www.blue-style.cz.

Více informací týkajících se letecké dopravy (např. váhové limity, rozměry zavazadel atd.), resp. kompletní přepravní podmínky jednotlivých leteckých společností jsou k dispozici na www.blue-style.cz a na webových stránkách leteckého dopravce.

Nezapsaná (příruční) zavazadla – podle platných mezinárodních předpisů nesmí mít cestující v příručním zavazadle zejména ostré předměty, manikúru, nože apod. Tyto předměty musí být uloženy pouze v zapsaném zavazadle. Doporučujeme si do vašeho příručního zavazadla přibalit případné nezbytné léky, které tak máte po celou dobu při sobě.

Zapsaná (odbavená) zavazadla – v odbaveném zavazadle je často dovolené převážet předměty, které si nemůžete vzít s sebou na palubu letadla. Je však zakázáno převážet výbušniny, zápalné látky a zařízení, která mohou způsobit vážné zranění nebo ohrozit bezpečnost letadla.

Více informací o nepovolených předmětech v příručních a odbavených zavazadlech naleznete na webových stránkách letiště či jednotlivých leteckých dopravců.

Přeprava kapalin – přepravu kapalin v příručních zavazadlech upravují bezpečnostní pravidla, která naleznete na www.blue-style.cz a na webových stránkách letiště / jednotlivých leteckých dopravců. Cestující tak mohou např. přepravovat v příručním zavazadle běžné tekutiny, aerosoly a gely jen v nádobách o objemu maximálně 100 ml, uložené v jednom průhledném plastovém sáčku o objemu max. 1 litr (1 000 ml), který lze opakovaně uzavřít. Více informací týkajících se přepravy zavazadel naleznete také na www.blue-style.cz.

DETEKČNÍ KONTROLY UVNITŘ VYBRANÝCH ZAPSANÝCH ZAVAZADEL

V rámci zvyšování ochrany cestujících a v souladu s platnou legislativou Evropské unie provádí pracovníci bezpečnostní kontroly na Letišti Václava Havla Praha detekční kontroly uvnitř vybraných zapsaných (odbavených) zavazadel. Během tohoto procesu budou některá zavazadla otevřena a fyzicky zkontrolována na přítomnost stopových prvků po výbušninách. Postup má předejít naložení výbušných látek do nákladního prostoru letadla. Abyste předešli poškození vašeho zavazadla s integrovaným zámkem bez TSA zabezpečení (TSA zámek je označen červeným diamantem), je nutné mít zavazadla uzamčena právě pomocí TSA visacího zámku (v případě zámku bez TSA bude zámek při kontrole přeštípnut). Více informací o těchto kontrolách naleznete na www.prg.aero.

PŘEPRAVA NADMĚRNÝCH ZAVAZADEL A SPORTOVNÍHO VYBAVENÍ

Přeprava neskladných nadměrných zavazadel a sportovního vybavení (např. jízdní kola, výbava pro potápěče, surfy, golfové vybavení, kite, surfy, lyžařská výbava apod.) musí být nahlášena Blue Style již při závazné rezervaci zájezdu a uskutečňuje se v závislosti na kapacitních možnostech leteckého přepravce (je tedy nutné zpětné potvrzení) a je za poplatek. Úhrada případných poplatků za transfer přepravovaného nadměrného zavazadla nebo sportovního vybavení (např. jízdní kola, výbava pro potápěče, surfy, golfové vybavení, kite, surfy, lyžařská výbava apod.) z letiště do ubytovací kapacity a zpět je zajišťována na vlastní náklady zákazníka. Dopravce neodpovídá za případnou ztrátu nebo poškození sportovního vybavení, které nebylo řádně nahlášeno a samostatně zabaleno v souladu s Přepravními podmínkami leteckého přepravce, nemusí se na něj také vztahovat standardní pojištění přepravovaných zavazadel. Sportovní vybavení není dle Přepravních podmínek zpravidla přepravováno jako zavazadlo standardní.

PŘEPRAVA ZVÍŘAT

Zvířata se zásadně přepravují pouze po předchozím nahlášení cestovní kanceláři, následném souhlasu leteckého přepravce a za poplatek. O výši poplatku se informujte u svého prodejce. Bez zaplacení poplatku nebude uvedené zvíře převzato k přepravě. Malá zvířata můžete přepravovat v kabině letadla v uzavřené předepsané schránce. Větší zvířata se přepravují v zavazadlovém prostoru, ve zvláště k tomu určených boxech. Bližší informace obdržíte u přepravce. Zároveň je nutné ověřit již při závazné rezervaci zájezdu, zda vámi vybraná ubytovací kapacita umožňuje pobyt i vašemu zvířecímu mazlíčkovi. Podmínky pro přepravu zvířat, vč. váhových limitů, se mohou lišit dle leteckého přepravce.

ZTRÁTA NEBO POŠKOZENÍ ZAVAZADLA
Za poškození nebo ztrátu zavazadla při letecké přepravě přebírá plnou odpovědnost letecká společnost. Pokud při příletu do cílové destinace (v zahraničí i v ČR) zjistíte, že je vaše zavazadlo poškozeno nebo se dokonce ztratilo, ihned na místě v reklamačním oddělení na letišti sepište protokol (P.I.R.), který budete potřebovat pro uplatnění nároku na odškodnění. Náklady spojené s vyřizováním reklamace nese klient. Vždy je nutné nahlásit případnou škodu, poškození apod. ihned v letištní hale, aby mohla být reklamace uznána. V opačném případě, kdy opustíte letištní halu, nemusí být vaše reklamace přijata. Každé vaše zavazadlo pak doporučujeme označit jmenovkou a adresou, včetně vašeho cílového místa, kam míříte na dovolenou. Více informací, jak postupovat naleznete na www.blue-style.cz a v přepravních podmínkách leteckého dopravce.

TRANSFER Z LETIŠTĚ DO UBYTOVACÍHO ZAŘÍZENÍ A ZPĚT
Pokud není výslovně uvedeno jinak, po příletu na letiště pro vás bude zajištěn transfer do vašich ubytovacích zařízení. Z důvodů užších silnic a uliček však některá ubytovací zařízení neumožňují dojezd až k samotnému ubytovacímu zařízení (zpravidla z důvodu nemožnosti otočení autobusu). V takovémto případě budete vysazeni na nejbližším možném místě od vašeho ubytovacího zařízení. Může se stát, že některé oblasti jsou dostupné pouze lodí. Proto je potřeba počítat s tím, že v těchto případech neprobíhá klasický transfer přímo k hotelu, ale je potřeba do hotelu dojít se svými zavazadly pěšky. Doba transferu závisí nejen na vzdálenosti vašeho hotelu od letiště, ale i na počtu hotelů na trase, a také na počtu přepravovaných klientů. Pokud je váš hotel na konci trasy transferu letiště – hotel či hotel – letiště, cesta bude trvat déle. Pokud dojde k poškození zavazadla během transferu, je nutné ihned informovat delegáta. Ne vždy je delegát samotným transferům přítomen a je proto nutné prokazatelně zdokumentovat poškození a tuto informaci spolu s dokumentací bezodkladně předat delegátovi k zpracování události.

DELEGÁT
Ve vybraných destinacích vám jsou k dispozici česky nebo slovensky mluvící delegáti. Ti, ve spolupráci s naším partnerem v dané destinaci, organizují transfery z/na letiště (ne vždy je delegát samotnému transferu přítomen), uvítají vás na první informační schůzce, kde vám podají důležité informace týkající se dané destinace, ubytování, nabídnou vám fakultativní výlety, možnost pronájmu auta apod. Po dobu vašeho pobytu vám budou k dispozici v určených časech ve vašem ubytovacím zařízení. Mimo tyto časy můžete v nutných případech kontaktovat delegáty telefonicky na čísle uvedeném na informační tabuli Blue Style (je-li k dispozici), která je umístěna na viditelném místě ve vašem ubytovacím zařízení nebo v Informační obálce, kterou obdržíte po příletu do destinace (náklady na komunikaci s delegátem hradí zákazník). Je třeba počítat s tím, že každý delegát má na starosti více ubytovacích kapacit a nelze tedy očekávat, že vám bude k dispozici 24 hodin denně. Ve vybraných hotelech je delegát k dispozici pouze na telefonu.

Berte, prosím, na vědomí, že delegáti mohou doprovázet klienty do lékařských zařízení pouze dle jejich časových možností (nutné brát v potaz sjednané informační schůzky apod.). Ačkoliv je delegát schopen se v dané destinaci domluvit (mnohdy i tamním jazykem), není oficiálním tlumočníkem a překladatelem, a tedy jakýkoli jeho překlad je překladem orientačním a nemůže být tedy závazným. Pro překlad oficiálních dokumentů (zejména lékařských či policejních zpráv) důrazně doporučujeme využít služeb oficiálního překladatele.

Vzhledem k tomu, že se delegát mnohdy pohybuje v oblastech s horším pokrytím mobilní sítě (a s horší dostupností datových služeb) nebo v místech, kde není žádný signál, může se stát, že bude po určitou dobu nedostupný. V takovém případě doporučujeme zaslat delegátovi SMS zprávu, na kterou bude následně po obdržení zprávy reagovat. Zároveň upozorňujeme, že v mnohých zemích může docházet k výpadkům mobilní sítě, kdy nedojde k doručení SMS zprávy, a proto doporučujeme, zejména v urgentních případech, kontaktovat delegáta opětovně.

V ostatních destinacích vám bude k dispozici většinou anglicky hovořící zástupce, který poskytne základní asistenci, jako např. přivítání na letišti, uvítací schůzku, zprostředkuje prodej fakultativních výletů apod.

Více informací o působnosti delegáta v jednotlivých destinacích pak naleznete na www.blue-style.cz.

MOBILNÍ APLIKACE – MOBILNÍ ASISTENT
Vyvinuli jsme pro vás mobilní aplikaci, díky které máte prakticky vše, co potřebujete, pohodlně v kapse, a to již před samotnou dovolenou a následně pak i během ní. Naleznete zde podrobnosti o destinaci, do které míříte, o vámi vybraném hotelu, tipy na výlety, praktický slovník či kalkulačku měn a zároveň máte pohromadě veškeré údaje o vašich spolucestujících, zakoupených službách, informace o vašem cestovním pojištění. Především pak ve vybraných destinacích můžete pomocí mobilní aplikace během vaší dovolené pohodlně komunikovat s delegátem Blue Style. Díky naší aplikaci jsme pro vás ve vybraných destinacích k dispozici 24 hodin denně. Cestovní mobilní aplikace je ke stažení zdarma jak pro iOS, tak i pro Android na www.blue-style.cz, na App Store a na Play Store.

ANIMÁTOR
V některých, námi pečlivě vybraných, ubytovacích zařízeních máme také své vlastní animátory (česky nebo slovensky mluvící), kteří se starají o zábavu dospělých a také dětí (tzv. Blue animátor a Croco animátor). Jejich prací je vytvářet animační programy a zábavu pro naše klienty.

Blue animátor spolupracuje s hotelovým animačním týmem, se kterým jsou prováděny i jednotlivé aktivity. V některých případech může mít Blue animátor i svou vlastní aktivitu.

Croco animátor připravuje program pro děti v rámci tzv. Croco Clubu. Smyslem programu v dětském Croco Clubu je si s dětmi hrát, bavit je a vzdělávat, nikoli nabízet a provozovat pouhé hlídání dětí. Dětský Croco Club je určen dětem ve věku 4–12 let, které jsou plně samostatné, jejich zdravotní stav jim umožňuje se zúčastnit animačního programu bez omezení dalších dětí v Croco Clubu a dokážou být již bez rodičů (platí zejména pro ty nejmladší). Pro každé dítě, které jede do hotelu označeného jako Croco Club a v tomto termínu je Croco Club v provozu, je připraveno na letišti před odletem na pobočce Blue Style Croco tričko. Nevyzvednutím trička na letišti před vaším odletem nárok na toto tričko zaniká. Trička nejsou k dispozici v destinaci ani je nelze následně dodat po vašem návratu z dovolené. Programy Croco Clubu se odvíjí od možností a zázemí daného hotelu. Upozorňujeme, že programy Croco Clubů se mohou v jednotlivých hotelech lišit. Fungování Croco Clubů v síti hotelů Club Magic Life upravuje animační koncept hotelu a může se mírně lišit od námi prezentovaného konceptu (zejména v rozdělení dětí do věkových skupin). Služba Croco Club není poskytována jen v zázemí Croco Clubu, ale rovněž na jiných místech daného hotelu, a tedy standard zázemí nemá vliv na kvalitu samotné služby.

Animační programy vedené Blue animátorem a/nebo Croco animátorem probíhají v předem určených termínech a v určených dnech několikrát týdně, ve vybraných hotelech. Bližší informace o těchto animačních programech, jejich případném rozdělení do věkových skupin, včetně období, ve kterém probíhají, jejich řádu a pravidel naleznete na www.blue-style.cz.

UBYTOVÁNÍ

KATEGORIE UBYTOVÁNÍ
Blue Style vybírá, ve spolupráci se zahraničními partnery a na základě spolehlivé znalosti místních poměrů, všechny ubytovací kapacity tak, aby cena odpovídala jejich kvalitě a požadavkům klientů. Na našich webových stránkách (www.blue-style.cz) či v katalogu naleznete v popisu jednotlivého hotelu, u názvu ubytovacího zařízení, naše hodnocení hotelu od dvou až do pěti hvězdiček (čím vyšší počet hvězdiček, tím kvalitnější ubytování), přičemž hodnocení Blue Style nemusí vždy odpovídat oficiální kategorizaci užívané v hostitelské zemi. V některých zemích se pro určení kategorie používá označení pomocí tzv. „klíčů“. V tomto případě však počet klíčů nemusí odpovídat počtu námi uváděných „hvězd“. Je nutné vzít na vědomí, že i v rámci jednotlivých kategorií jsou mezi hotely rozdíly v úrovni, množství a variabilitě poskytovaných služeb. Zároveň je důležité přihlédnout ke skutečnosti, že kvalita a rozsah nabízených služeb se neodvíjí pouze od samotné kategorie ubytovacího zařízení, ale je důležité brát v úvahu také cenu nabízeného ubytovacího zařízení, která rozsah a úroveň poskytovaných služeb reflektuje. V některých destinacích (např. Thajsko) nemají hotely oficiální kategorii ubytování. Hodnocení tak vyplývá z doporučení asociace hotelů, pokud jsou nabízené hotely jejím členem, z doporučení partnera v destinaci a současně se přihlíží ke kvalitě a rozsahu nabízených služeb v porovnání s cenou za dané ubytovací zařízení. Upozorňujeme, že ubytování a poskytované služby v aparthotelech, vilách a penzionech nejsou totožné s ubytováním a poskytovanými službami v hotelu. Například nelze očekávat, že vily/aparthotely označené čtyřmi hvězdičkami odpovídají svou úrovní čtyřhvězdičkovému hotelu. Obsah a rozsah služeb ve vilách, penzionech a aparthotelech je na nižší úrovni než v hotelu.

HOTEL
Většina hotelů je tvořena centrální budovou a dalšími vedlejšími budovami (bungalovy, vilami atd.) situovanými v areálu hotelu. Pokoj může být situován jak v centrální, tak ve vedlejší budově, bungalovu nebo vile hotelového komplexu. Každý hotel má svá interní nařízení, která jsou všichni hosté povinni respektovat. Mezi taková nařízení patří např. zákaz vynášení

jídla z hotelové restaurace a zároveň přinášení jídla a pití zakoupeného mimo hotel. Pokud se rozhodnete pro ubytování v městském hotelu / ubytovacím zařízení nacházejícím se v centru / blízko centra, počítejte s tím, že v okolí bude rušný a hlučný provoz. Výhled z pokojů většinou směřuje do městské zástavby. S vaší volbou tohoto ubytování berete tyto skutečnosti na vědomí a případný hluk, vzhled okolí hotelu / ubytovacího zařízení a výhled z pokoje nemohou být předmětem vaší případné stížnosti. Ubytování tohoto typu je vhodné zejména pro klienty, kteří si přejí strávit dovolenou na rušném místě, užívat si nočního života a chtějí mít vše na dosah ruky.

DELUXE HOTEL
Jedná se o hotely kategorie 5*, které svou kvalitou a nabízenými službami převyšují standardní 5* hotely.

HOLIDAY VILLAGE, TOURISTIC VILLAGE
Jedná se o rozsáhlý prázdninový komplex, kde je ubytování tvořeno souborem menších budov či bungalovů (i vícepatrových) zasazených do zahrady. Jsou zde nabízeny standardní hotelové služby včetně formy stravování All Inclusive. K dispozici může být široká nabídka jak sportovních aktivit, tak i animačních programů. Tento typ ubytování může taktéž nabízet aktivní dovolenou a je určený především rodinám s dětmi. Nemá oficiální hodnocení v podobě hvězdiček. Pro snazší orientaci udáváme kategorii pomocí hvězdiček i těmto typům ubytování, přičemž se jedná o naše hodnocení.

RIÁD
Jedná se o typickou marockou stavbu, většinou s vnitřním nádvořím, později přestavěnou na hotel.

PENZION
Jedná se o ubytování ve standardních pokojích bez možnosti vaření, v některých ubytovacích zařízeních je k dispozici lednice. V penzionech bývá zpravidla jídelna, kde se podávají snídaně, nebo jsou úplně bez stravování.

VILA
Jedná se o ubytování v komplexu studií či apartmánů, s možností vaření. U některých vil je k dispozici bazén a některé služby hotelového typu (např. možnost pronájmu bezpečnostních schránek za poplatek apod.).

APARTHOTEL
Jedná se o ubytování v komplexu studií/ apartmánů či hotelových pokojů, některé se stravováním. V nabídce jsou většinou k dispozici některé hotelové služby (např. recepce, snack bar u bazénu apod.).

UBYTOVÁNÍ BEZ DĚTÍ (ADULTS ONLY)
Jedná se o ubytovací zařízení, které akceptuje ubytování až od určitého věku (minimální věkovou hranicí je většinou věk 16 let). Takovéto ubytovací zařízení je vhodné zejména pro ty, kteří hledají dovolenou bez přítomnosti dětí.

POKOJE
Každé ubytovací zařízení uvedené na našich webových stránkách, v našich katalozích a/ nebo na samostatných nabídkách, nabízí různé typy pokojů, které jsou označeny názvem „Pokoje“ nebo „Hotelový pokoj“ (není-li uvedeno jinak) v našem popisu ubytovacího zařízení. Popis se vždy týká standardních typů pokojů (dvoulůžkových), pokud není uvedeno jinak. U některých typů pokojů uvádíme přibližnou velikost pokoje v m^2. Uváděné přibližné rozměry zahrnují celou užitnou plochu ubytovací jednotky, tj. včetně sociálního zařízení, chodby, balkonu, terasy apod. Berte, prosím, na vědomí, že přidělování pokojů hostům je vždy záležitostí vedení hotelu a Blue Style na něj nemá vliv.

JEDNOLŮŽKOVÉ POKOJE
Je běžné, že hotel si za jednolůžkový pokoj účtuje příplatek. Vybavení jednolůžkového pokoje pak obvykle odpovídá potřebám a nárokům jedné dospělé osoby. S ohledem na preferenci vícelůžkových pokojů je nutné před objednáním zájezdu vzít v úvahu, že poloha a vybavení jednolůžkových pokojů nemusí dosahovat těch nejvyšších standardů nabízených ubytovacím zařízením (např. větší vzdálenost od moře, restaurací, bazénů, nedostupnost balkonu/terasy atd.). V tomto typu pokoje může být ubytována maximálně jedna dospělá osoba, v některých případech pak jedna dospělá osoba s dítětem/ dětmi (v souladu s maximální obsazeností jednolůžkového pokoje).

DVOULŮŽKOVÉ POKOJE
Jedná se o pokoje se dvěma lůžky nebo jednou velkou postelí pro dvě osoby. Lůžka mohou být dvě oddělená, popřípadě i napevno vestavěná. Ne vždy se musí jednat o standardní pevná lůžka.

TŘÍ A VÍCELŮŽKOVÉ POKOJE
Jsou většinou větší dvoulůžkové pokoje s dodatečně přidanými přistýlkami. Přistýlka může být skládací lehátko, pohovka, rozkládací gauč nebo palanda a nemusí vždy být pevnou součástí vybavení pokoje. Zároveň nemusí vždy vyhovovat dospělé osobě. Přistýlka může být určená i pro 2 osoby (v takovém případě se jedná o rozměrově větší přistýlku). V případě, že požadujete pokoj s více lůžky, počítejte s tím, že se pokoj může v některých případech stát poněkud stěsnaným a nemusí mít např. balkon atd. Vzhledem ke skutečnosti, že takovýchto pokojů je v každém ubytovacím zařízení omezený počet a mohou se nacházet např. pouze v přízemí daného ubytovacího zařízení. Počítejte také s tím, že tyto pokoje jsou většinou vybaveny příslušenstvím pro 2 osoby – židle v pokoji, popřípadě na balkoně, hygienické prostředky v koupelně apod.

V některých destinacích může být dítě bez nároku na přistýlku, kterou nelze zajistit ani za poplatek.

STUDIA A APARTMÁNY
Jedná se o samostatné letní byty s jednou nebo více ložnicemi a kuchyňkou, případně s kuchyňským koutem (ve většině případů), sprchou a WC. Mají většinou dvě pevná lůžka. Ostatní lůžka mohou být přistýlky (skládací lehátko, pohovka, rozkládací gauč nebo palanda) různých rozměrů a nemusí tudíž vyhovovat dospělé osobě. Kuchyň je většinou vybavena elektrickým nebo plynovým vařičem, malou ledničkou a základním nádobím podle počtu ubytovaných osob. Pokud předpokládáte náročnější vaření, je lépe si s sebou vzít vaše vlastní nádobí (např. cedník, struhadlo, naběračku atd.). Studia a apartmány nejsou rovněž vybaveny mycími prostředky, houbičkami na mytí nádobí a utěrkami. Upozorňujeme také na to, že toaletní papír se v apartmánech a studiích nedoplňuje, k dispozici vám bude pouze někde, a to v den vašeho příjezdu. Úklid probíhá pouze příležitostně, a to maximálně 1–2 x za pobyt.

BUNGALOV
Jedná se o ubytování v malých domcích stavěných samostatně či v řadě, které se nacházejí většinou v zahradě daného ubytovacího zařízení. Bungalovy mohou mít jednu či více ložnic a mohou být jak přízemní, tak i patrové. V případě vícelůžkového bungalovu (3 a více lůžek) jde o ubytování s minimálně dvěma pevnými lůžky a dodatečně přidanými přistýlkami. Přistýlka může být skládací lehátko, pohovka, rozkládací gauč či palanda a nemusí být vždy pevnou součástí vybavení bungalovu. Bungalov disponuje sociálním zařízením (WC a koupelna jsou společné či oddělené), jeho součástí většinou bývá malá terasa/předzahrádka (pokud není uvedeno jinak).

RODINNÉ POKOJE
Jedná se většinou o rozměrově větší pokoje, které mohou být dispozičně rozděleny např. paravánem a/nebo se jedná o více pokojů určených pro více osob. Nabízí-li rodinný pokoj klimatizaci, je většinou pouze v jednom z pokojů (není-li výslovně uvedeno v popisu jinak). Stejně tak TV bývá (je-li v nabídce) pouze v jednom z pokojů.

POKOJ S VÝHLEDEM NA MOŘE
Může se jednat o pokoj s přímým či bočním výhledem. Některé hotely taktéž nabízejí ubytování s výhledem na moře. Jedná se pokoj orientovaný směrem k moři a ve výhledu mohou, i částečně, bránit stromy, keře, krajina apod. Součástí výhledu může být také příjezdová cesta, hotelové parkoviště / hotelové zázemí / zástavba dalších objektů. Pokoj s výhledem na moře také nezaručuje, že bude umístěn v těsné blízkosti moře či pláže.

POKOJ S VÝHLEDEM DO KRAJINY/ZAHRADY/ NA HORY
Může se jednat o pokoj s přímým či bočním výhledem do krajiny, zahrady nebo na hory, kdy součástí výhledu může být také příjezdová cesta, hotelové parkoviště / hotelové zázemí / zástavba dalších objektů.

POKOJ S VÝHLEDEM NA MĚSTO
Může se jednat o pokoj orientovaný do městské zástavby. Ve výhledu mohou, i částečně, bránit stromy, keře, krajina, případně také příjezdová cesta, hotelové parkoviště / hotelové zázemí / zástavba dalších objektů.

PROMO POKOJE
Jedná se o pokoje, které jsou nabízeny za zvýhodněnou cenu. Tuto zvýhodněnou cenu za ubytování naleznete u jednotlivých typů Promo pokojů a můžete navíc kombinovat i s nabídkou „Dítě ZDARMA“. Promo pokoje jsou standardně vybavené pokoje a jejich počet je limitován, proto si svou dovolenou zajistěte včas.

ECO POKOJE
Jedná se o pokoje, které jsou nabízeny za zvýhodněnou cenu. Před objednáním zájezdu je nutné vzít v úvahu, že v porovnání se standardním pokojem nemusí poloha a vybavení těchto pokojů dosahovat těch nejvyšších standardů nabízených ubytovacím zařízením (např. větší vzdálenost od moře, restaurací, bazénů, nedostupnost balkonu/terasy atd.). „Eco pokoje“ mohou být též označovány jako „Economy pokoje“.

MAXIMÁLNÍ/MINIMÁLNÍ OBSAZENOST
U jednotlivých ubytovacích zařízení je za pomoci piktogramů definována možná maximální obsazenost pokoje dospělými osobami a dětmi, když vyšší piktogram osoby znázorňuje dospělou osobu a nižší piktogram osoby dítě. Některá ubytovací zařízení umožňují

ubytování v jednom pokoji max. pro 1 dítě do 2 let, tedy infanta (v některých případech při dosažení maximální obsazenosti v jednom pokoji neakceptují dítě do 2 let žádné). Maximální obsazenost je mimo jiné určena taktéž hygienickými a bezpečnostními předpisy a je tak nutné ji respektovat (např. pokoj s maximální obsazeností 2 dospělý + 1 dítě není způsobilý pro ubytování 3 dospělých osob). Dále v některých případech hotely cenově zvýhodňují pokoje s minimální obsazeností osob určených věkem (např. min. 1 dítě do 2 let nebo naopak min. 3 dospělí). V případě postoupení smlouvy o zájezdu musí cestující, na které je smlouva postupována, splňovat podmínku maximální i minimální obsazenosti pokoje s tím, že v případě, že hotel akceptuje jinou obsazenost pokoje s výhradou zvýšení ceny za ubytování, pak platí, že postupitel a postupník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které Blue Style v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou. S ohledem na standardy ubytování v některých exotických destinacích se může v případě ubytování tří a více osob na jednom pokoji stát, že dítě bude sdílet manželskou postel se dvěma osobami. Poskytnutí přistýlky, resp. třetí a další postele na pokoj může být ze strany hotelu zpoplatněno, podmíněno včasným vyžádáním, dostupností, pravidly a možnostmi hotelu.

TERMÍN ZÁJEZDU
Do celkové délky vaší dovolené jsou zahrnuty také odletové a příletové dny, které jsou určeny k zajištění dopravy do destinace a transferu na/z letiště. Tyto dny nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu ve vašem ubytovacím zařízení. V případě pozdního odletu z ČR může doprava zasahovat do dne následujícího. V případě odletu z ČR krátce po půlnoci berte, prosím, na vědomí, že je nutné se dostavit na letiště k odbavení předcházející den.

V případě, že je odlet z destinace zpět do ČR krátce po půlnoci, je nutné opustit pokoje a hotelové zařízení předposlední den vaší dovolené. Naopak v případě pozdního odletu z destinace zpět do ČR berte na vědomí, že doprava může zasahovat i do dne následujícího.

Pro účely vymezení délky termínu zájezdu se zahájením čerpání služeb zájezdu rozumí okamžik odbavení cestujícího na letišti, ze kterého cestující odlétá, a koncem čerpání služeb se rozumí čas příletu do ČR. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální „zkrácení pobytu" na základě času dopravení do/z destinace, do/z hotelu atd. Ukončením zájezdu se rozumí čas příletu zpět na cílové letiště v ČR.

ZAČÁTEK A UKONČENÍ POBYTU
Dle mezinárodních pravidel se lze do pokojů nastěhovat v den plánovaného příjezdu obvykle od 14.00 hodin (v některých destinacích až od 17.00 hodin). Opustit pokoje je v den odjezdu stanoveno mezinárodními pravidly většinou do 10.00 hodin místního času. Tato pravidla platí bez ohledu na čas vašeho příletu / zpátečního odletu. V některých destinacích jsou časy pro nastěhování se do pokoje (check-in) / opuštění pokoje (check-out) určovány interními pravidly daného ubytovacího zařízení. Při brzkých ranních příletech do destinace (pokud nemáte zakoupenou službu dřívějšího ubytování, tzv. „early check-in") doporučujeme s touto skutečností počítat a zabalit si věci běžné denní potřeby tak, abyste k nim měli snadnější přístup.

V případě pozdějšího transferu na letiště, než je čas stanovený pro opuštění pokoje a/nebo v případě brzkého příjezdu do ubytovacího zařízení, je možné ponechat vaše zavazadla v místnostech pro zavazadla, případně na místech k tomu hotelem určených. Ubytovací zařízení ani cestovní kancelář však za tato zavazadla nepřebírá žádnou zodpovědnost.

DÉLKA POBYTU
Znázorňuje počet dní, po které můžete čerpat hotelové služby s ohledem na čas příletu a odletu z/do destinace, respektive na čas příjezdu a odjezdu do/z ubytovacího zařízení, přičemž k ubytování musí dojít v době – viz „Začátek a ukončení pobytu".

Pro určení ceny zájezdu je rozhodující počet nocí strávených ve vašem ubytovacím zařízení (v cestovním ruchu se cena za ubytování odvíjí právě od počtu nocí, které čerpáte a strávíte v ubytovacím zařízení, nikoliv od počtu dní). Nocí se rozumí poskytnutí ubytovaní zpravidla v době od 14.00 hodin (v některých destinacích až od 17.00 hodin) do 10.00 hodin následujícího dne, i když noc nebyla čerpána v plném rozsahu.

EARLY CHECK-IN – dřívější ubytování
I přes snahu zajistit ty nejlepší a nejvhodnější časy letů do našich destinací se může stát, že budete v hotelu v brzkých ranních hodinách. S ohledem na mezinárodní pravidla o čase nastěhování se (v den příletu nejdříve ve 14.00 hodin místního času), vám služba „early check-in", tedy možnost dřívějšího nastěhování do pokoje, může velice zpříjemnit začátek vaší dovolené. Potvrzením rezervované služby „early check-in" ze strany Blue Style vám vzniká nárok na ubytování nejpozději do 10.00 hodin. Pokud by ve výjimečném případě nebylo možné tuto službu na místě a zajistit (např. právě kvůli momentální plné obsazenosti hotelu), vrátíme vám uhrazenou částku za tuto službu neprodleně zpět po návratu do ČR. Tuto službu nabízíme ve vybraných destinacích a nevztahuje se na ni kodex International Travel Quality Standard (ITQ).

LATE CHECK-OUT – pozdější opuštění pokoje
V případě vašeho zájmu o využití pokoje v den odjezdu po 10.00 hodině vám doporučujeme se včas domluvit s recepcí hotelu. Tato služba se nazývá „late check-out" a bývá za poplatek, který je hrazen přímo ubytovacímu zařízení (pokud nebude uvedeno výslovně jinak) a je dostupná dle aktuálně volné obsazenosti ubytovacího zařízení.

DOVOLENÁ BEZ BARIÉR
Zájezdy nabízené Blue Style jsou obecně vhodné i pro osoby s pohybovým omezením, nicméně v těchto případech je nutné vhodnost zájezdu posoudit individuálně ve vztahu ke sděleným zdravotním omezením. Pro více informací o vhodnosti zájezdu s ohledem na specifické potřeby cestujících kontaktujte Blue Style. V naší nabídce však naleznete taktéž bezbariérová ubytovací zařízení. Vzhledem k tomu, že tato ubytovací zařízení disponují pouze omezeným počtem bezbariérových pokojů, je nutné, aby v případě vašeho zájmu cestovní kancelář nejdříve ověřila a popřípadě zarezervovala daný pokoj/pokoje. Berte na vědomí, že takovéto ubytovací zařízení nemusí být všemi svými ostatními (veřejnými) prostory plně přizpůsobené pro hendikepované, včetně přístupu na pláž. U ubytovacích zařízení, která jsou prezentována jako zařízení vhodná pro hendikepované klienty, je rovněž nutné vzít na vědomí, že právní předpisy platné v dané destinaci a technické/stavební standardy nemusí být v souladu s českými právními předpisy upravujícími podmínky a standardy pro ubytování hendikepovaných osob. Vždy doporučujeme u Blue Style nejdříve ověřit, zda vámi vybrané ubytovací zařízení je vhodné přesně pro vás (v opačném případě nemůže Blue Style nést odpovědnost za případně vzniklé problémy) a zda je v daném termínu kapacitně dostupné. Ubytovací zařízení vhodné pro hendikepované klienty vám rádi sdělíme na kterékoliv prodejně.

Cestuje-li cestující s invalidním vozíkem, je potřeba při uzavírání smlouvy o zájezdu o tomto informovat prodejce a uvést do ní váhu, rozměry vozíku (Š x V x H) a mezinárodní kód pro leteckou přepravu (viz níže), který následně cestovní kancelář nahlásí leteckému přepravci.

Kódy jsou následující:
WCHC – Wheelchair (carry on = cestující je upoután na vozík; je nepohyblivý)
WCHR – Wheelchair (can climb stairs = cestující má potíže s chůzí; vyjde schody)
WCHS – Wheelchair (cannot climb stairs = cestující nevyjde a nesejde schody)

Dále je k výše uvedeným kódům nutné do smlouvy o zájezdu uvést, o jaký vozík se jedná. U elektrických vozíků musí být odpojena baterie (suchá nebo gelová). Baterie se odpojuje už při odbavení a cestující si již zde přesedá do letištního asistenčního vozíku. Invalidní vozík na tzv. mokré baterie není možné přepravit. Při odbavení se doporučuje mít u sebe dokumenty k baterii.

Kódy jsou následující:
WCMP – manuální vozík
WCBD – elektrický vozík

V případě, kdy je zákazníkem nemožné využít standardního transferu z letiště do ubytovacího zařízení a zpět, hradí zákazník náklady spojené s individuálním transferem. Tento požadavek je nutné nahlásit při uzavírání smlouvy o zájezdu.

KATALOGOVÉ OBRÁZKY UBYTOVACÍHO ZAŘÍZENÍ
Vzhledem k tomu, že každé ubytovací zařízení může disponovat několika typy pokojů, a to i v rámci stejné kategorie, není možné vám představit všechny typy. Jednotlivé pokoje se mohou lišit velikostí či případně i vybavením. Obrázky, nám poskytnuté hotelem, mohou být i staršího data, a tedy např. design, barva, vybavení pokoje či hotelu samotného apod., a nemusí přesně odpovídat tomu, jak bude vypadat váš pokoj a/nebo i interiér či exteriér hotelu. Obrázky tedy považujte pouze za orientační. Eventuální rozdíly nemohou být předmětem vaší případné stížnosti.

WEBOVÉ STRÁNKY UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ
Za účelem maximálního zpřístupnění informací o nabízených ubytovacích zařízeních naleznete, přímo v popisu hotelu na našich webových stránkách (www.blue-style.cz) či v katalogu, také webové stránky ubytovacích zařízení. Tyto webové stránky jsou platné ke dni vydání katalogu či uvedení na našich webových stránkách. Blue Style není provozovatelem těchto webových stránek, a tedy neodpovídá za jejich obsah, a tedy ani za jejich aktualizace či aktuálnost.

NÁZVY UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ
S ohledem na délku názvu některých ubytova-

cích zařízení se může výjimečně stát, že v katalogu budou názvy takovýchto ubytovacích zařízení zkráceny, a to s ohledem na nedostatek místa na katalogové stránce. Správné a úplné názvy jednotlivých ubytovacích zařízení jsou vždy uvedené na www.blue-style.cz.

Blue Style zároveň upozorňuje, že ve výjimečných případech se nemusí místní nebo oficiální označení hotelu shodovat s názvem uvedeným v katalogu či v příslušném popisu hotelu na našich webových stránkách. V takovém případě Blue Style uvede lokální nebo oficiální název v popisu daného hotelu.

VYBAVENÍ A POSKYTOVANÉ SLUŽBY
Rozsah některých služeb hotelu (např. klimatizace, otevírací doba barů, restaurací, sportovní vyžití apod.) je závislý na jednotlivých obdobích – tzv. sezónách. Některé služby závisí i na obsazenosti hotelu (např. animační programy). Je nutné počítat s tím, že v období mimo hlavní sezónu může dojít k částečnému omezení služeb. Za hlavní sezónu se v exotických destinacích zpravidla považuje období prosinec až leden. V ostatních destinacích to pak bývají měsíce červenec a srpen, přičemž i tak vždy záleží na konkrétní destinaci. Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Mnohdy je nutné počítat s menší zkušeností a určitou ležérností, avšak na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Některé hotely mohou za poplatek nabízet vstup do svých prostor a své služby i veřejnosti. Berte, prosím, na vědomí, že ubytovací zařízení přijímá nejen zahraniční hosty, ale také hosty ze země, kde se dané ubytovací zařízení nachází. Cestovní kancelář nemá vliv na národnostní složení hotelových hostů.

Upozorňujeme, že ubytovací zařízení může poskytnout část svých prostor pro konání soukromých akcí, jako je například svatba, oslava narozenin apod. Kvalita a rozsah služeb pro hotelové hosty jsou však i v těchto případech zachovány.

KATALOGOVÉ POPISKY UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ
Z důvodu omezeného prostoru v katalozích můžete v některých případech nalézt podrobnější popisky k jednotlivým ubytovacím zařízením, typům pokojů apod. na www.blue-style.cz. Informace uvedené v katalogu jsou platné ke dni jeho vydání. Pro aktuální informace doporučujeme sledovat internetové stránky www.blue-style.cz.

ZÁLOHY/POPLATKY
V některých ubytovacích zařízeních může být požadována vratná záloha (kauce) např. za ovladač ke klimatizaci, TV, plážové osušky, kelímek atd. Při ztrátě kartičky/pásku k čerpání služby All Inclusive či při ztrátě karty/klíče od pokoje atd. může být taktéž požadován poplatek. Je rovněž nutné vzít na vědomí, že při ubytování na hotelu může být hotelem vyžadována platební karta, jejíž údaje budou použity v případě čerpání služeb nezahrnutých v ceně zájezdu, případně za tímto účelem může být vyžadována záloha v hotovosti.

KLIMATIZACE
Pokud si zakoupíte ubytování s klimatizací zahrnutou v ceně, počítejte s tím, že tato klimatizace je obvykle ovládána centrálně a bude fungovat většinou pouze v hlavní sezóně (červenec–srpen), a to v určité hodiny během dne v závislosti na rozhodnutí hotelu. Některé vícelůžkové pokoje (či studia, apartmány apod.) mohou být mezonetového typu a/nebo se mohou skládat z více pokojů a může zde být 1 klimatizační jednotka pro obě patra/pokoje. V zimních měsících není pravidlem, že každá klimatizační jednotka má režim vytápění.

ELEKTRICKÁ ENERGIE
Většina hotelů často podmiňuje užívání elektrické energie přítomností hosta v pokoji. Za účelem dodržování tohoto požadavku hotelu je zejména využíván systém pojistek připojených ke klíči od pokoje (nebo magnetických karet sloužících i jako klíče od pokoje), které po umístění do příslušné zásuvky aktivují elektrický obvod. S tímto souvisí i fungování všech přístrojů v pokojích využívajících elektrickou energii. V některých ubytovacích zařízeních je k dispozici jeden klíč/karta na pokoj (bez ohledu na klasifikaci ubytovacího zařízení).

Upozorňujeme, že v některých zemích může docházet i k opakovaným krátkodobým výpadkům elektrické energie, s čímž také souvisí funkčnost klimatizace a jiných elektrických zařízení.

MINILEDNIČKA
Minilednička není automaticky součástí každého vybavení pokojů ubytovacích zařízení. V některých případech může být poskytnuta za poplatek. Pokud se v minilednička nacházejí nápoje či drobné občerstvení, jedná se o tzv. minibar, který je zpravidla plně či částečně zpoplatněn, pokud není uvedeno jinak.

MINIBAR
Služba minibar, resp. náplň miniledničky, většinou (pokud není výslovně uvedeno jinak) není zahrnuto v programu All Inclusive, tzn. konzumace nápojů a drobného občerstvení z minibaru je za poplatek. Následnou úhradu provedete na hotelové recepci (doporučujeme tak učinit nejpozději 1 den před vaším odjezdem). Minibar bývá zpravidla doplňován hotelovou službou v závislosti na spotřebě. Standardně jsou minibary doplňovány pro obsazenost 2 osobami. Pokud je v popisu hotelu uveden „minibar zdarma“, zpravidla je doplňován pouze nealkoholickými nápoji.

BAZÉNY
Možnost užívání bazénů je řízena provozním řádem každého ubytovacího zařízení. Z bezpečnostních důvodů bývají bazény hostům v nočních hodinách nepřístupné, a tedy vás žádáme o respektování tohoto pravidla. V některých destinacích bývá dodržován odpolední klid (tzv. siesta) a hotelové bazény mohou být pro své hosty uzavřeny – cca od 13.00 do 16.00 hodin (např. v Itálii). Ne všechny hotelové bazény disponují čisticím/filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách tyto bazény vypuštěny a vyčištěny. Během čištění bazénu a výměny vody nelze bazén užívat. Je tedy nutné počítat s tím, že bazén může být po určitou dobu mimo provoz. Upozorňujeme, že bazény mohou být napuštěny také slanou (mořskou) vodou. Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívaný bazén, neznamená to, že bazén je vyhříván trvale. Bazény jsou vyhřívány pouze v období určeném hotelem (povětšinou se jedná o zimní období). Vnitřní bazény mohou být zejména v letní sezoně uzavřeny. Tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu.

SKLUZAVKY/AQUAPARK
Pokud jsou v bazénu skluzavky, mějte na vědomí, že nejsou v provozu po celý den, ale pouze několikrát denně (v provozu zpravidla 2 x).

Provozní řád skluzavek a aquaparků je určován vnitřními předpisy jednotlivých hotelů a jejich využití je možné při splnění podmínek stanovených hotelem (např. věkovou hranicí či minimální výškou).

LEHÁTKA A SLUNEČNÍKY
Ubytovací zařízení disponují omezeným počtem lehátek a slunečníků. Může se stát, že počet lehátek a slunečníků, jak u hotelového bazénu, tak na pláži, nemusí odpovídat kapacitě hotelu. Na plážích se obyčejně pronajímají celé sety (tzn. 2 lehátka a 1 slunečník). Pokud není u popisu hotelu výslovně uvedeno jinak, platí, že jsou lehátka a slunečníky za poplatek. Na některých místech je možné si pronajmout slunečník a některé hotely přímo u pláží pronajímají nebo půjčují lehátka zdarma, nicméně platí, že lehátka smí být použita pouze na travnaté ploše u pláže. Je potřeba tedy dbát vždy pokynů jednotlivých ubytovacích zařízení či upozornění na veřejných plážích. Na některých ubytovacích zařízeních lze pronajmout k lehátku také matraci, ta bývá zpoplatněna zvlášť, může být zpoplatněna i v případě, že lehátko je zdarma. V některých hotelech může být místo slunečníku markýza či přístřešek. V některých oblastech (např. Phuket v Thajsku) jsou na veřejných plážích lehátka zakázána.

LOŽNÍ PRÁDLO A RUČNÍKY
Každé ubytovací zařízení mění ložní prádlo a ručníky v pokojích/studiích/apartmánech. Neznamená to však, že výměna bude probíhat každý den. V současné době mnoho ubytovacích zařízení (všech kategorií) aplikuje, s ohledem na ochranu životního prostředí, omezenou výměnu ložního prádla (vč. ručníků) – jedná se o tzv. „eco friendly“ přístup, kdy dochází k minimalizaci mnohdy zbytečné (někdy každodenní) výměně a čištění ložního prádla, ručníků a osušek. U hotelů nižší kategorie, u studií a apartmánů počítejte s tím, že výměna může probíhat pouze jednou za pobyt a je lépe si do svého zavazadla přibalit vlastní ručník a osušku. Antialergenní složení náplně dek a polštářů nelze garantovat.

PLÁŽOVÉ OSUŠKY, RUČNÍKY
Ne všechna ubytovací zařízení nabízejí plážové osušky či ručníky. Pokud ano, jejich použití může být podmíněno složením vratné zálohy či za extra poplatek. V případě jejich ztráty je klientovi hotelem účtován poplatek.

BALKON/TERASA
Pokud váš pokoj disponuje balkonem či terasou, berte, prosím, na vědomí, že bývají většinou vybaveny max. 1–2 židlemi a případně malým stolkem. Neplatí, že počet osob ubytovaných v pokoji = počet židlí na balkoně či terase. V některých případech nebývají na balkoně/terase židle a/nebo stolek vůbec. Balkon/terasa nemusí disponovat výbavou k sušení prádla. Ve výjimečných případech může být balkon/terasa přístupný i jiným hotelovým hostům (tedy jde o tzv. sdílený balkon/terasu).

FITNESS A SPORTOVNÍ AKTIVITY
V případě, že ubytovací zařízení disponuje fitness centrem, berte, prosím, na vědomí, že se nemusí jednat o fitness centrum s plnohodnotnou nabídkou strojů a jeho vybavení většinou bývá omezené. Sportovní náčiní mnohdy neodpovídá úrovni profesionálních/komerčních sportovišť a posiloven a může se jednat o vybavení starší a vzhledově opotřebované. S ohledem na uvedené rovněž doporučujeme před použitím sportovního vybavení toto řádně zkontrolovat. Otevírací doba fitness centra

a jiných sportovišť je určována dle interního nařízení hotelu, stejně jako podmínky užívání (vč. věku, obuvi apod.). Může být taktéž vyžadována rezervace (i den předem). Pokud máte v úmyslu svou dovolenou využít k tréninku určité sportovní disciplíny, je nutné, abyste o této skutečnosti před uzavřením smlouvy písemně Blue Style informovali, aby bylo možné ověřit dostupnost a úroveň požadovaných služeb a následně tyto služby potvrdit ze strany Blue Style. Používání sportovního náčiní je vždy na vlastní odpovědnost, přičemž za nesvéprávné či nezletilé osoby odpovídá jejich zákonný zástupce.

HYGIENA
Kulturní a hygienické zvyklosti v jižních zemích jsou odlišné od našich a odpovídají místním poměrům, jakož i tamním podmínkám. Hygienické předpisy v jižních či exotických destinacích mohou být mnohem tolerantnější oproti našim. Totéž se týká i hygienických předpisů a nařízení či třeba i vztahu k životnímu prostředí. V některých zemích se stále můžeme setkat s jiným typem kanalizace (užší potrubí). V těchto destinacích se nesmí vhazovat toaletní papír do záchodové mísy, jelikož hrozí ucpání odpadu. Toaletní papír se vhazuje do odpadkových košů umístěných vedle WC. S ohledem na odlišné hygienické standardy je nezbytné, aby v případě, že má klient požadavky neodpovídající běžným standardům dané destinace, o těchto požadavcích předem Blue Style informoval.

Cestovní kancelář neručí za případné nevhodné chování hotelových hostů, zejména, nedodržují-li základy slušného chování a hygienu.

UŽITKOVÁ VODA
Některá ubytovací zařízení používají k ohřívání vody sluneční kolektory. Ve dnech, kdy intenzita slunečního svitu není příliš silná, se může stát, že voda tekoucí ve vašem pokoji/studiu/apartmánu nebude příliš teplá. Tato skutečnost nemůže být předmětem vaší případné reklamace.

Upozorňujeme, že může docházet i k menším výpadkům dodávky vody, a to s ohledem na lokální reálie (např. geografické umístění ubytovacího zařízení, pokles tlaku apod.).

PENÍZE A CENNOSTI, TREZORY
Vaše cenné předměty a peníze je lépe uschovat v hotelovém trezoru, který je většinou k dispozici přímo na pokoji nebo na recepci. Případný poplatek za pronájem bezpečnostní schránky se platí zpravidla na recepci hotelu, některá ubytovací zařízení nabízejí tuto službu zdarma. Všechny cennější předměty a peníze ponechané ve vašem pokoji je doporučeno zamykat do vašich zavazadel nebo do skříně a nenechávat je volně položené. V žádném případě není vhodné nechávat při odchodu z vašeho pokoje otevřená okna nebo balkónové či vchodové dveře. Uvedené je nutno zabezpečit také během noci. Zabrání se tak případnému vniknutí zlodějů. V případě, že by zloděj vnikl do vašeho pokoje a nepřekonal by přitom žádnou překážku (vylomení dveří, rozbití okna atd.), vám i v případě pojištění zaniká nárok na pojistné plnění.

Pokud byste byli během vašeho pobytu okradeni, doporučujeme bezodkladné oznámení krádeže na policii (z důvodu pozdějšího řešení pojistné události). Za hotovost či předměty cestovní kancelář nenese a nepřebírá jakoukoliv odpovědnost. Je nutné vzít na vědomí, že ubytovací zařízení je mnohdy přístupné veřejnosti a rovněž hotelový pokoj mnohdy zůstává nezabezpečen proti vniknutí třetích osob (např. v důsledku chybného uzavření, větrání apod.). Cestovní kancelář tedy nedoporučuje brát na dovolenou předměty větší hodnoty, které nejsou nezbytně nutné pro realizaci vaší dovolené. V případě, že máte s sebou na dovolené předměty vyšší hodnoty, šperky, elektroniku, cenná technická zařízení apod., doporučujeme, abyste se v hotelu informovali o vhodném místě k ukládání těchto cenných předmětů, kterým zpravidla většina hotelů disponuje. Za taková místa k ukládání předmětů vyšší hodnoty zpravidla není považována bezpečnostní schránka na pokoji.

V případě potřeby zaslání dodatečných finančních prostředků do místa vaší dovolené doporučujeme využít služby společnosti Western Union, která se specializuje na převod finančních prostředků do zahraničí.

Upozorňujeme, že volně položená hotovost ve vašem pokoji může být úklidovou službou považována za spropitné, proto v tomto směru doporučujeme obezřetnost.

ZAPOMENUTÉ VĚCI V UBYTOVACÍM ZAŘÍZENÍ
Před odhlášením z ubytovacího zařízení doporučujeme každému překontrolovat své osobní věci. Zkontrolujte zejména skříně, noční stolky, zásuvky (nabíječky mobilních telefonů, kabely do videokamer apod.), koupelnu a ostatní prostory. V případě zapomenutých osobních věcí v destinaci cestovní kancelář nenese odpovědnost za jejich nalezení a následné poslání zpět do ČR. Požádáte-li nás o pomoc s vaší zapomenutou věcí, pokusíme se vám vyhovět, nicméně vždy však v závislosti na našich možnostech, velikosti zapomenuté věci a ostatních okolnostech, zejména tedy se musí jednat o věc způsobilou k přepravě a k uskladnění. Není to však naše povinnost a často ani nemáme možnost vyhovět vašim požadavkům, zejména, pokud je zapomenutá věc velká (např. zavazadlo). Proto, vyhovíme-li vaší žádosti a převezmeme-li vaši zapomenutou věc do našeho opatrování, vznikne mezi námi o tom dohoda, součástí které je vaše povinnost poskytovat nám součinnost podle našich potřeb, zejména si zapomenutou věc od nás bezodkladně převzít v místě námi určeném (obvykle v centrále cestovní kanceláře Blue Style v Praze). Budeme-li nuceni vaši věc u nás skladovat po dobu delší než 30 dnů, budete mít povinnost nám zaplatit skladné 100 Kč za každý započatý den skladování. Zapomenuté věci nezasíláme. Zapomenuté věci je možné předat přímo vám nebo kurýrovi, kterého si zajistíte. Nebudete-li o zapomenutou věc projevovat zájem, budeme předpokládat, že věc je bezcenná, a bude zlikvidována.

VHODNÉ OBLEČENÍ – „DRESS CODE“
Ve většině ubytovacích zařízení je požadováno, aby muži i ženy volili vhodné elegantní oblečení, zejména při vstupu do hotelové restaurace (pánové – dlouhé kalhoty, dámy – šaty apod.). Upozorňujeme, že převážná část ubytovacích zařízení vyžaduje dodržování pravidel oblékání – tzv. dress code (včetně vhodné obuvi). Při nedodržení tohoto pravidla se může stát, že nebudete vpuštěni do hotelové restaurace / hotelových restaurací.

DRONY A JINÁ BEZPILOTNÍ TECHNOLOGIE
Pokud se rozhodnete na dovolenou přibalit dron a/nebo jinou bezpilotní technologii (dále společně jen „dron“), doporučujeme, abyste si předem zjistili podmínky stanovené platnými právními předpisy destinace, do níž máte v úmyslu dron přivézt a/nebo zde používat, pro jeho dovoz a použití v dané destinaci. V této souvislosti upozorňujeme, že některé země mohou mít podmínky pro dovoz a/nebo pro užívání dronů nastaveny velmi restriktivně. Rovněž vám doporučujeme se s ohledem na specifika dronů informovat u letecké společnosti o způsobu a podmínkách jejich přepravy. Blue Style neodpovídá za odmítnutí přepravce přepravit dron, za nemožnost vnést jej na území tranzitní nebo cílové destinace a/nebo jej zde užívat, ani za následky porušení právních předpisů.

ANIMAČNÍ PROGRAMY
Některé hotely pro své hosty pořádají animační programy. K nim většinou patří různé sportovní aktivity, jako je např. plážový volejbal, vodní aerobik nebo různé večerní zábavné programy (ty mohou trvat i do pozdních večerních hodin, mnohdy končí i po 23. hodině a mohou být hlučné), různé show, dětské diskotéky apod. Počítejte s tím, že rozsah těchto aktivit se může měnit v závislosti na sezóně a momentálním obsazení hotelu a animace tak mohou probíhat pouze příležitostně.

CESTOVÁNÍ SE ZVÍŘETEM / DOMÁCÍM MAZLÍČKEM
Při samotném výběru dovolené a před závazným zarezervováním vašeho zájezdu je nutné s námi ověřit, zda vámi vybrané ubytovací zařízení umožňuje pobyt i vašemu domácímu mazlíčkovi. Zároveň je nutné se řídit dle zásad a pravidel o přepravě zvířat (více v kapitole Přeprava zvířat).

DODATEČNÉ POZNÁMKY KE SMLOUVĚ
K vašim dodatečným poznámkám, které případně uvedete ke své smlouvě o zájezdu, se budeme snažit přihlédnout. Dodatečné poznámky však nejsou do jejich výslovné písemné akceptace ze strany Blue Style předmětem poskytovaného souboru služeb cestovního ruchu a nelze jejich případné nesplnění reklamovat.

TECHNICKÉ VYBAVENÍ UBYTOVACÍHO ZAŘÍZENÍ
Standardy technického vybavení mohou být v různých destinacích odlišné od našich. Uvedené je nutné vzít na vědomí, a to rovněž v souvislosti s případnými poruchami či údržbou technického vybavení (např. klimatizace, topení, výtahy apod.), kdy je nutné počítat s tím, že mnohdy může oprava či údržba technického vybavení trvat delší dobu, např. z důvodu delší doby dodání náhradních dílů či z důvodu náročnosti opravy jako takové.

OSTATNÍ
V některých ubytovacích zařízeních (nejen v městských hotelech) je z bezpečnostních důvodů zakázáno otevírání oken či balkonových dveří.

STRAVOVÁNÍ
V případě zakoupení ubytování s polopenzí nebo plnou penzí je nutno počítat s tím, že v ceně obědů nebo večeří nejsou zahrnuty nápoje, není-li uvedeno jinak (např. hotely se službou All Inclusive). Nápoje k jídlu si lze za místní měnu dokupovat. Každé ubytovací zařízení, popřípadě restaurace, připravuje stravování (pokud není formou bufetu) tak, aby uspokojilo všechny své klienty, a může se stát, že toto stravování nemusí přesně vyhovovat osobní chuti každého klienta. Stravování formou bufetu odpovídá dané kategorii hotelu a místním

zvyklostem. Je-li ve smlouvě o zájezdu uveden větší počet cestujících ubytovaných do 2 a více pokojů, pak musí mít cestující ubytovaní ve stejném pokoji shodnou formu stravování. Strava přikoupená v tavernách nebo restauracích bývá servírována bez možnosti výběru, může se také opakovat během pobytu, vždy ale odpovídá hodnotě uhrazené ceny za stravování a nemůže být předmětem vaší reklamace. Pokud si klienti vyberou ubytovací zařízení se stravováním formou kontinentální snídaně, musí počítat s tím, že kontinentální snídaně znamená kávu nebo čaj, pečivo, máslo a marmeládu. „Jiný kraj, jiný mrav." To platí i o stravovacích zvycích v jednotlivých zemích. Počítejte s tím, že jiné národy používají k vaření jiné ingredience, jako jsou různá exotická koření, olivový olej nebo pikantní pasty. Je tak nutné počítat i s tím, že ne vždy je v nabídce jídlo, které bývá standardem pro děti v evropských destinacích. Ne vždy je náš evropský žaludek přizpůsoben této stravě, a tak se čas od času mohou objevit i střevní potíže, jejichž příčinu nelze spatřovat v nedostatečné kvalitě úpravy potravin nebo v nevyhovujících hygienických podmínkách. V tomto případě je nejvhodnější kontaktovat asistenční službu pojišťovny, kde vám doporučí nejúčinnější medikamenty. Jednotlivá ubytovací zařízení disponují též polootevřenými/otevřenými restauracemi, které nemusí být zcela chráněny před vyskytujícími se zvířaty, jako jsou psi, kočky, hmyz, ptactvo aj. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V případě velmi nízkého počtu klientů čerpajících daný typ stravování, či mimo sezónu, může dojít ze strany vedení hotelu ke změně typu stravování. Stravování zahrnuté v ceně zájezdu závisí na počtu nocí strávených v ubytovacím zařízení. Nárok na čerpání první a poslední stravovací služby závisí na čase ubytování při příjezdu do ubytovacího zařízení (check-in) a odhlášení se z ubytovacího zařízení (check-out) s tím, že podmínky čerpání stravovacích služeb jsou stanoveny vždy samotným ubytovacím zařízením. Úroveň a rozsah stravování i stolování odpovídá mimo jiné zvyklostem v dané destinaci a může se tedy lišit od běžného evropského standardu. S ohledem na uvedené je rovněž nutné vzít na vědomí, že v ubytovacích zařízeních i vyšší kategorie je často z hygienických a bezpečnostních důvodů používáno plastové nádobí (někdy i jednorázové). Tyto skutečnosti však není možné ze strany Blue Style ovlivnit.

Berte, prosím, na vědomí, že v hlavní sezoně a/nebo v případě plné obsazenosti hotelu se mohou v restauracích a barech tvořit fronty a hotelový personál v takovou chvíli nemusí být schopen obsloužit všechny hotelové hosty v jeden okamžik. To stejné se týká přípravy, respektive prostírání stolů, doplňování sklenic, příborů, doplňování pokrmů či průběžného úklidu, zejména pak v hlavních restauracích.

Některé hotely ve svých restauracích dodržují pravidlo „uvedení ke stolu" („to be seated"), aby předešly tvoření front. V takovém případě budete uvedeni do restaurace poté, co pro vás bude připraven volný stůl. Některé hotely mohou taktéž umožňovat vstup do svých restaurací hostům, kteří nejsou v hotelu ubytováni.

Pokud má klient zvláštní požadavky na stravu, je nezbytné, aby o těchto požadavcích Blue Style informoval před uzavřením smlouvy o zájezdu, neboť je nutné dostupnost požadovaných služeb předem ověřit a následně potvrdit ze strany Blue Style. Berte, prosím, na vědomí, že pokud ubytovací zařízení nabízí zvláštní typy stravování (např. bezlepkové), pak bude samotný nabízený sortiment omezený. Tuto skutečnost tedy nelze následně reklamovat.

V případě účasti na výletě s brzkým ranním odjezdem a/nebo brzkého ranního odjezdu z hotelu na letiště, berte, prosím, na vědomí, že zpravidla nelze podávat snídani v dřívějších hodinách. Doporučujeme tedy, abyste se informovali s předstihem u hotelového personálu o možnosti přípravy a vyzvednutí svačinového balíčku.

ALL INCLUSIVE

Jedná se v podstatě o plnou penzi (snídaně, oběd a večeře) s nabídkou vybraných nealkoholických a alkoholických nápojů místní výroby (v závislosti na nabídce hotelu) ve vybrané restauraci/restauracích a baru/barech v časech určených hotelem. Alkohol je zpravidla podáván nejdříve od 10.00 hodin (v závislosti na otevírací době barů). All Inclusive neznamená, že během celého dne bude k dispozici nabídka pití, jídel či snacků. Program All Inclusive (rozsah, sortiment, doba, místo servírování, způsob servírování apod.) je určován vnitřními předpisy hotelu a ten si vyhrazuje právo na změnu oproti plánovaným službám. Úroveň All Inclusive odpovídá také kategorii a ceně hotelu a místním zvyklostem, přičemž variabilita a množství jídla závisí na standardech v dané lokalitě. Některé bary, restaurace apod. mohou mít mimo hlavní sezónu (červen–září) omezenou provozní dobu, nebo být zcela mimo provoz. Dále může dojít k posunu otevírací doby jednotlivých barů a restaurací v závislosti na sezóně (např. letní/zimní) oproti popisu u jednotlivých ubytovacích zařízení. Vzhledem k tomu, že popisy služeb All Inclusive uvedené u jednotlivých hotelů vznikají s několikaměsíčním (mnohdy i s ročním) předstihem, může se stát, že dojde ke změně v otevírací době jednotlivých restaurací a barů, a proto jsou tyto popisy spíše orientační a nemusí informovat o přesné otevírací době jednotlivých restaurací a barů, kde All Inclusive platí. Znamená to také, že pokud je např. uvedeno, že v ceně All Inclusive je zahrnuto neomezené množství vybraných místních alkoholických a nealkoholických nápojů v době 10.00–23.00 hodin, tyto nápoje budou v této době k dispozici, ovšem ne vždy najednou ve všech barech a restauracích.

All Inclusive se nevztahuje na občerstvení, bary a restaurace na pláži, pokud není výslovně uvedeno jinak. S ohledem na bezpečnost hostů je běžné i v hotelech vyšší kategorie používání plastových kelímků (především na pláži a v okolí bazénů). Některá ubytovací zařízení nabízejí rozlévané nápoje ve větších nádobách, barelech, které jsou k dispozici na určených místech. Tyto nápoje, zejména pak v letních měsících, nemusí být vždy zcela vychlazené. Služby All Inclusive jsou poskytovány po celou dobu vašeho pobytu, vymezenou nastěhováním a vystěhováním z pokojů (viz odstavec „Začátek a ukončení pobytu"). Minibar na pokoji není součástí All Inclusive (pokud není uvedeno jinak) a veškeré nápoje, popř. potraviny je nutné uhradit přímo v hotelu na recepci. Na místě se také hradí veškeré nápoje, které nejsou zahrnuty v All Inclusive (jako např. čerstvé džusy, importované alkoholické nápoje, nápoje v lahvích, plechovkách apod.). Je na interním nařízení hotelu, zda jsou používány magnetické karty, náramky či jiný způsob sloužící k identifikaci klientů čerpajících službu All Inclusive. V případě nabídky pozdní snídaně není tato co do rozsahu shodná s nabídkou snídaní v řádné otevírací době a její nabídka bývá omezená a bez teplých pokrmů.

Každý hotel má svá interní nařízení včetně podmínek čerpání služeb v rámci All Inclusive, která jsou všichni hosté povinni respektovat. Poskytování a konzumace nápojů a stravování v areálu barů a restaurací je běžnou praxí ve většině turistických destinací. Pokud klienti vyžadují poskytnutí výjimky, např. ze zdravotních důvodů, záleží na domluvě s managementem ubytovacího zařízení.

MOŽNÉ TYPY ALL INCLUSIVE

Ubytovací zařízení používají různé názvy pro označení služby All Inclusive, např. Lehké All Inclusive (zpravidla plná penze – snídaně, oběd, večeře s podávanými nápoji v časech určených ke stravování v místech určených hotelem, někdy také ale nazýváno jako All Inclusive) nebo 24 hodin All Inclusive (v tomto případě jsou pak zpravidla mezi 00.00–10.00 hod. k dispozici pouze nealkoholické nápoje), High Class All Inclusive, Ultra All Inclusive apod. Každý jednotlivý typ All Inclusive a jeho přibližný rozsah je popsán u příslušného hotelu. Vždy je nutné brát v úvahu samotnou nabídku nabízeného sortimentu jídel a nápojů, která jsou u daného ubytovacího zařízení inzerována.

À LA CARTE RESTAURACE

Jedná se o restaurace, ve kterých si převážně lze vybrat jídlo z jídelního lístku (nejedná se o stravování bufetovým způsobem), většinou bývají typově zaměřeny (asijská, mexická, italská, rybí aj.). Do à la carte restaurací je vždy nutná předchozí rezervace. Z důvodu velkého zájmu o tyto restaurace upozorňujeme, že vámi zvolený den návštěvy může být z důvodu menší kapacity již obsazený. Proto vždy provádějte rezervace s předstihem. Tyto restaurace mohou být již zahrnuté v ceně v rámci jednotlivého typu All Inclusive, anebo jsou za poplatek. Konkrétní možnosti využití à la carte restaurací se dozvíte v hotelu. Upozorňujeme, že dostupnost à la carte restaurací v době hlavní sezony nemůžeme garantovat.

DINE AROUND

Rozšířená nabídka služeb pro hotelové hosty zahrnující možnost využívat zdarma služeb nejen v hotelu, ve kterém jsou ubytováni, ale také hotelů dalších (zpravidla sesterských). Jedná se zejména o možnost využívat restaurace, bary, à la carte restaurace, kiosky a jiné (vždy záleží na konkrétní hotelové nabídce). Tato rozšířená nabídka je více než lákavá zejména pro ty, kteří neradi tráví čas na jednom místě a rádi využijí možnosti navštívit a ochutnat něco jiného, než nabízí právě jimi vybrané ubytovací zařízení. Pro návštěvu některých restaurací může být vyžadována předchozí rezervace, případně mohou být provozovatelem ubytovacího zařízení vyhrazeny časy pro jejich návštěvu.

GALA DINNER

V případě slavnostních událostí může být hotelem organizována tzv. „Gala Dinner" (např. štědrovečerní večeře, novoroční večeře apod.). Gala Dinner zpravidla (pokud není uvedeno jinak) není součástí All Inclusive, a je tedy nutné Gala Dinner zakoupit přímo v hotelu a uhradit ji na hotelové recepci. Cenu Gala Dinner si určuje přímo hotel. Program Gala Dinner (rozsah, sortiment, doba, místo servírování, způsob servírování apod.) je určován vnitřními předpisy hotelu, který si vyhrazuje právo na změnu oproti plánovaným službám. O případném konání Gala Dinner bývají klienti zpravidla informováni přímo hotelem (např. při check-inu a/nebo vyvěšením informačních materiálů

apod.), případně bývají klienti informováni naším delegátem, a to v rámci informačních schůzek, které v hotelu probíhají v předem domluvených časech (viz odstavec Delegát). Pro klienty, kteří si nepřejí se Gala Dinner zúčastnit, je večeře servírována standardně v rámci All Inclusive, avšak večeře může být podávána v jiné restauraci.

POTRAVINY A PITNÁ VODA
Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo hotelu. Nedoporučuje se také konzumace neloupané zeleniny a ovoce. Pro Evropana není vhodná ani konzumace pouličně prodávané zmrzliny a podobných potravin. V některých zemích může docházet i k opakovaným krátkodobým výpadkům elektrické energie a tím i k potížím spojeným se zásobováním vodou. Stejně tak k těmto potížím může docházet ve spojitosti s pravidelnou údržbou např. vodovodního potrubí či inženýrských sítí. V některých destinacích může být voda odsolována, ta je i přes nezvyklou chuť zdravotně nezávadná. Do některých zemí je také zakázán dovoz potravin, doporučujeme si před odjezdem vždy ověřit podmínky dovozu potravin do příslušné destinace na stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR www.mzv.cz nebo na zastupitelských úřadech zemí, do kterých v rámci zájezdu cestujete.

CESTOVÁNÍ S DĚTMI

CESTA NA DOVOLENOU
Na letištích jsou většinou k dispozici prostory určené pro maminky s dětmi, které jsou vybaveny přebalovacím pultem. Se skládacím kočárkem můžete jít až k letadlu (v takovém případě doporučujeme mít vhodný obal chránící kočárek během samotné přepravy), kde vám jej uloží v zavazadlovém prostoru přímo v letadle a při výstupu jej opět dostanete zpět buď přímo u výstupu z letadla, nebo pak spolu s vašimi zavazadly. Přeprava kočárku je bezplatná a jeho hmotnost se nepočítá do celkové hmotnosti zavazadel (další informace pak naleznete v části Letecká přeprava v těchto Všeobecných informacích). Některé hotely nabízejí kočárky k zapůjčení, potřebujete-li tedy na místě kočárek, např. z důvodu poškození či ztráty, doporučujeme se nejdříve obrátit na recepci hotelu, zdali tuto službu nenabízí. Počet kočárků k zapůjčení však bývá omezen. Pro strávení příjemné rodinné dovolené je velmi důležitý i výběr ubytování. V popisech jednotlivých ubytovacích kapacit je vždy uvedeno, zda disponuje bazénem pro děti, dětským hřištěm a miniklubem, což by mohlo výrazně přispět ke spokojenému prožití vaší dovolené. V případě vašeho zájmu o dětskou postýlku je nutno na tuto skutečnost písemně upozornit při závazném rezervování zájezdu (pokud je postýlka poskytována zdarma, je počet postýlek omezený a upozorňujeme, že se může stát, že vám po vašem příjezdu nebude možné dětskou postýlku poskytnout).

Pokud ubytovací zařízení nabízí v restauracích dětské židle, upozorňujeme, že jejich počet bývá rovněž omezený.

PRAKTICKÉ RADY A DOPORUČENÍ:
- ověřte si podmínky vstupu do vámi vybrané destinace – zejména jestli máte platné cestovní doklady s požadovanou délkou platnosti (včetně dětí);
- při vzletu a také během přistávání letadla doporučujeme podávat dětem nápoje, abyste předešli případné bolesti uší způsobené změnou tlaku;
- dohlédněte na dodržování pitného režimu vašich dětí;
- nezapomeňte opalovací krémy s vysokým faktorem určené pro děti, mléko po opalování a případně krém na spáleniny;
- přibalte také náplasti na případné odřeniny, léky tlumící bolest a horečku;
- vyberte vhodné oblečení, hygienicky vhodné plavky pro nejmenší, pokrývku hlavy, sluneční brýle;
- nezapomeňte ani na oblíbené hračky vašich dětí.

DĚTSKÉ CENY
Děti do 2 let – infanti (v den plánovaného zpátečního odletu uvedeného ve smlouvě o zájezdu nesmí tento věk dovršit) platí zpravidla pouze paušální poplatek, který se liší dle dané destinace, případně cestovní připojištění Blue SAFE / Blue MAX a/nebo Blue SAFE World / Blue MAX World a/nebo cestovní pojištění Blue SKI / Blue SKI Plus, není-li u konkrétního zájezdu uvedeno jinak. Nemají však nárok na sedadlo v letadle a při transferech z letiště do ubytovacího zařízení a zpět, na lůžko, přistýlku nebo dětskou postýlku v ubytovacím zařízení. Některá ubytovací zařízení umožňují ubytování v jednom pokoji max. pro 1 dítě do 2 let (ve výjimečných případech při dosažení maximální obsazenosti v jednom pokoji neakceptují žádné dítě do 2 let).

Děti od 2 let – veškeré dětské ceny se vztahují na děti od 2 let věku až do dovršení věku vyznačeného v nabídce u daného ubytovacích zařízení (v den zpátečního odletu nesmí tento věk dovršit). Dětské ceny jsou platné pouze při dodržení minimálního počtu osob platících cenu za dospělou osobu.

Pokud je v nabídce u jednotlivých zájezdů uvedeno dítě ZDARMA nebo jiná zvýhodněná nabídka vztahující se na dítě, tak se tato nabídka týká pouze 1. dítěte, další dítě platí cenu dle cenové nabídky, není-li uvedeno jinak.

Ceny pro dospělé – tuto cenu hradí každý cestující, jehož věk je (v den dle smlouvy plánovaného zpátečního odletu) shodný či vyšší než věk uvedený u jednotlivých ubytovacích zařízení / typu pokojů jako věková hranice pro dítě.

FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

VÝLETY
Ve vybraných destinacích nabízíme možnost absolvování fakultativních výletů. Tyto výlety lze zakoupit před odletem (při závazném rezervování vašeho zájezdu v českých korunách) a/nebo, pokud je v dané destinaci delegát Blue Style, přímo v destinaci u něj (v zahraniční měně). V případě nenaplnění minimální kapacity účastníků výletu má CK (respektive pořadatel daného výletu) právo tento výlet zrušit. Případně vám může být nabídnuta účast na témže výletu průvodcovaném v jiném (cizím) jazyce (pokud v destinaci tato alternativa existuje). Pokud došlo k zakoupení výletu v destinaci, dojde v případě jeho zrušení k vrácení uhrazené částky přímo v destinaci. Pokud byl výlet zakoupen v ČR, budou peníze zákazníkovi navráceny po jeho návratu do ČR po předložení dokladu o neuskutečněném výletu. Upozorňujeme, že výlety jsou organizovány při naplnění minimálního počtu zájemců, kdy tento počet se může lišit dle typu výletu a destinace. Minimální počet účastníků, kdy lze výlet uskutečnit, bude sdělen přímo v destinaci.

Ceny výletů jsou stanoveny na základě oficiálních cen publikovaných zahraniční partnerskou CK. Tyto ceny mohou být partnerskými CK během sezóny upravovány a výlety mohou být na místě prodávány za odlišné ceny. Případný cenový rozdíl nezakládá nárok na proplacení rozdílu.

K některým zájezdům mohou být také nabízeny výlety zdarma (tato nabídka se nevztahuje na zájezdy „Last Minute“, tedy na zájezdy zakoupené tzv. „Na poslední chvíli“, není-li uvedeno jinak). O jaké výlety se jedná, se dozvíte až v místě vašeho pobytu od našeho delegáta. Tyto výlety si nelze předem vybrat a nemusí být obsaženy v nabídce výletů. V případě, že se takovéhoto výletu nezúčastníte, nelze nárokovat jakoukoliv kompenzaci za takto nevyužitý výlet.

V případě zakoupení výletu nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení nevyčerpaných služeb ve svém hotelu z důvodu účasti na výletu/výletech (např. náhradní strava v podobě balíčku apod.). Ne na všech výletech jsou přítomni česky mluvící průvodci/delegáti. V případě zdravotních potíží, a tedy nemožnosti se zúčastnit objednaného výletu, doporučujeme neprodleně kontaktovat našeho delegáta (pro minimalizování případných stornopoplatků).

Blue Style dále upozorňuje, že v některých destinacích jsou nabízeny rovněž výlety do jiného státu, přičemž za účelem vstupu na území cizího státu je vždy, podle platných právních předpisů, potřeba, aby měl každý účastník předmětného výletu s sebou cestovní doklad akceptovaný navštěvovanou zemí. Změna programů výletů oproti uvedeným popisům v katalogu Blue Style je vyhrazena.

Blue Style není odpovědný za výlety zakoupené a organizované třetí stranou (tzn. výlet není organizován místní partnerskou cestovní kanceláří). Berte, prosím, na vědomí, že v takovýchto případech jsou možnosti delegáta být nápomocen omezené.

PRONÁJEM AUTA
Ve většině destinací nabízíme možnost pronájmu auta, případně motocyklu. Bližší informace vám podá náš delegát v dané destinaci. V některých destinacích může autopůjčovna požadovat složení vratné zálohy. Ostatní příslušenství (např. dětská autosedačka, navigace apod.) nebývá vždy zahrnuto v základní ceně pronájmu. Blue Style nenese odpovědnost za pronájem auta, příp. motocyklu od třetí strany.

OSTATNÍ

ILUSTRAČNÍ OBRÁZKY
Obrázky v katalogu či na dodatečných nabídkách použité u popisů destinací, výletů a případně ve Všeobecných informacích jsou ilustrační. Tyto obrázky jsou zpravidla pořizovány s významným předstihem před zahájením sezony a nemusí korespondovat se skutečným stavem znázorněného objektu, areálu ubytovacího zařízení, pláže apod.

TEPLOTNÍ TABULKY
Blue Style uvádí u každé destinace informace o teplotách ovzduší i vody. Tyto informace jsou orientační. Blue Style nenese zodpovědnost za případné teplotní rozdíly, ke kterým může během vaší dovolené dojít.

POČASÍ
Blue Style nenese zodpovědnost za počasí, tedy za teplotu a vlhkost vzduchu, teplotu a stav moře, rychlost větru, dohlednost, výšku sněhové pokrývky, vlastnosti sněhu atd. Není-li možné provádět venkovní aktivitu v důsledku počasí, nejedná se o vadu zájezdu ani o vadu dodatečné služby k zájezdu.

LANOVKY, VLEKY, SJEZDOVKY, SKIPASY
Blue Style není odpovědný za provoz lanovek, vleků a stav sjezdovek. Pro lyžařské areály platí podmínky provozovatelů těchto areálů. V důsledku nepřízně počasí a/nebo poruch technických zařízení lyžařských areálů nemusí být některé, nebo i všechny lanovky, vleky a sjezdovky v provozu. Doporučujeme se dobře seznámit s lyžařským areálem a jeho podmínkami před objednáním Lyžařského zájezdu a dodatečných služeb k tomuto zájezdu. Peníze za nevyužité dodatečné služby v důsledku omezení provozu lyžařského areálu (např. za nevyužití skipasu nebo nevyužití půjčeného lyžařského vybavení) se nevrací.

WI-FI, INTERNET
Některé hotely nabízejí možnost bezdrátového připojení k internetu (tzv. Wi-Fi). Blue Style ani poskytovatelé služby neposkytují žádnou záruku a nepřebírají žádnou odpovědnost, že Wi-Fi bude fungovat bez přerušení nebo bez chyb, neposkytují žádnou záruku za dostupnost Wi--Fi kdekoliv v areálu hotelu, neposkytují záruku a nepřebírají žádnou odpovědnost za bezpečnost přenášených dat, a to zejména k možnému přenosu virů, červů, trojských koní a dalších škodlivých složek/programů způsobilých poškodit technologie/zařízení (dále jen „T/Z“) využité zákazníkem pro připojení prostřednictvím Wi-Fi. Blue Style ani poskytovatelé služby neposkytují žádnou záruku na kompatibilitu standardů Wi-Fi s T/Z. Blue Style ani poskytovatelé služby neposkytují žádnou záruku za obsah webových stránek třetích stran ani správnost jejich zobrazení. Hotelové Wi-Fi není určeno k profesionálnímu využití a může být ze strany hotelu a/nebo poskytovatele služby kdykoliv omezeno nebo ukončeno. Zákazník bere na vědomí a akceptuje rizika spojená s přístupem k internetu prostřednictvím Wi-Fi. Blue Style nenese za žádných okolností odpovědnost za jakoukoliv újmu vzniklou na straně zákazníka a/nebo třetí strany v souvislosti s využitím Wi-Fi a/nebo nefunkčností Wi-Fi a/nebo nedostupností Wi-Fi. Je nutné vzít na vědomí, že tato služba může být zpoplatněna.

ZAKOUPENÉ DÁRKY A SUVENÝRY
V případě zakoupení dárků či jiných suvenýrů v zahraničí, Blue Style neodpovídá za případné škody vzniklé nekvalitní výrobou nebo nepravostí výrobku. Varujeme klienty před nákupem šperků zejména od pouličních prodejců. Může se jednat o nekvalitní zboží, zboží nižší kvality či napodobeniny. Stejně tak cestovní kancelář neručí a nenese zodpovědnost za CD/DVD zakoupené u hotelových prodejců či během výletu. Zároveň upozorňujeme, že každá země má svá nařízení a pravidla, podle kterých se nesmí vyvážet např. korály, různé zkameněliny, kameny, květiny, mušle, lastury, semena apod. Proto v případě, že máte v úmyslu dovézt z destinace nějaký suvenýr, doporučujeme, abyste se předem obeznámili s pravidly daného státu pro jejich vývoz/dovoz.

ZNIČENÝ, ZNEHODNOCENÝ HOTELOVÝ MAJETEK
V případě poškození hotelového majetku (např. ručník, ložní prádlo zničené tetováním hennou, rozbitý interiér pokoje) berte na vědomí, že po vás může ubytovací zařízení požadovat za takto poničený majetek úhradu.

MOŘE, PLÁŽE, PŘÍRODA
Kvůli odlivu, který způsobí ústup moře, se může stát, že do hlubší vody to bude dále, než je obvyklé. Tato skutečnost však nijak nesnižuje kvalitu samotné pláže a nemůže být předmětem případné stížnosti. Cestovní kancelář není zodpovědná za pláž, moře, změny biotopu a/nebo ekotopu. Zejména pak je nutné v přímořských oblastech počítat s možným (i nadměrným) výskytem řas, mořské trávy či jiných částí mořského biotopu, a to jak v moři, tak na pláži. Výskyt uvedeného není v moci cestovní kanceláře (či hotelového zařízení) jakkoli ovlivnit. Naopak je nutné upozornit na to, že je s vyplavenými částmi mořského biotopu ze strany hotelu či tamních úřadů nakládáno dle zvyklostí v destinaci, a to zejména s ohledem na ochranu životního prostředí, což může znamenat také to, že jsou řasy ponechány na pláži, dokud nejsou odplaveny zpět do moře. Zároveň je nutné počítat s možným výskytem industriálních produktů lidské činnosti. Mnohé pláže jsou veřejné a za jejich čištění jsou zodpovědné dané obce či městské úřady. Zároveň jsou pláže (a to i pláže, které jsou označeny jako vlastní nebo patřící k hotelu) většinou volně přístupné místním obyvatelům, turistům z jiných ubytovacích zařízení a prodejcům suvenýrů. Je tedy nutné počítat i s případným výskytem obyvatel dané destinace a hlukem, které není hotel (ani při vynaložení nezbytného úsilí) mnohdy schopen ovlivnit. Stejně tak jsou mnohdy pláže přístupné i pronajímatelům jízd, např. na koních či velbloudech. Je tedy nutné počítat i na pláži s výskytem těchto zvířat, jakož i s důsledky jejich metabolických procesů.

S ohledem na volný pohyb osob na pláži a s tím související konzumací jídla i pití je nutné také počítat s tím, že i přes veškerou
snahu personálu hotelu není možné udržet vždy pláže čisté po celý den.

Některá ubytovací zařízení nabízejí zapůjčení tzv. „red flag“ (červené vlajky), která slouží jako znamení, že si nepřejete být rušeni, pro plážové prodejce služeb apod. Červená vlajka bývá většinou k zapůjčení u plavčíka či ve výdejně plážových osušek. Počet červených vlajek k zapůjčení však bývá omezen.

Upozorňujeme, že vlivem silnějšího přílivu může u některých ubytovacích zařízení docházet k situaci, kdy nebude možné využívat pláž k relaxačním účelům (např. ležení na lehátkách). Příčinou je však přírodní jev, který nelze ovlivnit.

MOŘSKÉ PODLOŽÍ
Berte, prosím, na vědomí, že cestovní kancelář popisuje pláže, nikoli mořské podloží, které nemusí být vždy stejné, jako je pláž.

MODRÁ VLAJKA (BLUE FLAG)
V naší nabídce naleznete také několik hotelů, které se mohou pyšnit tím, že stojí u pláže s tzv. „Modrou vlajkou“, případně tyto pláže mohou hoteloví hosté využívat. Modrá vlajka je prestižní ekologické ocenění, které je udělováno plážím a přístavům, které splnily přísné normy. Hodnotí se především čistota a upravenost pláže, čistota moře a jeho bezprostřední okolí. Mezi další kritéria patří také způsob recyklace odpadů na pláži nebo kvalita poskytovaných služeb (například přítomnost záchranářů, poskytování turistických informací atd.). Více na www.blueflag.org.

HMYZ A MÍSTNÍ FAUNA
V přímořských letoviscích, kde je vlhký vzduch a plno zeleně, se může vyskytovat nejen venku, ale také v hotelovém pokoji a společných prostranstvích, včetně restaurace, létající i lezoucí hmyz, obojživelníci, plazi a jiná volně žijící zvířata. Zvířata jsou běžnou součástí fauny přímořských oblastí. Bohužel nelze společná prostranství ani hotelové pokoje zcela uzavřít a zabránit tak vniknutí živočichů do těchto prostor, a to zejména s ohledem na běžné užívání hotelu a hotelových pokojů (tj. otvírání dveří a oken, vnášení potravin a pití na pokoje atd.), a to i přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů. Bohužel i toto patří k exotice jižních zemí, a je tedy nutné při výběru přímořských destinací s výskytem těchto živočichů počítat. Na vaši cestu je lépe se vybavit repelentními přípravky a pro klidný spánek také elektrickými strojky. Výměnné tablety či jiné druhy náplní proti hmyzu doporučujeme zakoupit na místě, a to z důvodu odlišného chemického složení, které je mnohdy na místní hmyz účinnější (doporučujeme vždy prostudovat složení těchto přípravků). Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležící potraviny. Mějte také na paměti, že se v moři mohou vyskytovat mořští živočichové, a to i např. ježci, medúzy aj. Blue Style nenese odpovědnost za případně se vyskytující hmyz, plazy a obojživelníky, mořské živočichy a jinou místní faunu, jako jsou potulné kočky, psi, divoká prasata apod., a tato záležitost nemůže být předmětem vaší případné stížnosti.

Upozorňujeme, že v případě mimořádné události spojené s výskytem nebezpečných živočichů může dojít v zájmu bezpečnosti k omezení poskytovaných služeb a ostatních aktivit. Za tato omezení nenese Blue Style žádnou odpovědnost. Cestující jsou v těchto případech povinni dodržovat pokyny a nařízení místních autorit.

HLUK
Za hezkých teplých večerů a nocí se v prázdninových letoviscích odehrává rušný noční život, který může způsobit i hluk. Počítejte s tím, že pokud si vyberete vaši dovolenou v živém prázdninovém letovisku nebo blízko plážové promenády, a to zejména během hlavní sezóny a v období místních svátků, může zde vznikat intenzivnější hluk, který nemůžeme ovlivnit. Automobily a motocykly nepodléhají žádným přísným předpisům. V některých hotelech končí večerní animační program až v pozdních nočních hodinách. Stejně tak nelze ovlivnit případný hluk z okolních hotelů. Tento hluk však nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem vaší případné stížnosti. Cestovní ruch se neustále rozvíjí, což má za následek také stavební činnost, kterou Blue Style nemůže ovlivnit, ani jí zabránit. Může se tak stát, že po udělení stavebního povolení místními úřady se začne stavět ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena bez ohledu na to, zda je právě turistická sezóna a stavební činnost obtěžuje okolí. Z těchto důvodů nelze mít vždy při rezervování vašeho zájezdu nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Také stavební styl umožňuje zvukovou prostupnost mezi jednotlivými místnostmi. Někdy může klimatizační jednotka umístěná v pokoji či na balkoně vydávat hluk, stejně jako hlavní agregát, či jiná technická vybavení ubytovacího zařízení. Blue Style vám v případě stížnosti na tuto skutečnost nemůže poskytovat slevy ani

kompenzace. Počítejte také s tím, že během sezóny se může vyskytovat i hluk způsobený leteckou dopravou. Všeobecně vzato, zejména ostrovy a poloostrovy jsou malé a turistická letoviska nemohou být dostatečně vzdálena od letiště.

OČKOVÁNÍ
Ve většině destinací, které nabízíme, není vyžadováno povinné očkování, vyjma očkování proti žluté zimnici, které je pro vstup do některých zemí povinné. Doporučujeme před samotným zakoupením dovolené ověřit nutnost očkování u příslušné hygienické stanice, u odborného lékaře nebo u Ministerstva zahraničních věcí, www.mzv.cz.

DOČASNÁ OPATŘENÍ
V rámci zájezdu mohou být z titulu ochrany zdraví a bezpečnosti zákazníků uplatňovány zvýšené nároky na hygienu a další opatření související se současnou situací. Zákazník se zavazuje přijmout a dodržovat opatření určená k ochraně zdraví.

TETOVÁNÍ HENNOU
V přímořských letoviscích se setkáte s nabídkou tetování hennou. Vzhledem k tomu, že se nemusí jednat o čistě přírodní hennu, může se dostavit alergická reakce. Tento druh tetování proto nedoporučujeme.

ZÁKAZ KOUŘENÍ
Upozorňujeme, že většina hotelů provozuje veřejné uzavřené prostory, a někdy i samotné pokoje, jako nekuřácké, a to včetně el. zařízení. Kouření je zpravidla umožněno pouze ve vyhrazených prostorách areálu hotelu.

VZDÁLENOST UBYTOVACÍHO ZAŘÍZENÍ OD PLÁŽE
Informace o vzdálenosti pláže od ubytovacího zařízení jsou orientační a vycházíme v nich ze vzdálenosti vzdušnou čarou. Může se tak stát, že vzdálenost pláže vedená pěší chůzí bude delší. Zejména v případě rozsáhlých hotelových komplexů je nutné počítat s tím, že vzdálenost od pláže může být v rámci jednoho komplexu různá.

NÁBOŽENSTVÍ A MÍSTNÍ ZVYKLOSTI
V jižních zemích je běžné, že v době největšího horka mají všichni tzv. siestu. Zpravidla mezi 13. a 15. hodinou se nepracuje, ale relaxuje. V turistických letoviscích se siesta většinou nedodržuje a většina obchodů je otevřena. Nejlepší je přizpůsobit se místní tradici, odpočinout si v období siesty a vychutnat si příjemné a teplé večery při posezení v místních restauracích a barech, stejně jako místní obyvatelé. Je možné, že během vaší dovolené proběhnou některé ze státních svátků dané země nebo jiné podobné oslavy a náboženské zvyklosti. V žádném případě však neomezují kvalitu poskytovaných služeb, naopak můžete být svědkem zajímavých tradic a lidových oslav spojených s těmito svátky.

RAMADÁN
Prorok muslimské víry Mohamed zavedl v roce 624 svátek ramadán k poctění času, kdy mu byl Alláhem seslán Korán. Od té doby každý devátý měsíc muslimského kalendáře začíná období půstu, které dodržují muslimové na celém světě, a to muži, ženy i děti od desátého roku věku (existují výjimky pro nemocné věřící a těhotné ženy). Půst pro věřící znamená vzdát se požitků, jako je jídlo, pití, sexuální akt, a také neřestí, jako jsou cigarety, alkohol apod., a to od úsvitu do západu slunce. Během postního dne se muslimové několikrát modlí a po západu slunce se scházejí ke společné slavnostní večeři a opětovným modlitbám. Muslimové se řídí lunárním kalendářem, a proto je ramadán každý rok o 10 až 11 dní dříve. Vždy záleží na tom, kdy nastane novoluní, které představuje začátek nového měsíce. Ramadán neznamená jen odříkání, naopak půst sbližuje muslimy s bohem a všemi věřícími na celém světě, dodává účinnosti modlitbám a duchovnímu cítění. Půst také pomáhá věřícím vcítit se do pocitu lidí, kteří trpí hladem nedobrovolně, a nabádá je ke štědrosti a dobročinnosti. Je to doba, kdy se „očišťují" od pozemských tužeb a hříšných myšlenek. Ramadán je velice vznešený svátek a je každoroční součástí života muslimů. Je to svátek protkaný krásnými modlitbami a zpěvem, svátek duchovní čistoty. Pro některé turisty je cestování do muslimské země v době ramadánu velice zajímavé, tento svátek je projevem vznešené muslimské kultury a tradice. Někteří návštěvníci v době své dovolené ramadán vnímají jen okrajově a někteří vůbec, jiní si naplno užívají noční život spojený s tímto svátkem. Pokud si vyberete vaši dovolenou v období ramadánu, počítejte raději s určitým omezením ve vztahu k rozsahu a rychlosti poskytovaných služeb. Na místě bude i větší trpělivost a shovívavost na vaší straně. Ramadán však v žádném případě neomezuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být proto původem jakékoliv případné reklamace. Počítejte taktéž s tím, že v některých ubytovacích zařízeních může dojít k vyšší obsazenosti místní klientelou, která před a po ukončení ramadánu tráví dovolenou v hotelových rezortech. Upozorňujeme, že v některých rezortech může být během ramadánu omezena doba vydávání alkoholu, včetně míst pro jeho konzumaci, a dále může být vyžadováno dodržování místních obecných zvyklostí – např. vhodný styl oblékání v tomu určených prostorech (zakryté paže, dámy zakryté kotníky apod.), v neposlední řadě také zákaz kouření (včetně elektronických cigaret) a konzumace jídla a pití na veřejnosti.

CENA ZÁJEZDU
Blue Style uvádí vždy Konečné ceny zájezdů.

KONEČNÁ CENA ZAHRNUJE (pokud není u konkrétního zájezdu výslovně uvedeno jinak):
- letenku tam a zpět;
- ubytování a případné stravování zahrnuté v ceně;
- transfer z letiště v destinaci do ubytovacího zařízení a zpět;
- služby delegáta (v některých destinacích pouze místního zástupce cestovní kanceláře);
- základní pojištění asistenčních služeb a léčebných výloh ERV Evropské pojišťovny, a.s. (neplatí pro Lyžařské zájezdy);
- povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů;
- povinné příplatky (letištní a bezpečnostní taxy včetně pozemních služeb a palivový příplatek).

KONEČNÁ CENA NEZAHRNUJE:
- doporučené cestovní připojištění Blue SAFE / Blue MAX / nebo cestovní pojištění Blue SKI / Blue SKI Plus ani jakékoli alternativy těchto připojištění / pojištění;
- případné vízum;
- skipas;
- pobytové taxy a obdobné poplatky nebo daně, jsou-li v dané destinaci vybírány;
- volitelné nepovinné příplatky nebo slevy (např. příplatek za pokoj s výhledem na moře, fakultativní výlety, pronájem auta, slevu pro stálé zákazníky, slevu pro seniory apod.).

Výši cestovního připojištění Blue SAFE / Blue MAX / nebo výši cestovního pojištění Blue SKI / Blue SKI Plus či jakékoli alternativy těchto připojištění / pojištění (včetně zvýhodněné dětské ceny a její hranice) a případného víza naleznete na www.blue-style.cz. Konečná cena dále neobsahuje např. případnou odletovou daň splatnou v místě pobytu/odletu.

Pro určení ceny zájezdu je rozhodující počet nocí strávených ve vašem ubytovacím zařízení. Nocí se rozumí poskytnutí ubytování v době od 14.00 hodin do 10.00 hodin následujícího dne, i když noc nebyla čerpána v plném rozsahu.

FIRST MINUTE / MEGA FIRST MINUTE
Jde o speciální nabídku zájezdu s mnoha výhodami, označovanou též jako nabídka „Na první chvíli".

LAST MINUTE / MEGA LAST MINUTE
Last Minute je nabídka zájezdu za speciální zlevněnou cenu. Též označována jako nabídka „Na poslední chvíli". Tato nabídka je vydávána na speciálních nabídkových listech (v tištěné podobě nebo na internetu), a to i mnohdy více týdnů před samotným termínem zájezdu.

ZDRAVÍ A ZDRAVOTNICKÁ PÉČE
Při přípravách a balení nezbytných věcí na vaši dovolenou nezapomeňte přibalit do kufru zejména pokrývku hlavy, sluneční brýle či opalovací krémy. Snažte se vyvarovat dlouhého a přímého pobytu na slunci, zejména pak v poledních době a nepodceňujte pitný režim. Klienti jsou povinni v případě zdravotního omezení (např. kardiaci, diabetici, osoby s omezenými pohybovými schopnostmi či jiným hendikepem) osob uvedených na smlouvě o zájezdu na tuto skutečnost písemně upozornit ve smlouvě o zájezdu při jejím prvním rezervování, aby mohl být upozorněn delegát, letecký přepravce a ubytovací zařízení v místě pobytu. V opačném případě nese zákazník odpovědnost za případné škody s tímto související. Již při výběru vaší dovolené dbejte na své pohodlí a volte např. možnost klimatizace, ubytování v přízemí, případně hotel s výtahem. S výběrem vhodného ubytování vám rádi pomůžeme. Zdravotnický systém se v cizích zemích opírá o síť státních a soukromých zdravotnických zařízení. Cizincům jsou doporučovány služby soukromých nemocnic, které jsou sice stále podstatně nákladnější, avšak péče a služby jsou na mnohem vyšší úrovni než ve státních zařízeních. Zacházení s pacienty je na soukromých klinikách lépe organizováno a je rovněž zajištěna pooperační péče mnohem vyššího standardu než ve státních zdravotnických zařízeních. Máte-li k zájezdu sjednáno cestovní pojištění (POZOR, u lyžařských zájezdů tomu tak nemusí být), pak v případě úrazu nebo nutnosti poskytnutí lékařské péče kontaktujte asistenční službu ERV Evropské pojišťovny, a.s. Euro-Center (nepřetržitě v českém jazyce), jejíž kontakt naleznete v Cestovních dokumentech u cestovního pojištění, které obdržíte nejpozději 7 dní před plánovaným odletem.

POJIŠTĚNÍ
U Blue Style máte vždy něco navíc! Ať už cestujete kamkoliv po světě, v ceně všech zájezdů Blue Style, s výjimkou Lyžařských zájezdů, je zahrnuto základní pojištění asistenčních služeb a léčebných výloh ERV Evropské pojišťovny, a.s.

– Basic, není-li u konkrétního zájezdu uvedeno výslovně jinak. K tomu navíc pak nově pojištění Basic obsahuje krytí výloh spojených s léčením, asistencí a repatriací v případě, kdy v zahraničí onemocníte na COVID-19.

Basic pojištění zahrnuje:
- Aktivní asistenci poskytovanou 24 hodin denně, obsahující i zabezpečení lékařského převozu, repatriaci do vlasti a zajištění opatrovníka při hospitalizaci klienta v zahraničí.
- Pojištění léčebných výloh vč. onemocnění v zahraničí na COVID-19, a to včetně fyzioterapeutického či zubního ošetření až do výše 5,4 mil. Kč.

Naši delegáti jsou každoročně proškolováni profesionály ERV Evropské pojišťovny a.s., nicméně v případě zdravotních potíží jsou povinni následovat instrukcí asistenční služby ERV Evropské pojišťovny, a.s. Euro-Center.

Dále jsme pro bezpečnější průběh vaší dovolené a větší ochranu vašich investic pro vás, ve spolupráci s ERV Evropskou pojišťovnou a.s., připravili exkluzivní cestovní připojištění Blue SAFE / Blue MAX (pro cesty po Evropě, vč. Egypta, Tuniska, Djerby, Madeiry a Maroka), připojištění Blue SAFE World / Blue MAX World (pro cesty do exotických destinací) a cestovní pojištění Blue SKI a Blue SKI Plus (pro Lyžařské zájezdy).

V čem je výhoda připojištění Blue SAFE / Blue MAX / cestovního pojištění Blue SKI / Blue SKI Plus a v čem vás chrání?

Blue MAX:
- celkově komplexnější varianta s vyššími limity pojistného plnění a obsahující rizika spojená s Covid-19;
- OBSAHUJE STORNO včetně Covid-19 a osobní karantény;
- OBSAHUJE nouzové situace v případě Covid-19 (doprava i ubytování);
- OBSAHUJE spoluúčast u pronajatého vozidla;
- odpovědnost za škodu na majetku a zdraví;
- trvalé následky úrazu;
- zpoždění zavazadel;
- škoda na osobních věcech, právní zastoupení a další.

Blue SAFE:
- méně komplexnější varianta s nižšími limity pojistného plnění;
- NEOBSAHUJE STORNO z důvodu Covid-19 a osobní karanténu;
- NEOBSAHUJE nouzové situace v případě Covid-19;
- NEOBSAHUJE spoluúčast u pronajatého vozidla;
- odpovědnost za škodu na majetku a zdraví;
- trvalé následky úrazu;
- zpoždění zavazadel;
- škoda na osobních věcech, právní zastoupení a další.

Blue SKI / Blue SKI Plus:
- asistenční služby;
- léčebné výlohy vč. COVID-19 až do výše 10 mil. Kč;
- odpovědnost za škodu na majetku a zdraví do výše 4 mil. Kč;
- trvalé následky úrazu;
- zpoždění zavazadel;
- škoda na osobních věcech, právní zastoupení a další.

Blue SKI Plus navíc obsahuje – pojištění STORNA zájezdu

Více informací o cestovním pojištění Basic (není součástí Lyžařských zájezdů), připojištění Blue SAFE / Blue MAX a pojištění Blue SKI / Blue SKI plus (a jeho případných alternativách) a jeho rozsahů a limitů pojistného plnění naleznete v katalogu, na www.blue-style.cz a v pojistných podmínkách ERV Evropské pojišťovny, a.s. Pojistné podmínky ERV Evropské pojišťovny, a.s., které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, si před odjezdem na dovolenou důkladně prostudujte (pojistné podmínky také obsahují výši pojistného plnění základního pojištění Basic (není součástí Lyžařských zájezdů) a dále pak rozsah a výši limitů pojistného plnění týkající se připojištění Blue SAFE / Blue MAX a pojištění Blue SKI / Blue SKI Plus, případně dalšího pojištění, bude-li nabízeno. Pojistná událost – v případě, že během vaší dovolené dojde k pojistné události na vašem zdraví, na vašem majetku (např. ve vašem hotelovém pokoji/studiu/apartmánu dojde k vytopení, krádeži atd.), je potřeba tuto záležitost nahlásit na příslušná místa a vyžádat si protokol s přesným zápisem toho, co se událo (lékařská zpráva, protokol z policie, od ubytovacího zařízení apod.). Berte na vědomí, že bez těchto důkazních dokumentů nelze pojistnou událost řešit s pojišťovnou, i když jste na tento druh poškození pojištěni.

ERV
Evropská pojišťovna

To lepší pojištění k zájezdu pro Vaši dovolenou s CK

Předsmluvní informace a pojistné podmínky

PP-CK-BS-2503

Co v tomto materiálu najdete

Děkujeme, že jste se při výběru svého pojištění rozhodl/a právě pro nás.
Věříme, že Vás přesvědčíme o správnosti Vaší volby.

ERV Evropská v číslech	3
Tabulka limitů pojistného plnění	4
Dřív než si koupíte pojištění	5
Na co se nás nejčastěji ptáte	9
Jaké pojmy používáme	10
Na co se pojištění nevztahuje	12
Co obsahují jednotlivé druhy pojištění	13
A. Léčebné výlohy	13
B. Asistenční služby	13
C. Opatrovník	14
D. Úraz	15
E. Osobní věci	15
F. Zpoždění zavazadel	16
G. Odpovědnost za škodu	16
H. Odjezd	17
I. Storno	17
J. Narušení cesty	19
K. Cesty autem	19
S. Nouzové situace	19
Jaká jsou obecná pravidla pojištění	21
Jaké sporty pojišťujeme	24
Kompenzační tabulka	25
Jak zpracováváme osobní údaje	27

ERV Evropská v číslech

1,8 mil.
pojištěných klientů ročně

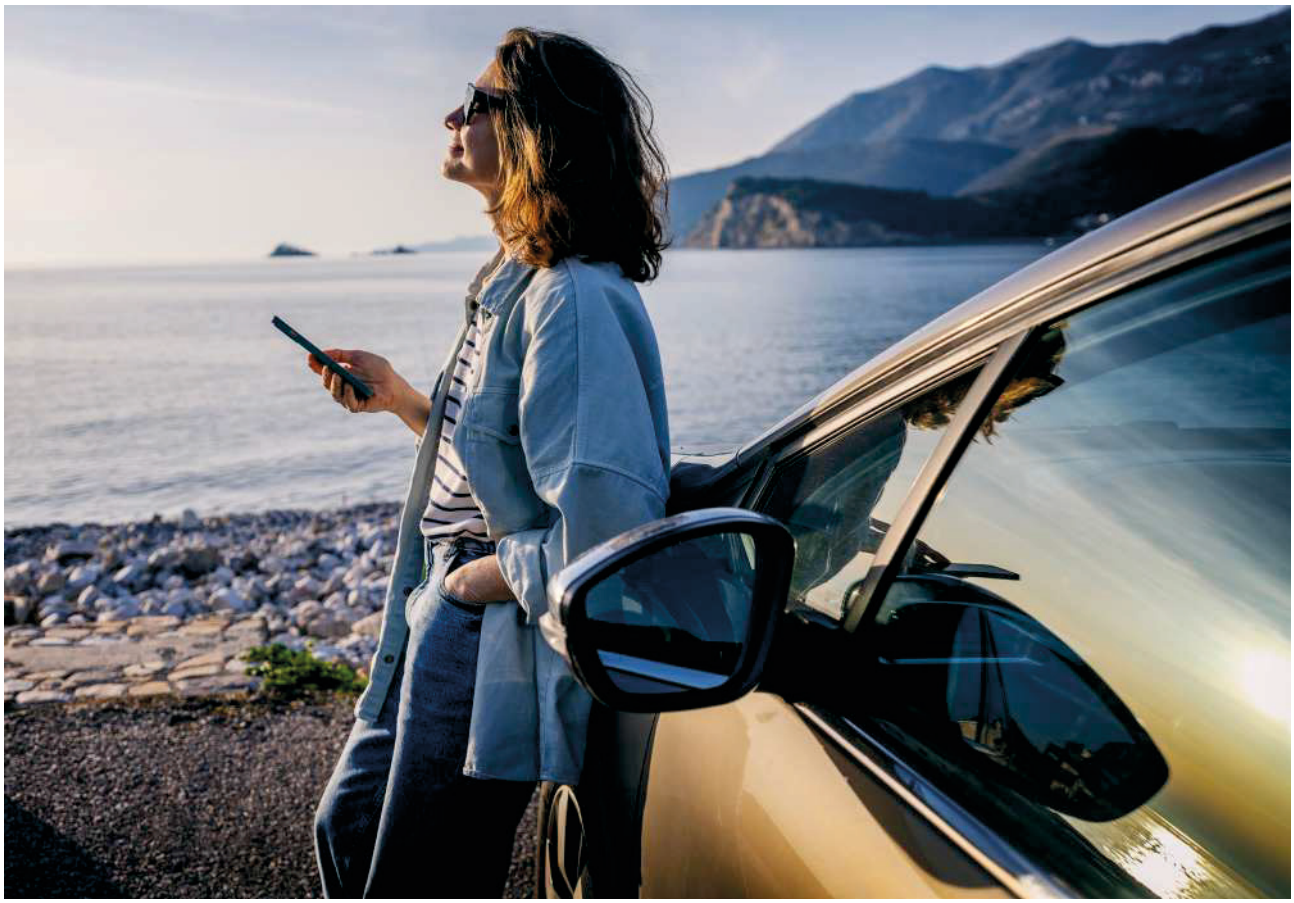
310
spolupracujících CK

4,8 z 5
podle Google Reviews

11
center pomoci po světě

300
expertů s místní znalostí

118 let
jsme tu pro Vás



Tabulka limitů pojistného plnění

Co Vám uhradíme (limity v Kč)	**Varianta**		**Basic** (v ceně zájezdu)	**Blue LIGHT**	**Blue SAFE**	**Blue MAX**
	Cíl cesty		**Evropa**			
Léčebné výlohy	A1	Léčebné výlohy	5 400 000	-	-	-
	A2	Zubní ošetření	24 000	-	-	-
	A3	Fyzioterapie	120 000	-	-	-
	A5	Psychologická pomoc	10 000	-	-	-
Asistenční služby	B1	Aktivní asistence	neomezeně	-	-	-
	B1	Český lékař na telefonu 24/7	✓	-	-	-
	B2	Převoz, přeložení a repatriace	do limitu A1	-	-	-
	B3	Převoz tělesných ostatků	do limitu A1	-	-	--
	B4	Náklady na pohřeb	150 000	-	-	-
Opatrovník	C1	Doprovázející, přivolaný	150 000	-	-	-
Úraz	D1	Trvalé následky úrazu	-	400 000	300 000	400 000
	D2	Úmrtí následkem úrazu	-	200 000	200 000	200 000
Osobní věci	E1	Škoda na osobních věcech	-	50 000 [1]	30 000 [1]	50 000 [1]
Zpoždění zavazadel	F1	Nákup nezbytných věcí	-	15 000 [2]	10 000 [2]	15 000 [2]
Odpovědnost za škodu	G1	Škoda na zdraví	-	6 000 000	4 000 000	6 000 000
	G2	Škoda na majetku	-	4 000 000	2 000 000	4 000 000
	G3	Právní zastoupení	-	200 000	200 000	200 000
Odjezd	H1	Zmeškání	-	5 000	-	5 000
	H2	Zpoždění	-	5 000 [3]	-	5 000 [3]
Storno	I1	Stornopoplatky	-	-	40 000 [4]	80 000 [4]
Narušení cesty	J2	Přerušení	-	50 000	50 000	50 000
	J3	Nevyužitá dovolená	-	15 000 [5]	10 000 [5]	15 000 [5]
Cesty autem	K3	Spoluúčast u pronajatého vozidla	-	10 000	-	10 000
Nouzové situace	S3	Ubytování za nouzové situace	-	15 000 [7]	-	15 000 [7]
	S4	Náhradní zpáteční doprava	-	15 000 [7]	-	15 000 [7]

Co Vám uhradíme (limity v Kč)	**Varianta**		**Basic** (v ceně zájezdu)	**Blue LIGHT World**	**Blue SAFE World**	**Blue MAX World**
	Cíl cesty		**Svět**			
Léčebné výlohy	A1	Léčebné výlohy	5 400 000	-	-	-
	A2	Zubní ošetření	24 000	-	-	-
	A3	Fyzioterapie	120 000	-	-	-
	A5	Psychologická pomoc	10 000	-	-	-
Asistenční služby	B1	Aktivní asistence	neomezeně	-	-	-
	B1	Český lékař na telefonu 24/7	✓	-	-	-
	B2	Převoz, přeložení a repatriace	do limitu A1	-	-	-
	B3	Převoz tělesných ostatků	do limitu A1	-	-	-
	B4	Náklady na pohřeb	150 000	-	-	-
Opatrovník	C1	Doprovázející, přivolaný	150 000	-	-	-
Úraz	D1	Trvalé následky úrazu	-	400 000	300 000	400 000
	D2	Úmrtí následkem úrazu	-	200 000	200 000	200 000
Osobní věci	E1	Škoda na osobních věcech	-	80 000 [1]	50 000 [1]	80 000 [1]
Zpoždění zavazadel	F1	Nákup nezbytných věcí	-	15 000 [2]	10 000 [2]	15 000 [2]
Odpovědnost za škodu	G1	Škoda na zdraví	-	6 000 000	4 000 000	6 000 000
	G2	Škoda na majetku	-	4 000 000	2 000 000	4 000 000
	G3	Právní zastoupení	-	200 000	200 000	200 000
Odjezd	H1	Zmeškání	-	10 000	5 000	10 000
	H2	Zpoždění	-	10 000 [3]	5 000 [3]	10 000 [3]
Storno	I1	Stornopoplatky	-	-	60 000 [4]	100 000 [4]
Narušení cesty	J2	Přerušení	-	50 000	50 000	50 000
	J3	Nevyužitá dovolená	-	20 000 [6]	10 000 [6]	20 000 [6]
Cesty autem	K3	Spoluúčast u pronajatého vozidla	-	15 000	-	15 000
Nouzové situace	S3	Ubytování za nouzové situace	-	30 000 [7]	-	30 000 [7]
	S4	Náhradní zpáteční doprava	-	30 000 [7]	-	30 000 [7]

Vysvětlivky: 1) spoluúčast 500 Kč 2) 5 000 Kč za každých 12 hodin 3) 1 000 Kč za každých 6 hodin 4) spoluúčast 20 %, 10 % u hospitalizace, úmrtí či včasného nákupu zájezdu, 5) 1 000 Kč za den, 6) 2 000 Kč za den, 7) spoluúčast 20 %

U **pojištění storna** poskytneme za všechny pojistné události Vám a členům Vaší rodiny dohromady nejvýše dvojnásobek limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce. To platí i v případě uzavření více jednotlivých pojistných smluv. Pokud cena zájezdu na dospělou osobu přesáhne limit uvedený u stornopoplatků, je nutné zvolit vyšší variantu.

Evropa: znamená všechny země v Evropě (vč. evropské části Ruska a Zakavkazska), Kanárské ostrovy, Madeiru, Azory a státy na pobřeží Středozemního moře.

Tabulka s limity pojistného plnění je nedílnou součástí pojistných podmínek.

Dřív než si koupíte pojištění

(předsmluvní informace)

Před sjednáním pojištění se vždy zamyslete nad charakterem své cesty a všemi aktivitami, kterým se plánujete věnovat. Ujistěte se, že Vámi vybraná produktová varianta a její rozšíření tyto činnosti obsahuje.

Když sjednáváte pojištění pro někoho jiného než své nejbližší příbuzné, vyžádejte si jeho souhlas a seznamte ho s pojistnými podmínkami.

Co je cestovní pojištění k zájezdu

Cestovní pojištění k zájezdu cestovní kanceláře Vám poskytne ochranu při jednotlivé cestě z České republiky do zahraničí. Vaše cesta smí trvat až 90 dní.

Vztahuje se na nahodilé situace spojené s cestováním (nikdy však na obavy z cestování), které jsou blíže popsány v pojistných podmínkách a nastaly v době trvání pojištění, a to jak před nastoupením na cestu, tak i v jejím průběhu.

Pro určení rozsahu pojistné ochrany v rámci rodiny je stanoven zvláštní termín „nejbližší příbuzní“, jehož definici najdete ve výkladu pojmů.

Pojistné podmínky mohou obsahovat více sekcí, než pro které máte pojištění sjednáno. Rozhodující je vždy sjednaný produkt, jehož přesný rozsah naleznete v tabulce limitů pojistného plnění, která tvoří nedílnou součást pojistných podmínek.

V tabulce limitů pojistného plnění také naleznete, kdy a v jaké výši se podílíte na každé vyplacené škodě (spoluúčast).

Co je cestovní pojištění k tuzemským zájezdům

Cestovní pojištění k tuzemským zájezdům Vám poskytne ochranu při jednotlivé cestě v rámci České republiky. Pojištění obsahuje minimálně pojištění trvalých následků úrazu, osobních věcí, odpovědnosti, storna a zimních sportů.

Jak funguje pojištění storna

Pojištění storna je určeno pro případ, že budete muset letenku, ubytování nebo zájezd náhle zrušit.

Pojištění storna si můžete sjednat od objednání do doplacení zájezdu.

Pokud dojde ke zrušení zájezdu do země, jejíž bezpečnostní, zdravotní, politická či klimatická situace může vyvolávat obavy z cestování, může být pojistné plnění sníženo o polovinu.

Na co se pojištění nevztahuje (výluky)

Pojištění se nevztahuje na události, které způsobíte úmyslně, které jsou v rozporu se zákonem, a také na události výslovně uvedené ve výlukách.

Seznam výluk z pojištění naleznete **na straně 12** pojistných podmínek pod názvem „Na co se pojištění nevztahuje“ a dále u podrobného popisu každého druhu pojištění. Všechny výluky jsou barevně odlišeny. Seznamte se s nimi prosím ještě před uzavřením pojistné smlouvy.

Věnujte pozornost také svým povinnostem popsaným v pojistných podmínkách. Díky jejich dodržování budete moci pojištění využít naplno a my nebudeme muset krátit či odmítat Vaše pojistné plnění.

Jak pojištění platí v rizikových oblastech

Před sjednáním pojištění a zahájením cesty se, prosíme, seznamte s naším aktuálním stanoviskem k situaci v zahraničí, které je dostupné na našich webových stránkách. Zároveň pozorně sledujte veškerá doporučení MZV (či jiných orgánů státní správy) vztahující se k cestování a jeho případným restrikcím. Platnost Vašeho pojištění tak může být omezena na základě těchto informací aktuálních bezprostředně před dnem Vašeho odjezdu.

Pojištění přestává platit, setrváte-li déle než 14 dní v oblasti, kterou jsme během Vašeho pobytu označili za válečnou nebo MZV do ní nedoporučilo cestovat. K ukončení platnosti pojištění nepřistoupíme v případě, že z objektivních důvodů není možné oblast opustit.

Kolik pojištění stojí a jak dlouho trvá

Cenu pojištění (pojistné) stanovujeme na celou dobu trvání pojištění (jednorázové pojistné). Její výše závisí na rozsahu a délce zvoleného pojištění, zeměpisné oblasti, účelu cesty a počtu i věku osob. Cena je uvedena v pojistné smlouvě (pojistce) a platí se jednorázově. Pojistné hradíte spolu se zálohou či celou cenou zájezdu. Pojistná smlouva je uzavřena zaplacením pojistného, které musí být uhrazeno před nastoupením cesty.

Jednorázové pojistné náleží pojistiteli vždy celé bez ohledu na důvod či způsob ukončení pojištění.

Pojistné nepodléhá dani z přidané hodnoty a pojistné plnění nepodléhá dani z příjmu.

Pojištění vzniká zaplacením pojistného. Cestovní pojištění začíná a končí překročením hranice České republiky (zahraniční cesty) nebo zahájením a ukončením čerpání cestovní služby (tuzemské cesty). U zahraničních cest vlastní dopravou začíná pojištění nejdříve den před zahájením a končí nejpozději den po ukončení čerpání cestovní služby.

Pojištění storna vzniká zaplacením pojistného a končí ve chvíli, kdy začnete čerpat cestovní službu či překročíte hranici České republiky.

Jak se pojištění váže na jiné produkty

Pojištění nabízíme za stejných podmínek samostatně nebo jako doplněk k jinému produktu či službě (zájezd, letenka, jízdní kolo apod.). Produkt či službu si ale vždy můžete koupit i bez pojištění.

Jak cestovní pojištění zaniká

Pojištění obvykle končí uplynutím doby, na kterou bylo sjednáno.

Ukončit pojištění jde i dalšími způsoby:

- Dohodou mezi Vámi a námi.
- Odstoupením od smlouvy, pokud Vy nebo my uvedeme nepravdivé informace.

- Odstoupením od smlouvy do 14 dní od sjednání pojištění na dálku, pokud je pojištění na dobu delší než jeden měsíc.
- Výpovědí zaslanou do 2 měsíců od sjednání. Pojištění ukončíme do 8 dní od přijetí výpovědi.
- Výpovědí zaslanou do 3 měsíců od oznámení pojistné události. Pojištění ukončíme do 30 dní od přijetí výpovědi.
- Výpovědí, kterou zašlete do 2 měsíců od zjištění, že jsme porušili zásady rovného zacházení. Pojištění ukončíme do 8 dní od přijetí výpovědi.

Kde a jak si můžete stěžovat

Svou stížnost nám sdělte způsobem, který Vám nejvíce vyhovuje:

- E-mailem na **klient@ERVpojistovna.cz**.
- Přes **ERVpojistovna.cz**.
- Dopisem na adresu ERV Evropská pojišťovna, a. s., Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika.
- Telefonicky na **+420 221 860 860**.

Se stížností se můžete obrátit také na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, tel. **+420 224 411 111**.

Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů můžete kontaktovat:

- Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, tel. **+420 602 273 096**, **ombudsmancap.cz**,
- Českou obchodní inspekci, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, tel. **+420 296 366 360**, **coi.cz**.

Kdo jsme a co děláme

Jsme pojišťovna, ale cestovní. Máme to jinak, protože cestováním žijeme. Už více než 100 let.

Zabýváme se pojišťovací činností v neživotním pojištění. Jak nám to jde, zjistíte na ERVpojistovna.cz/cs/povinne-informace.

Najdete nás na adrese ERV Evropská pojišťovna, a. s., Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika. Naše IČ je 492 40 196 a jsme zapsáni v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969.

Náš web naleznete na **ERVpojistovna.cz**, zavolat nám můžete na **+420 221 860 860** a e-mail nám kdykoli pošlete na **klient@ERVpojistovna.cz**.

Ať už si vyberete jakoukoli formu komunikace, budeme s Vámi mluvit česky.

Čím se řídíme

Dohled nad námi drží Česká národní banka. Vztahuje se na nás právní řád České republiky a případné spory rozhodují soudy České republiky.

Pojistná smlouva, upravující vztah mezi Vámi a námi, se řídí zejména občanským zákoníkem a pojistnými podmínkami.

Dodržujeme také Kodex etiky České asociace pojišťoven, Etický kodex finančního trhu (cap.cz) a interní pravidla skupiny ERGO.

Nezapomeňte před cestou

- Vždy se seznamte se základními informacemi o navštěvované zemi a místě pobytu.
- Před sjednáním pojištění a zahájením cesty se, prosíme, seznamte s naším aktuálním stanoviskem k situaci v zahraničí, které je dostupné na našich webových stránkách. Zároveň pozorně sledujte veškerá doporučení MZV (či jiných orgánů státní správy) vztahující se k cestování a jeho případným restrikcím.
- Ověřte si bezpečnostní rizika v dané zemi v mobilní aplikaci **ERV travel & care** nebo na **ERVpojistovna.cz**.
- Když cestujete do exotických zemí, zjistěte si, zda nepotřebujete očkování proti některým nemocem.
- Před delší cestou preventivně navštivte svého lékaře a zajistěte si nezbytné léky.
- Při cestě do země s vízovou povinností si včas vyřiďte víza na příslušném konzulátu.
- Zkontrolujte si platnost pasu (min. 6 měsíců).
- Při cestování automobilem si ověřte, zda Váš řidičský průkaz platí v navštívené zemi. Připravte se na odlišná pravidla silničního provozu.
- Doporučujeme Vám registrovat se do systému DROZD na **mzv.cz**, což je dobrovolný registr občanů ČR při cestách do zahraničí.
- Zavazadla označte skrytou jmenovkou s adresou, kterou uložte i dovnitř zavazadla.
- Když cestujete letecky, použijte pevná, dobře uzamykatelná zavazadla a výrazně je odlište.

Pohlídejte si během cesty

- Cenné a křehké věci (fotoaparáty, kamery, notebooky, šperky, peníze, brýle, léky) si při letecké přepravě vezměte s sebou do kabiny.
- Při delším letu si do příručního zavazadla sbalte i základní potřeby na jeden den.
- Při převzetí zavazadla od přepravce ho důkladně zkontrolujte a jakékoli poškození reklamujte ještě na letišti u přepážky „Baggage Claim“.
- Při cestě autem uložte veškerá zavazadla do zavazadlového prostoru. Nikdy neponechávejte jakékoli věci v kabině vozu, byť přikryté.
- Nikdy neodevzdávejte v zahraničí svůj cestovní pas, ať jste k tomu z jakýchkoli důvodů vyzýváni. V krajním případě nechte přivolat policii.
- V exotických zemích se vyhněte požívání vody z vodovodu, kostek ledu, mléčných výrobků a jídel prodávaných pouličními prodejci. I zuby si čistěte vodou prodávanou v lahvích a při sprchování vodu nepolykejte, zabráníte tím žaludečním a střevním problémům a nákaze parazity.
- V ubytovacím zařízení ukládejte cenné věci, větší finanční obnosy, šperky a doklady do trezoru.

Využijte naši asistenční službu

Aktivní asistenci pro Vás zajišťuje 24 hod. denně, 365 dní v roce v českém jazyce naše asistenční služba Euro-Center. Kontaktovat ji můžete jednoduše přes web chat nebo zavoláním na tel. **+420 221 860 606**.

Na asistenční službu se obraťte v jakékoli tísňové situaci vyžadující pomoc, např.

- Když potřebujete lékaře,
- v případě hospitalizace nebo lékařského převozu,
- při nehodě,
- před předčasným návratem do vlasti,
- při úmrtí spolucestujícího,
- při ztrátě či odcizení zavazadel nebo cestovních dokladů,
- v souvislosti s Vaší odpovědností za škodu,
- při zajištění ubytování a náhradní dopravě.

S čím Vám naše asistence pomůže?

- Poradí, jak postupovat při pojistné události,
- zajistí, abyste byli v rukou kvalitních specialistů, a to kdekoli ve světě,
- poskytnutím platební záruky Vás ušetří přímé platby při hospitalizaci či při náročném ambulantním ošetření,
- s využitím českého asistenčního lékaře sleduje Váš zdravotní stav,
- zprostředkuje konzultaci s českým lékařem, který může do řady zemí vystavit e-recept,
- zajistí přivolání blízké osoby z vlasti při Vaší delší hospitalizaci,
- zorganizuje převoz zpět do vlasti či repatriaci ostatků,
- zprostředkuje kontakt s rodinou ve vlasti,
- potvrdí úhradu škody způsobené třetí osobě,
- pomůže zajistit právního zástupce při způsobení škody.

"V jakékoli život ohrožující situaci kontaktujte místní záchrannou službu!"

Na co se Vás asistence zeptá?

- Vaše jméno a datum narození,
- co se stalo, případně jaké máte zdravotní problémy,
- číslo pojistky,
- místo a délka pobytu v zahraničí,
- kontaktní telefonní číslo.

Český lékař na telefonu 24/7

Co byste měli dělat při škodě

Při nutnosti zrušení cesty

- Neprodleně nás kontaktujte, když budete mít pocit, že musíte z vážných důvodů zrušit svou cestu.
- Nechte si cestovní kanceláří/poskytovatelem služeb vystavit storno fakturu za zakoupený zájezd/službu.
- Nahlaste škodní událost pokud možno ještě před plánovaným začátkem cesty.

Při onemocnění nebo úrazu

- Při zdravotních potížích kontaktujte naši asistenční službu ještě před vyhledáním lékaře.
- Při hospitalizaci co nejdříve informujte asistenční službu.
- Náklady spojené s ambulantním ošetřením zaplaťte v hotovosti a účty pečlivě uschovejte, abychom Vám je mohli po návratu proplatit.
- Nejste-li schopni uhradit účty v hotovosti, obraťte se na asistenční službu.
- Při potřebě lékařského převozu předem informujte asistenční službu.
- Neplaťte žádné účty zaslané na Vaši adresu a ihned nám je předejte.
- Dojde-li k úrazu při autonehodě, předejte nám veškeré doklady vyšetřujících orgánů.

Při škodě na zavazadlech

- Krádež zavazadel neprodleně ohlaste místní policii. Následně informujte naši asistenční službu, abychom Vám mohli pomoci.
- Vyžádejte si policejní protokol obsahující mj. seznam odcizených věcí a dobu a místo odcizení.

- Při vykradení vozidla si nechte policií potvrdit, jak bylo vozidlo zabezpečeno a jaké části vozidla byly poškozeny při násilném vniknutí.
- Dojde-li ke škodě na zavazadlech během přepravy, vyžádejte si od dopravce protokol PIR (letecká doprava) či jiné věrohodné potvrzení.
- Okolnosti vzniku škody zdokumentujte pořízením fotografií.
- Dojde-li k poškození či krádeži v ubytovacím zařízení, vyžádejte si od provozovatele písemné potvrzení.
- Při hlášení škody vždy přiložte originály účtů za věci, za něž požadujete náhradu.

Při odpovědnosti za škodu

- Svou odpovědnost za škodu bez našeho souhlasu neuznávejte a okamžitě informujte asistenční službu.
- Vzniklou škodu poškozenému neplaťte ani částečně.
- Nepodepisujte žádný dokument, jehož obsahu nerozumíte.
- Poškozeného informujte o svém pojištění a předejte mu kontakt na nás.
- Snažte se zajistit písemná prohlášení poškozeného a případných svědků.
- Okolnosti vzniku škody zdokumentujte pořízením fotografií.

Při nouzové situaci

- Neprodleně kontaktujte asistenci v nouzové situaci v zahraničí související s COVID-19 (náhradní ubytování a zpáteční cesta).
- Vyžádejte si potvrzení o Vašem umístění do karantény.

Usnadněte si nahlášení škodní události

Abychom mohli jakoukoli škodu vyřídit, vždy od Vás budeme potřebovat pečlivě vyplněné hlášení škody. Nejjednodušší je nahlášení škody online na **ERVpojistovna.cz**. Tato služba umožňuje vyřízení pojistné události do 7 pracovních dní. Pro hladký průběh vyplňte důkladně všechny kolonky on-line hlášení škody, přiložte naskenované originály dokladů, a co nejlépe popište okolnosti vzniku škody. Originály dokladů si uschovejte pro případné ověření. Hlášení škody si také můžete vytisknout a poslat poštou.

Pro bezproblémové nahlášení škodní události si připravte následující dokumenty, např.

- pojistnou smlouvu,
- lékařskou zprávu,
- účtenky,
- účty za lékařské ošetření a nákup léků,
- potvrzení o vzniku škody vydané dopravcem, policií, ubytovacím zařízením, autopůjčovnou apod.,
- můžete-li, přiložte fotodokumentaci či písemná svědectví.

Konkrétní seznam dokumentů potřebných pro Váš typ škody naleznete v 1. kroku online hlášení.

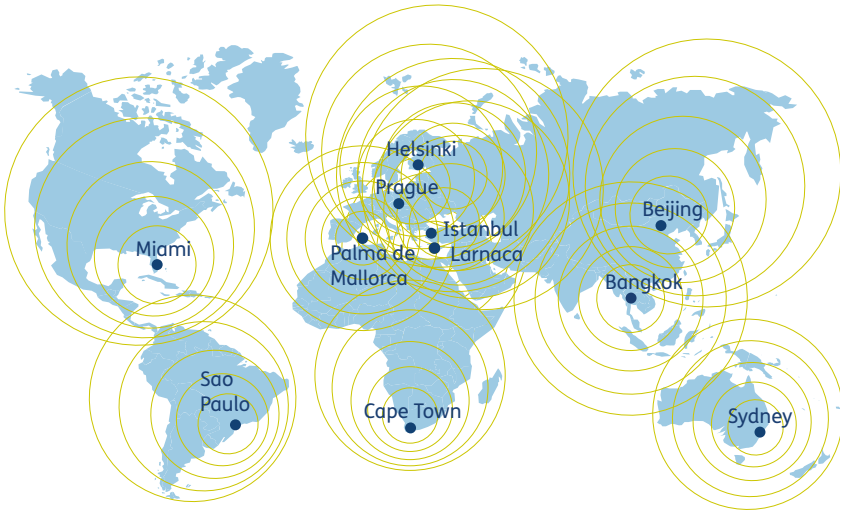
O průběhu šetření škodní události a platbě pojistného plnění Vás budeme informovat.

EURO-CENTER
Local Assistance - Worldwide

24/7 asistenční služba

+420 221 860 606

help@euro-center.com



Na co se nás nejčastěji ptáte

Ne každý má čas a chuť číst dlouhé texty pojistných podmínek. Proto jsme pro Vás připravili přehled otázek a odpovědí, ze kterých se dozvíte to podstatné.

Jaká máte zvýhodnění pro děti?

Pro děti (0-14) poskytujeme pojištění za snížené pojistné.

Pojistíte mne v těhotenství?

Ano, až do 2 měsíců před plánovaným termínem porodu Vám uhradíme také léčení či operaci vztahující se k těhotenství. Pojištění se vztahuje i na předčasný porod a péči o narozené dítě. Nesmíte však být na rizikovém těhotenství.

Mohu se pojistit, i když se dlouhodobě léčím?

Ano, můžete, pojištění platí i pro chronicky nemocné. Podmínkou ale je, aby byl Váš zdravotní stav 6 měsíců před plánovaným odjezdem stabilizovaný, tedy aby onemocnění nezpůsobilo zdravotní komplikace, změnu léků nebo léčebného režimu.

Co je to spoluúčast?

Spoluúčast je konkrétní částka nebo procentuální výše, kterou se podílíte na každé vyplacené škodě. Například při škodě 10 000 Kč a 20% spoluúčasti Vám vyplatíme 8 000 Kč.

Musím u lékaře něco platit?

Když potřebujete lékaře, kontaktujte nejprve naši asistenční službu, která Vám doporučí vhodné zdravotní zařízení. V naší síti partnerských klinik nebudete většinou platit nic, náklady za Vás uhradíme přímo my. V ostatních zařízeních budete většinou muset zaplatit Vy. Včasným kontaktováním asistenční služby tak můžete ušetřit peníze, čas i starosti.

Kdy mohu využít českého lékaře na telefonu

Službu lze využít pro konzultaci jednoduchých zdravotních problémů (např. nachlazení, horečky, alergie/vyrážky, bolesti uší, namožené svaly) přímo z místa vaší dovolené. Do řady zemí Vám budeme schopni vystavit i e-recept.

Uhradíte mi cestu k doktorovi taxíkem?

Pro pomoc v tísňové situaci se co nejdříve obraťte na naši asistenční službu. Pokud to bude situace vyžadovat, uhradíme Vám i náklady na taxi službu.

Je pojištěn zásah horské služby nebo záchranářů?

Ano, zásah horské služby nebo záchranářů v tísňové situaci hrazen je. To neplatí pro mimořádné pátrací akce v odlehlých místech či v extrémních podmínkách (např. v povstaleckých oblastech, na širém moři atd.).

Jsou pojištěna má zavazadla?

Ano. Škodu na osobních věcech (zavazadlech) Vám uhradíme, pokud k ní dojde živelní událostí, krádeží s překonanou překážkou, loupeží, dopravní nehodou či při přepravě leteckým dopravcem. Jednotlivou věc nahradíme až do výše 50 % z limitu pojistného plnění.

Které sporty obsahuje moje pojištění?

Vaše cestovní pojištění se vždy vztahuje na běžné rekreační a plážové sporty a pobyt či pohyb v nadmořské výšce do 3 500 m n. m. Seznam konkrétních sportů naleznete v závěru těchto pojistných podmínek.

Je v mém pojištění zahrnuto i lyžování?

Žádná ze základních variant pojištění neobsahuje zimní sporty. Všechny varianty si ale můžete rozšířit o lyžování a řadu dalších zimních sportů na vyznačených trasách a místech k tomu určených do 3 500 m n. m.

Jsem pojištěn/a, když někoho srazím na sjezdovce?

Ano, musíte ale mít sjednáno připojištění zimních sportů. Pojištění odpovědnosti se vztahuje na škody, které neúmyslně způsobíte někomu jinému. Nezapomeňte vždy kontaktovat asistenční službu.

K čemu slouží pojištění storna?

Pojištění storna je určeno pro případ, že budete muset letenku, ubytování nebo zájezd náhle zrušit. Důvodem může být např. Vaše vážné akutní onemocnění či úraz vyžadující hospitalizaci, úmrtí nejbližšího příbuzného či rozsáhlé poškození Vašeho bydliště. Výši spoluúčasti, kterou se podílíte na každé vyplacené škodě, naleznete v tabulce limitů a textu těchto pojistných podmínek.

Do kdy si můžu koupit pojištění storna?

Pojištění storna je součástí cestovního pojištění. Sjednat si ho můžete nejpozději při doplacení Vašeho zájezdu.

Do kdy mě chrání pojištění storna?

Pojištění storna trvá do chvíle, kdy začnete čerpat svou cestovní službu, nebo kdy překročíte hranice vlasti. Tím myslíme např. odbavení na letišti nebo překročení hranice při cestě vlastním vozidlem do zahraničí.

Uhradíte mi škody způsobené terorismem?

Ano, pojištění léčebných výloh, asistenční služby, pojištění úrazu či osobních věcí se vztahují i na události vzniklé z důvodu terorismu.

Vztahuje se mé pojištění i na nebezpečné oblasti?

Prověřte si na našich webových stránkách nebo v naší mobilní aplikaci, zda se země, kam cestujete, aktuálně nenachází na seznamu rizikových nebo válečných oblastí. Na tuto cestu by se totiž pojistná ochrana vůbec nevztahovala (válečné zóny) anebo bychom Vám mohli pojistné plnění odmítnout (rizikové zóny).

Jaké pojmy používáme

Podmínky pojištění se snažíme sepsat co nejpřesněji, byť nikdy nevystihneme každou možnou situaci. Abychom Vám usnadnili jejich pochopení, připravili jsme pro Vás slovníček základních pojmů, kde najdete upřesnění použitých výrazů.

Ambulantní ošetření je ošetření poskytnuté lékařem, které nevyžaduje Vaše přijetí do nemocnice.

Cennosti jsou starožitnosti, klenoty, kožešiny, drahé kameny a předměty obsahující drahé kovy.

Cestovní služba je jednotlivá služba cestovního ruchu (letenka, jízdenka, ubytování, nájem automobilu apod.).

Evropa znamená všechny země v Evropě (vč. evropské části Ruska a Zakavkazska), Kanárské ostrovy, Madeiru, Azory a státy na pobřeží Středozemního moře.

Expedice je předem organizovaná výprava za dosažením zvláštních sportovních či vědeckých výsledků.

Hromadná pojistná událost je událost vzniklá ze stejné příčiny, která postihla více než 3 Vaše zaměstnance.

Hrubá nedbalost je Vaše nedbalost nejvyšší intenzity, která se vyznačuje zvlášť závažným zanedbáním povinností, neopatrností a bezohledností. Jde i o nerespektování provozních pravidel či pokynů (např. v aquaparcích, na sjezdovkách) nebo nepoužívání ochranného vybavení (např. chráničů, přileb, rukavic).

Chronické onemocnění je onemocnění, které existovalo v okamžiku uzavření pojistné smlouvy nebo které Vám v 6 měsících před plánovaným odjezdem způsobilo zdravotní komplikace, změnu léků nebo léčebného režimu. U pojištění storna jde o 6 měsíců před sjednáním pojištění. Neléčitelné onemocnění nepovažujeme automaticky za chronické.

Jednotlivá věc je také soubor Vašich věcí, které mají podobný či stejný charakter nebo účel (např. fotoaparát s příslušenstvím), i když nebyly zakoupeny současně.

Kompenzační tabulka je seznam tělesných poškození způsobených úrazem, podle kterého posuzujeme výši výplaty z trvalých následků. Tabulka je nedílnou součástí pojistných podmínek a je Vám k dispozici i na našem webu.

Lovecká činnost je jakákoli aktivita související s lovem zvěře nebo jiných volně žijících živočichů, a to jak ve volné přírodě, tak v uzavřených honitbách s výjimkou rybolovu. Zahrnuje zejména lov střelnou zbraní, lukem, kuší, pastmi či jinými povolenými metodami, dále stopování, nahánění, odchyt, sokolnictví a veškeré přípravné a doprovodné činnosti, jako je pobyt na lovišti, manipulace se zbraněmi a loveckým vybavením, přeprava ulovené zvěře, účast na loveckých akcích či organizovaném odlovu škodné, tréninkové aktivity a střelecká příprava.

Loupež je přivlastnění si pojištěné věci s použitím násilí nebo hrozby bezprostředního násilí.

Manuální práce je jakákoli odměňovaná činnost kromě práce administrativní či řídící povahy.

My jsme ERV Evropská pojišťovna, a. s., se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika. Naše IČ je 492 40 196 a jsme zapsáni v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969.

Nejbližší příbuzní jsou rodiče a děti, tj. nezaopatřené osoby do věku 26 let. Dále manžel s manželkou, registrovaní partneři a druh s družkou, kteří žijí ve společné domácnosti.

Obnosové pojištění je pojištění, kdy Vám v případě škody vyplatíme předem stanovenou částku. Při tom není důležité, jaká byla skutečná výše škody.

Osobní věci jsou zavazadla a věci osobní potřeby, které jsou obvyklé pro daný účel cesty. Tyto věci jsou ve Vašem vlastnictví a vzal/a jste si je s sebou na cestu nebo jste si je během ní pořídil/a. Jestliže máte sjednáno pojištění věcí náležících zaměstnavateli (např. mobilní telefon, notebook), počítáme je také mezi osobní věci.

Pojistka je potvrzení o Vámi uzavřeném pojištění.

Pojistná událost je nahodilá událost popsaná v pojistných podmínkách, která nastala v době trvání pojištění a se kterou nám vzniká povinnost poskytnout Vám pojistné plnění.

Pojistné nebezpečí je konkrétní situace, při které může dojít k pojistné události.

Pojistné plnění je částka, kterou Vám vyplatíme za Vaši pojistnou událost.

Pojistník je osoba, která s námi uzavřela pojistnou smlouvu.

Pojištěný je osoba uvedená v pojistné smlouvě, na kterou se toto pojištění vztahuje.

Pokračující léčba je zdravotní péče, která je Vám poskytnuta po léčení akutního onemocnění nebo úrazu. Zda léčení považujeme za pokračující léčbu, rozhoduje lékař naší asistenční služby po poradě s Vaším ošetřujícím lékařem.

Spolucestující je ten, kdo cestuje s Vámi a je uveden na stejné pojistce, resp. smlouvě o zájezdu.

Spoluúčast je částka, kterou se podílíte na každé vyplacené škodě.

Škodní událost je událost, ze které Vám vznikla škoda. Ta může vést k vyplacení pojistného plnění.

Škodové pojištění je pojištění, kdy Vám v případě škody vyplatíme v rámci sjednaných limitů její skutečnou výši.

Tabulka limitů pojistného plnění (tabulka) je přehled nejvyšších možných částek, které Vám poskytneme za pojistné události, jež nastanou v rámci jedné zahraniční cesty v době trvání pojištění. V tabulce jsou také uvedeny limity dílčích pojistných plnění a Vaše spoluúčast na každé vyplacené škodě.

Terorismus je propočítané použití násilí nebo hrozby násilím. Obvykle je zaměřené proti nezúčastněným osobám s cílem vyvolat strach, kterým jsou dosahovány politické, náboženské nebo ideologické cíle.

Úraz je porucha Vašeho zdraví způsobená náhle a vnější příčinou nebo Vaší tělesnou silou nezávisle na Vaší vůli.

Vážnější úrazy mohou být smrtelné nebo mohou mít trvalé následky.

Včasný nákup znamená pojištění storna sjednané více než 5 měsíců před plánovaným odjezdem.

Vlast je území České republiky.

Vy jste osoba, která s námi uzavírá pojistnou smlouvu nebo je v ní uvedena jako pojištěný.

Zájezd je předem sestavená kombinace cestovních služeb, kterou Vám cestovní kancelář prodává za souhrnnou cenu.

Zaměstnanec je osoba v pracovněprávním nebo podobném poměru k zaměstnavateli nebo fyzická podnikající osoba.

Zaměstnavatel je právnická nebo fyzická podnikající osoba, na jejíž zaměstnance se pojištění vztahuje.

Živelní událost je ničivé působení přírodních sil. Jde hlavně o požár, výbuch, bezprostřední úder blesku, vichřici, povodeň nebo záplavu, krupobití, sesuv půdy, zřícení skal nebo zemin, pád lavin, stromů nebo stožárů, zemětřesení, vulkanickou činnost apod.

Na co se pojištění nevztahuje

(obecné výluky)

Aby bylo jasné, k čemu Vaše pojištění slouží, uvádíme zde případy, na které se Vaše pojištění vztahovat nebude. Tím myslíme hlavně situace, kdy ke škodě dojde následkem:

1. Vašeho úmyslného jednání nebo jednání jiných osob, které k tomu navedete;
2. Vaší hrubé nedbalosti, což ale neplatí pro pojištění odpovědnosti či právní ochrany;
3. požití či požívání alkoholu, omamných či psychotropních látek;
4. duševní poruchy či psychického onemocnění včetně deprese;
5. Vašeho onemocnění AIDS;
6. neodvratitelné události, jíž nelze zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí (např. pandemie, epidemie, stávky a jiné druhy zastavení práce);
7. úniku jaderné energie či záření z radioaktivního paliva nebo odpadů, účinku jaderných, chemických či biologických zbraní;
8. války, občanských nepokojů, vyhlášené či nevyhlášené vojenské akce, občanské války, invaze, povstání, revoluce, vzpoury, vojenského puče nebo násilného uchopení moci;
9. cesty do oblasti, kterou jsme označili jako válečnou nebo kam MZV nedoporučilo cestovat;
10. přepravy s válkou spojeného materiálu do oblasti, kterou jsme označili jako válečnou nebo kam MZV nedoporučilo cestovat;
11. terorismu a jakýchkoli jiných aktů násilí, na nichž jste se podílel/a;
12. Vaší účasti na cestách do míst s extrémními klimatickými nebo přírodními podmínkami a na expedicích (např. polární výpravy, výpravy do pouští, průzkum jeskyní apod.);
13. organizace jakýchkoli mimořádných akcí k záchraně Vašeho života či Vašeho vyhledání v odlehlých místech či v prostředí extrémních podmínek (např. v povstaleckých oblastech, v horách, v hlubokých lesních porostech, na širém moři, v řídce osídlených místech);
14. Vaší účasti v závodech motorových vozidel nebo tréninku na ně;
15. létání v letadle či v helikoptéře s výjimkou letu v registrovaném osobním letadle či helikoptéře jako cestující;
16. lovecké činnosti;
17. jiné sportovní činnosti, než pro kterou máte pojištění sjednáno;
18. profesionální sportovní činnosti jakéhokoli druhu a účasti v jakýchkoliv sportovních soutěžích (vč. tréninku nebo akce organizované školou, tělovýchovnou nebo jinou zájmovou organizací), pokud nebylo sjednáno pojištění v rámci příslušné kategorie sportů (viz přehled Jaké sporty pojišťujeme).

Nejsme také povinni vyplatit pojistné plnění, pokud:

19. škoda vznikne až jako následek škody původní;
20. Vám nebyly náklady na ubytování a zpáteční cestu předem schváleny asistenční službou;
21. byla škoda způsobena v důsledku jednání Vás či Vašeho spolucestujícího (např. neadekvátní časová rezerva, nástup výkonu trestu, neschválení dovolené), což ale neplatí pro pojištění odpovědnosti či právní ochrany;
22. existuje subjekt, s nímž jste ve smluvním vztahu (např. dopravce, cestovní kancelář, zaměstnavatel), či subjekt, jehož nařízení musíte respektovat (např. stát či orgány veřejné správy), a tento subjekt je primárně povinen vzniklou škodu nahradit;
23. nesplníte vlastní vinou podmínky pro vstup/výjezd do/z cílové destinace či podmínky destinace, ve které dojde k přestupu na navazující dopravní spoj;
24. došlo k plošnému zásahu státní moci či veřejné správy;
25. došlo k plošně nařízené karanténě (ve Vašem kraji, obci či ulici apod.).
26. Setrváte-li déle než 14 dní v oblasti, kterou jsme během Vašeho pobytu označili za válečnou nebo MZV do ní nedoporučilo cestovat. K ukončení platnosti pojištění nepřistoupíme v případě, že z objektivních důvodů není možné oblast opustit.

Další případná omezení platnosti Vašeho pojištění naleznete vždy u jednotlivých druhů pojištění.

Co obsahují jednotlivé druhy pojištění

(zvláštní pojistné podmínky)

V této části Vám podrobně popisujeme typy nesnází, na které se může pojištění vztahovat. Konkrétní rozsah Vašeho pojištění naleznete v tabulce limitů pojistného plnění v úvodu těchto pojistných podmínek.

A. Léčebné výlohy

Toto pojištění využijete v situacích, kdy v zahraničí onemocníte nebo utrpíte úraz.

Když potřebujete lékaře, kontaktujte nejprve naši asistenční službu, která Vám doporučí vhodné zdravotní zařízení. V naší síti partnerských klinik nebudete většinou platit nic, náklady za Vás uhradíme přímo my. V ostatních zařízeních budete většinou muset zaplatit Vy. Včasným kontaktováním asistenční služby tak můžete ušetřit peníze, čas i starosti.

Při hospitalizaci ihned informujte naši asistenční službu. Bez jejího souhlasu nemocnici nic neplaťte, i když Vás k tomu bude vyzývat. V opačném případě Vám můžeme pojistné plnění odmítnout či snížit.

Veškeré účty, které přijdou na Vaši adresu, neplaťte a neprodleně nám je předejte. Jinak bychom mohli odmítnout pojistné plnění.

A.1 Léčebné výlohy (škodové)

1. Pojištění se vztahuje pouze na péči poskytovanou oprávněným zdravotnickým personálem, která stabilizuje Váš stav natolik, že můžete pokračovat v cestě nebo se vrátit do vlasti.
2. Když během cesty náhle akutně onemocníte či utrpíte úraz, uhradíme Vám či za Vás obvyklé, odpovídající a přiměřené výlohy na

2.1 lékařské vyšetření, léčení či operaci,

2.2 plastickou operaci, bude-li nutná do 24 hodin po Vašem úrazu,

2.3 pobyt v nemocnici nebo na klinice včetně stravování ve vícelůžkovém pokoji,

2.4 námi schválené prodloužení Vašeho pobytu v ubytovacím zařízení včetně stravování až do doby, kdy Váš stav umožní návrat do vlasti,

2.5 léčení či operaci vztahující se k těhotenství a porodu do 2 měsíců před předpokládaným datem porodu,

2.6 léčení či operaci předčasně narozeného dítěte do 2 měsíců před předpokládaným datem narození.

A.2 Zubní ošetření (škodové)

1. Když Vás postihnou akutní problémy se zuby, uhradíme Vám či za Vás v rámci léčebných výloh také ambulantní zubní ošetření za účelem bezprostřední úlevy od bolesti.

A.3 Fyzioterapie (škodové)

1. V rámci léčebných výloh uhradíme Vám či za Vás také fyzioterapeutické nebo chiropraktické léčení předepsané ošetřujícím lékařem.

A.5 Psychologická pomoc (škodové)

1. Uhradíme Vám či za Vás také obvyklé, odpovídající a přiměřené náklady na konzultaci s psychologem či psychiatrem. Tato léčba musí být doporučena ošetřujícím lékařem a schválena lékařem asistenční služby.

Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni platit

1.1 další léčení, když odmítnete přeložení, o němž rozhodl lékař naší asistenční služby,

1.2 léčení, které lze podle lékaře naší asistenční služby odložit až do Vašeho návratu do vlasti,

1.3 preventivní či kontrolní vyšetření a vydání lékařských osvědčení,

1.4 léčení, za jehož účelem jste cestu uskutečnil/a,

1.5 náklady na ošetření poskytnuté mimo síť našich partnerských klinik, které převyšují obvyklé, odpovídající a přiměřené výlohy v dané oblasti.

1.6 když se nutnost léčby dala očekávat již při sjednání pojištění,

1.7 léčení či operaci úrazu nebo onemocnění, jež nastaly před odjezdem do zahraničí,

1.8 léčení či operaci chronického onemocnění,

1.9 pokračující léčbu stávající nemoci nebo úrazu.

2. Pojištění se nevztahuje na Vaši léčbu po návratu do vlasti.
3. Dále nejsme povinni plnit v případě

3.1 uměle vyvolaného přerušení těhotenství,

3.2 zhotovení a oprav protéz, ortéz nebo naslouchacích přístrojů, včetně výloh na jejich umístění nebo nahrazení,

3.3 pobytu v zotavovně nebo v rehabilitačním zařízení.

4. Oprávněným zdravotnickým personálem, který Vás léčí, nesmíte být Vy, Váš příbuzný nebo osoba blízká.

B. Asistenční služby

Asistenční služby Vám zaručují pomoc v tísňových situacích během cestování.

Při jakékoli škodní události nejprve kontaktujte naši asistenční službu Euro-Center Prague, která musí odsouhlasit další postup. V opačném případě Vám můžeme odmítnout pojistné plnění.

Při Vašem úrazu nebo onemocnění se může stát, že ze zdravotních důvodů bude nezbytný Váš převoz či přeložení do vhodnějšího místa léčení. To vybereme v zájmu ochrany Vašeho života a zdraví ve spolupráci s lékařem naší asistenční služby. Pokud nebudete náš výběr jiného místa léčení akceptovat, nejsme povinni hradit další léčbu, která by byla s ohledem na Váš zdravotní stav nevhodná či neúčelná a zároveň by byla mimo rámec obvyklých, odpovídajících a přiměřených výloh na léčbu.

Náklady na převoz, přeložení, repatriaci, převoz tělesných ostatků a pohřeb Vám uhradíme do výše uvedené v tabulce limitů pojistného plnění. V součtu s náklady na léčebné výlohy však nesmí přesáhnout limit u léčebných výloh.

B.1 Aktivní asistence (škodové)

1. Aktivní asistence zahrnuje poskytnutí rad, informací a pomoci během Vaší cesty. Zejména Vám

1.1 poradí, jak postupovat při pojistné události,

1.2 zajistí, abyste byli v rukou kvalitních specialistů, a to kdekoli ve světě,

1.3 zabezpečí poskytnutí platební záruky a tím Vás ušetří přímé platby při hospitalizaci či při náročném ambulantním ošetření,

1.4 zajistí sledování zdravotního stavu českým asistenčním lékařem,

1.5 zprostředkuje konzultaci jednoduchých zdravotních problémů s českým lékařem na telefonu,

1.6 zajistí přivolání blízké osoby z vlasti při Vaší delší hospitalizaci,

1.7 zorganizuje převoz zpět do vlasti či repatriaci ostatků,

1.8 zprostředkuje kontakt s rodinou ve vlasti,

1.9 potvrdí úhradu škody způsobené třetí osobě,

1.10 pomůže zajistit právního zástupce při způsobení škody.

2. Když Vám na Vaši žádost poskytneme pomoc v případě, na který se pojištění nevztahuje, máme právo na úhradu vynaložených nákladů.

B.2 Převoz, přeložení a repatriace (škodové)

1. Jestliže během cesty onemocníte či utrpíte úraz, zabezpečíme a uhradíme přiměřené výlohy na

1.1 převoz ambulancí v tísňové situaci,

1.2 převoz do nejbližšího vhodného místa léčby podle pokynů ošetřujícího lékaře,

1.3 přeložení do jiného vhodného místa léčby schválené ošetřujícím lékařem,

1.4 přeložení do nemocnice ve vlasti schválené ošetřujícím lékařem,

1.5 pověřený lékařský doprovod, jeho ubytování, stravování, přepravu a honoráře, dojde-li k Vašemu přeložení,

1.6 přepravu, která Vám po skončení léčby umožní pokračovat v cestě,

1.7 repatriaci po skončení léčby zpět do vlasti, pokud již nemůžete v cestě pokračovat,

1.8 námi schválené prodloužení Vašeho pobytu v ubytovacím zařízení včetně stravování až do zajištění návratu do vlasti.

2. Zachraňovací náklady, které účelně vynaložíte

2.1 k odvrácení bezprostředně hrozící pojistné události, nebo na zmírnění jejích následků, Vám uhradíme do výše 1 000 Kč,

2.2 k záchraně života nebo zdraví osob, Vám uhradíme do výše 30 % limitu pro převoz, přeložení a repatriaci.

B.3 Převoz tělesných ostatků (škodové)

1. Když během cesty onemocníte nebo utrpíte úraz a následkem toho zemřete, zabezpečíme a uhradíme převoz Vašich tělesných ostatků do vlasti v souladu s příslušnými právními předpisy.

B.4 Náklady na pohřeb (škodové)

1. Když během cesty onemocníte nebo utrpíte úraz a následkem toho zemřete, zabezpečíme a uhradíme kremaci či uložení do hrobu v zahraničí.

Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni platit

1.1 převoz, přeložení či repatriaci leteckou ambulancí, když nejde o tísňovou situaci,

1.2 přeložení vyvolané Vaší obavou z nekvalitní péče či infekce,

1.3 repatriaci do jiné země než České republiky.

C. Opatrovník

V některých případech se může stát, že budete na své cestě potřebovat pomoc spolucestujícího nebo blízké osoby, tedy opatrovníka.

C.1 Doprovázející, přivolaný (škodové)

1. Když budete během cesty z rozhodnutí ošetřujícího lékaře upoután/a na lůžko či hospitalizován/a, uhradíme přiměřené mimořádné výlohy na přepravu, ubytování, stravování a cestovní pojištění

1.1 osoby podle Vašeho výběru, která s Vámi zůstane během léčení jako doprovázející opatrovník,

1.2 Vašich spolucestujících dětí mladších 18 let, které jsou u nás také pojištěny,

1.3 osoby, která v případě Vašeho úmrtí zůstane s tělesnými ostatky a doprovodí je do vlasti.

2. Pokud ošetřující lékař potvrdí, že Vaše hospitalizace potrvá nejméně 5 dní a nebude s Vámi doprovázející opatrovník, uhradíme přiměřené výlohy na přepravu, ubytování, stravování a cestovní pojištění

2.1 osoby podle Vašeho výběru, která za Vámi přicestuje z vlasti, zůstane s Vámi během léčení a doprovodí Vás při repatriaci do vlasti jako přivolaný opatrovník,

2.2 osoby, která v případě Vašeho úmrtí přicestuje z vlasti a doprovodí tělesné ostatky do vlasti.

3. Výlohy na ubytování a stravování opatrovníka uhradíme nejvýše do poloviny limitu pojistného plnění.

4. Opatrovníkem může být vždy jen jedna osoba předem schválená asistenční službou. V případě, že se téže cesty účastní rodiče se svými nezletilými dětmi, limit pojistného plnění se vztahuje na všechny tyto osoby, a to po předchozím schválení asistenční službou.
5. Opatrovník není oprávněn bez předchozího schválení asistenční službou činit jakékoliv úkony a rozhodnutí související s hospitalizací, převozem, repatriací pojištěného apod. Učiní-li tak, jsme oprávněni odmítnout uhrazení nákladů takto vzniklých, nebo úhradu těchto nákladů požadovat po opatrovníkovi.

Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni platit

1.1 zpáteční cestu doprovázejícího opatrovníka, kterou by zahájil později než 2 dny po ukončení opatrovnictví,

1.2 ubytování a stravování doprovázejícího opatrovníka, jakmile ho nahradí přivolaný opatrovník.

D. Úraz

Toto pojištění se vztahuje na situace, kdy během cesty utrpíte úraz s trvalými nebo smrtelnými následky.

Při úrazu neprodleně vyhledejte lékařské ošetření, zůstaňte v lékařské péči, postupujte podle pokynů lékaře a bez zbytečného odkladu uvědomte naši asistenční službu.

D.1 Trvalé následky úrazu (obnosové)

1. Poskytneme Vám pojistné plnění, když během cesty utrpíte úraz, který Vám způsobí minimálně 5% trvalé následky podle kompenzační tabulky.
2. Konečné následky Vašeho úrazu musí lékař stanovit nejpozději do 3 let po úrazu.
3. Podle druhu a rozsahu trvalých následků Vám podle kompenzační tabulky vyplatíme příslušný procentní podíl z limitu pojistného plnění.
4. U části těla, která byla poškozena už dříve, odečteme z pojistného plnění částku odpovídající tomuto poškození.

D.2 Úmrtí následkem úrazu (obnosové)

1. Když na přímé následky úrazu, který jste utrpěl/a během své cesty, do jednoho roku zemřete, poskytneme pojistné plnění oprávněným osobám podle zákona.
2. Pokud jsme Vám již platili za trvalé následky téhož úrazu, snížíme pojistné plnění o tuto částku.

Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni platit

1.1 trvalé následky neuvedené v kompenzační tabulce,

1.2 trvalé následky či úmrtí, které jsou přímým důsledkem jakéhokoli onemocnění,

1.3 trvalé následky či úmrtí, které jsou důsledkem úrazu, k němuž došlo z důvodu onemocnění,

1.4 trvalé následky či úmrtí v důsledku únosu letadla či únosu osob,

1.5 úmrtí následkem utonutí.

E. Osobní věci

Toto pojištění se vztahuje na situace, kdy během cesty dojde k odcizení či funkčnímu poškození Vašich osobních věcí.

Krádež zavazadel neprodleně ohlaste místní policii. Následně informujte naši asistenční službu, abychom Vám mohli pomoci. Vyžádejte si policejní protokol obsahující mj. seznam odcizených věcí a dobu a místo odcizení.

Dojde-li k poškození či krádeži v ubytovacím zařízení, vyžádejte si od provozovatele písemné potvrzení. Zároveň ho písemně požádejte o náhradu škody a převzetí žádosti si nechte potvrdit.

Při vykradení vozidla si nechte policií potvrdit, jak bylo vozidlo zabezpečeno a jaké části vozidla byly poškozeny při násilném vniknutí. Také si zajistěte doklad o opravě části vozidla, která byla poškozena.

Pokud ke škodě na zavazadlech dojde během přepravy, vyžádejte si od dopravce protokol PIR (letecká doprava) či jiné věrohodné potvrzení.

Okolnosti vzniku škody zdokumentujte pořízením fotografií.

Při hlášení škody vždy přiložte originály účtů za věci, za něž požadujete náhradu. Při on-line hlášení si originály dokladů uschovejte pro případné ověření.

E.1 Škoda na osobních věcech (škodové)

1. Uhradíme škodu na osobních věcech, která Vám byla způsobena

1.1 živelní událostí,

1.2 krádeží, při které pachatel prokazatelně překonal překážky chránící osobní věci před odcizením z ubytovacího zařízení,

1.3 dopravní nehodou,

1.4 loupeží,

1.5 v době, kdy jste osobní věci předal/a dopravci proti potvrzení,

1.6 v době, kdy jste své osobní věci předal/a proti potvrzení do úschovy.

2. Jednotlivou věc Vám nahradíme až do poloviny limitu pojistného plnění.
3. Při krádeži osobních věcí z vozidla Vám uhradíme nejvýše polovinu limitu pojistného plnění. To platí za předpokladu, že osobní věci nebyly zvnějšku viditelné a vozidlo bylo uzamčené.
4. Zvukové a obrazové nahrávky, rukopisy, apod. Vám nahradíme do výše ceny nosiče.

5. Při poškození osobních věcí Vám uhradíme přiměřené výlohy na jejich opravu až do výše ceny, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.
6. Při odcizení či zničení osobních věcí Vám vyplatíme částku odpovídající ceně, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.
7. Cenu osobních věcí bezprostředně před pojistnou událostí určujeme jako obvyklou časovou cenu. Když nemůžeme cenu takto stanovit, určíme ji odhadem.
8. Výplatou pojistného plnění na nás přechází vlastnictví poškozené, zničené či nalezené věci.
9. Když Vám vyplatíme pojistné plnění také za zpoždění zavazadel, snížíme o něj limit pojistné plnění u osobních věcí.

Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni platit

1.1 peníze v hotovosti a cennosti,

1.2 sportovní vybavení ke sportům, pro které nemáte sjednáno pojištění,

1.3 platební karty, cestovní šeky, známky, cenné papíry nebo škody plynoucí z jejich zneužití,

1.4 jakékoli estetické poškození Vašich osobních věcí (poškrábání, proděravění, potrhání, znečištění),

1.5 obchodní zboží, vzorky nebo sbírky, speciální vybavení určené pro výkon výdělečné činnosti,

1.6 vozidla, plavidla a jiné motorové dopravní prostředky nebo jejich příslušenství,

1.7 škody způsobené stávkou nebo zabavením či zadržením Vašich osobních věcí celními nebo jinými orgány,

1.8 škody způsobené Vaším zadržením či vězněním,

1.9 náhradu ceny věcí zvláštní obliby.

2. Dále nejsme povinni platit

2.1 osobní věci odcizené z úschovní skříňky,

2.2 osobní věci odcizené ze stanu, přívěsu či střešního nosiče vozidla, které mají některou ze stěn z nepevného materiálu, a z těch, které nejsou opatřeny bezpečnostním zámkem,

2.3 elektronické a optické přístroje, dioptrické a sluneční brýle umístěné v zavazadlovém prostoru,

2.4 náklady související s vystavením náhradních cestovních dokladů, jízdenek, šeků či platebních karet v době, kdy nebyly řádně zabezpečeny.

F. Zpoždění zavazadel

Toto pojištění využijete v situaci, kdy Vám při zahraniční cestě nedorazí včas zavazadla.

Při hlášení škody předložte letenku či jiný cestovní dokument, písemný doklad od leteckého dopravce s uvedením důvodu a délky zpoždění zavazadel a účty za nákup nezbytných náhradních věcí.

F.1 Nákup nezbytných věcí (škodové)

1. Nárok na plnění Vám vzniká, když se Vaše odbavená zavazadla zpozdí o více než 12 hodin po Vašem příletu do zahraničí. Jinak řečeno, za prvních 12 hodin zpoždění nárok nevzniká.
2. Za každých dalších započatých 12 hodin zpoždění Vám uhradíme doložené mimořádné výlohy na nákup nezbytných náhradních věcí odpovídajících účelu cesty, zejména základních hygienických potřeb a oblečení.

G. Odpovědnost za škodu

Toto pojištění se vztahuje na situace, kdy při své cestě způsobíte škodu na zdraví nebo majetku někoho jiného.

Po způsobení škody ihned informujte naši asistenční službu, která Vám poskytne pomoc. V opačném případě Vám můžeme pojistné plnění odmítnout.

Sdělte nám okolnosti případu, uveďte jména a adresy poškozených a případných svědků a předložte jejich písemná prohlášení. Okolnosti vzniku škody zdokumentujte pořízením fotografií.

Svou odpovědnost za škodu bez našeho souhlasu neuznávejte a vzniklou škodu poškozenému neplaťte ani částečně. Za žádných okolností nepodepisujte žádný dokument, jehož obsahu nerozumíte.

Poškozeného informujte o svém pojištění a předejte mu kontakt na nás.

Když o náhradě škody rozhoduje soud nebo jiný oprávněný orgán, poskytneme pojistné plnění až po nabytí právní moci jeho rozhodnutí.

Jakékoli použití právních služeb s námi předem projednejte a řiďte se našimi pokyny. Máme právo určit nebo schválit Vašeho právního zástupce.

Náklady na právní zastoupení Vám odečteme z příslušného limitu pojištění odpovědnosti za škodu.

G.1 Škoda na zdraví (škodové)

1. Uhradíme za Vás škodu na zdraví, kterou jste během své cesty způsobil/a někomu jinému a za kterou podle právních předpisů příslušné země odpovídáte.

G.2 Škoda na majetku (škodové)

1. Uhradíme za Vás škodu na majetku, kterou jste během své cesty způsobil/a někomu jinému a za kterou podle právních předpisů příslušné země odpovídáte.

G.3 Právní zastoupení (škodové)

1. Uhradíme za Vás námi předem schválené náklady na právní zastoupení v jednání o náhradě škody, kterou jste během své cesty způsobil/a někomu jinému.

Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni platit škodu způsobenou
1.1 při výkonu jakéhokoli povolání či jiné odborné činnosti,
1.2 na věcech vypůjčených, najatých či svěřených Vám do úschovy,
1.3 na věcech předaných Vám do užívání, držení, k přepravě či zpracování,
1.4 používáním vozidel, plavidel nebo letadel,
1.5 informací nebo radou,
1.6 Vaším nebo Vám svěřeným zvířetem,
1.7 přenosem onemocnění na jinou osobu (infekce apod.).
2. Dále nejsme povinni platit škodu
2.1 uznanou nad rámec stanovený právními předpisy,
2.2 která není na zdraví či na majetku (např. finanční škoda),
2.3 za niž odpovídáte spolucestujícímu nebo nejbližšímu příbuznému.
3. Pojištění se také nevztahuje na
3.1 duševní útrapy,
3.2 osobní neštěstí,
3.3 cenu věcí zvláštní obliby,
3.4 bezplatné práce.

H. Odjezd

Toto pojištění využijete, když nestihnete odjezd či odlet nebo když má Váš dopravní prostředek zpoždění.

Při zmeškání odjezdu nám předložte potvrzení dopravce o Vašem zmeškání odjezdu, policejní protokol o Vaší dopravní nehodě či potvrzení dopravce o důvodu a délce zdržení, zrušení či zkrácení linek veřejné dopravy. Dále nám předejte nevyužité jízdenky, účty za ubytování a doklady na náhradní dopravní prostředek.

Při zpoždění odjezdu nám dodejte potvrzení dopravce o jeho důvodu a délce.

H.1 Zmeškání (škodové)

1. Když zmeškáte odjezd dopravního prostředku, kterým jste měl/a odcestovat, uhradíme Vám mimořádné výlohy na dopravu do místa, odkud budete moci pokračovat ve své cestě podle původního plánu.
2. Odjezdem myslíme pouze nástup cesty z vlasti do zahraničí nebo ze zahraničí zpět do vlasti.
3. Zmeškání odjezdu musí být způsobeno
3.1 dopravní nehodou vozidla či vlaku, jímž jste cestoval/a na místo určené k odjezdu,
3.2 mimořádnou událostí drážní dopravy,
3.3 zrušením či zkrácením linek veřejné dopravy kvůli živelní události.

H.2 Zpoždění (obnosové)

1. Nárok na plnění Vám vzniká, když se letadlo či jiný veřejný dopravní prostředek, kterým jste měl/a odcestovat, zpozdí více než 6 hodin. Jinak řečeno, za prvních 6 hodin zpoždění nárok nevzniká.
2. Za každých dalších započatých 6 hodin zpoždění Vám poskytneme kompenzaci.
3. U letecké dopravy také přihlédneme k případným přestupům a skutečnému času přistání.

Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni platit zpoždění nepravidelné letecké linky (charterového letu).
2. Dále nejsme povinni platit zmeškání či zpoždění způsobené
2.1 Vámi či Vaším spolucestujícím,
2.2 stávkou či jiným opatřením dopravce či cestovní kanceláře.

I. Storno

V době mezi zařízením cesty a samotným odjezdem se může přihodit mnoho nečekaných událostí. Některé z nich Vás mohou přinutit ke zrušení cesty. Pak se Vám hodí právě toto pojištění.

Jakmile nastane situace, kvůli níž budete nuceni svou cestu zrušit, neprodleně nám to nahlaste, abychom Vám mohli poradit, jak v daném případě nejlépe postupovat. V opačném případě Vám můžeme přiměřeně snížit pojistné plnění.

Svou cestu zrušte ihned, kdy je zřejmé, že nebudete moci vycestovat.

Při hlášení škody nám předložte dokumenty prokazující důvody zrušení Vaší cesty, např. stornofakturu, smlouvu o zájezdu, letenku, lékařskou zprávu vystavenou před zrušením cesty obsahující datum počátku onemocnění či úrazu a diagnózu, úmrtní list, potvrzení o Vám nařízené osobní preventivní karanténě, potvrzení o Vašem nevpuštění do dopravního prostředku či státu. Zároveň nám dodejte jakékoli další dokumenty, které si od Vás vyžádáme.

Za všechny pojistné události poskytneme Vám a členům Vaší rodiny dohromady nejvýše dvojnásobek limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce. To platí i v případě uzavření více jednotlivých pojistných smluv.

U pojištění storna pojistíme Vás, Vaši rodinu a všechny spolucestující na jedné pojistné smlouvě nejvýše do 300 000 Kč. Do uvedené částky se počítají všechny Vámi uhrazené cestovní služby.

I.1 Stornopoplatky (škodové)

1. Když nemůžete vycestovat, uhradíme Vám stornopoplatky, které musíte zaplatit cestovní kanceláři z ceny zájezdu (tzn. bez pojistného, bez fakultativních výletů, letištních tax a dalších příplatků, které se stanou nákladem cestovní kanceláře až při skutečném vycestování apod.) nebo jinému poskytovateli předem uhrazených cestovních služeb za jejich zrušení, pokud jste nemohli vycestovat pro

1.1 hospitalizaci či upoutání na lůžko podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře, jež nastaly Vám nebo spolucestujícímu,

1.2 hospitalizaci či upoutání na lůžko z rozhodnutí ošetřujícího lékaře, které nastaly Vašemu nejbližšímu příbuznému, který se neměl účastnit téže cesty, pokud o něj ve dnech plánované cesty musíte prokazatelně pečovat; platí pouze pro jednu pečující osobu,

1.3 úmrtí Vás, spolucestujícího, Vašeho nejbližšího příbuzného, sourozenců či prarodičů nebo nejbližšího příbuzného Vašeho rodinného příslušníka, který se měl účastnit téže cesty,

1.4 úmrtí Vašeho nejbližšího příbuzného, který se neměl účastnit téže cesty, méně než 30 dnů před odjezdem,

1.5 hospitalizaci v důsledku Vašeho těhotenství či těhotenství Vaší nejbližší příbuzné do dvou měsíců před očekávaným porodem,

1.6 znásilnění Vás či Vašeho nejbližšího příbuzného.

2. Za další důvody zrušení cesty považujeme

2.1 nezaviněnou ztrátu zaměstnání v důsledku organizačních změn či zrušení zaměstnavatele, k nimž dojde po zakoupení zájezdu, jež nastala Vám či Vašemu spolucestujícímu,

2.2 rozvodové řízení, které bylo zahájeno po uzavření pojistné smlouvy a jehož jste se spolucestujícím účastníkem,

2.3 konání opravné zkoušky, kdy k neúspěšnému vykonání zkoušky došlo po uzavření pojistné smlouvy a termín opravné zkoušky je pevně stanoven,

2.4 rozsáhlé poškození Vašeho bydliště méně než 30 dní před odjezdem, když je Vaše přítomnost ve dnech plánovaného zájezdu prokazatelně nezbytná.

3. Toto pojištění lze sjednat výhradně u cestovní kanceláře, kde je zájezd zakoupen a to nejpozději v den poslední úhrady splátky zájezdu.

4. Vaše spoluúčast na každé vyplacené škodě je 20 %, při zrušení zájezdu z důvodu hospitalizace či úmrtí Vás či spolucestujícího 10 %.

5. Spoluúčast 10 % platí i při zrušení zahraniční cesty, u které bylo pojištění sjednáno v rámci včasného nákupu, tj. dříve než 5 měsíců před plánovaným nastoupením na zájezd.

6. Při zrušení Vaší cesty do oblasti, kterou řadíme mezi rizikové, nebo kde bezpečností, zdravotní, politická či klimatická situace může vyvolat obavy z cestování, můžeme pojistné plnění snížit o polovinu. Uděláme to pouze tehdy, kdy je zřejmá příčinná souvislost mezi mimořádnou situací v konkrétní destinaci a zvýšeným počtem zrušených cest do destinace. Vycházíme při tom zejména z vyjádření představitelů státu, stanovisek zdravotních organizací či ústředních správních orgánů, informací v médiích, a také z našich interních dat. Snížit pojistné plnění můžeme výhradně při zrušení cesty ze zdravotních důvodů, a to u málo závažných diagnóz, které nevyžadují hospitalizaci.

7. Když výše uvedené důvody nastaly spolucestujícímu, který není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme Vám pojistné plnění pouze v případě, že byste musel/a vycestovat sám/a.

8. Pojistná ochrana nevzniká, je-li pojištění sjednáno později než v den poslední splátky ceny zájezdu.

Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni platit, když

1.1 Vy, cestovní kancelář nebo jiný poskytovatel cestovní služby změníte cestovní plány nebo záměry včetně změn v rezervaci zájezdu či služby,

1.2 cestovní kancelář nebo poskytovatel cestovní služby zruší Vaši cestu,

1.3 zrušíte cestu dříve než cestovní kancelář, u níž je zřejmé, že by zájezd zrušila sama,

1.4 nedostanete víza nebo dovolenou,

1.5 zmeškáte odjezd nebo se k němu nedostavíte, budete vyloučen/a z přepravy, nebudete odbaven/a apod.,

1.6 se Vaší cesty nemůže zúčastnit důležitá, ale zastupitelná osoba (řidič, kapitán lodi, průvodce apod.),

1.7 se Vaší cesty nemůže zúčastnit spolucestující, který není Vaším nejbližším příbuzným,

1.8 nechcete vycestovat do destinace, která není přímo ohrožena mimořádnými okolnostmi, nebo tyto okolnosti nemají výrazný dopad na poskytování cestovních služeb,

1.9 jsou v destinaci nepříznivé klimatické podmínky,

2. Dále za důvody pro zrušení cesty nepovažujeme

2.1 onemocnění či úraz, u nichž v době sjednání pojištění probíhala léčba či vyšetření nutná pro stanovení diagnózy nebo způsobu léčení,

2.2 Vaše chronické onemocnění,

2.3 úraz, který utrpíte při vědomém nedodržení právních předpisů a doporučení,

2.4 plánované operační zákroky a vyšetření,

2.5 změny zdravotního stavu související s duševní poruchou či psychickým onemocněním vč. deprese, s výjimkou jejich prvního projevu či výskytu,

2.6 změny zdravotního stavu související s požitím či požíváním alkoholu, omamných či psychotropních látek,

2.7 dojde-li ke zrušení zájezdu podle bodu 1.2 u více než jedné dospělé osoby.

2.8 Do stornopoplatků se nezapočítávají náklady, které poskytovateli služby vzniknou až Vaším vycestováním, např. pojistné, fakultativní výlety, letištní taxy.

2.9 Ošetřujícím lékařem nesmíte být Vy, Váš příbuzný nebo osoba blízká.

J. Narušení cesty

Může se stát, že pro závažné důvody budete muset svou cestu zkrátit, přerušit nebo prodloužit. Pak Vám poslouží právě toto pojištění.

Jakmile nastane situace, kvůli níž budete nuceni svou cestu zkrátit, přerušit nebo prodloužit, neprodleně nám to nahlaste, abychom Vám mohli poradit, jak v daném případě nejlépe postupovat. V opačném případě Vám můžeme pojistné plnění odmítnout.

Při hlášení škody nám předložte dokumenty prokazující důvody zkrácení, přerušení či prodloužení Vaší cesty, např. smlouvu o zájezdu, letenku, účty za ubytování, policejní protokol, lékařskou zprávu, úmrtní list či potvrzení o Vašem umístění do karantény. Zároveň nám dodejte jakékoli další dokumenty, které si od Vás vyžádáme.

U přerušení cesty Vám a členům Vaší rodiny poskytneme dohromady nejvýše limit pojistného plnění uvedený v tabulce. Za nevyužitou dovolenou Vám a členům Vaší rodiny poskytneme nejvýše dvojnásobek limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce. To platí i v případě uzavření více jednotlivých pojistných smluv.

J.2 Přerušení (škodové)

1. Uhradíme Vám dopravu ze zahraničí do vlasti, případně i zpět, když budete nuceni přerušit cestu kvůli

1.1 hospitalizaci Vašeho nejbližšího příbuzného či blízkého spolupracovníka,

1.2 úmrtí nejbližšího příbuzného, sourozence, prarodiče, nejbližšího příbuzného manžela/manželky nebo blízkého spolupracovníka,

1.3 znásilnění Vašeho nejbližšího příbuzného,

1.4 podstatné škodě na Vašem majetku vzniklé po Vašem odjezdu, když je Vaše okamžitá přítomnost prokazatelně nezbytná,

2. Dopravu zpět Vám uhradíme, když zpáteční cestu zahájíte do 5 dní před uplynutím doby, na kterou byla cesta plánována.

J.3 Nevyužitá dovolená (obnosové)

1. Poskytneme Vám kompenzaci za každý nevyužitý den cesty, když budete

1.1 hospitalizován/a déle než 24 hodin,

1.2 se souhlasem asistenční služby přepraven/a zpět do vlasti,

1.3 nucen/a přerušit svou cestu dle bodu J.2.

2. K přerušení cesty musí dojít více než 24 hodin před Vaším plánovaným návratem.

3. Nárok na kompenzaci Vám vzniká dnem následujícím po přerušení cesty.

Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni platit přerušení cesty

1.1 do 24 hodin před Vaším plánovaným návratem,

1.2 které předem neschválila naše asistenční služba,

1.3 z důvodu změny Vašich cestovních plánů nebo záměrů,

1.4 pokud neobdržíte víza apod.,

1.5 když jste jeho důvod mohl/a předpokládat před Vaším odjezdem do zahraničí.

K. Cesty autem

Toto pojištění využijete při zapůjčení vozidla v zahraničí.

Při hlášení škody nám předložte policejní protokol, smlouvu s půjčovnou o nájmu vozidla v zahraničí, doklad o pojištění pronajatého vozidla, doklad o zaplacení spoluúčasti atd. Zároveň nám dodejte jakékoli další dokumenty, které si od Vás vyžádáme.

K.3 Spoluúčast u pronajatého vozidla (škodové)

1. Když způsobíte vozidlem pronajatým v zahraničí dopravní nehodu, uhradíme Vám spoluúčast, kterou se podílíte na vzniklé škodě.

S. Nouzové situace

Toto pojištění využijete v situacích spojených s výskytem COVID-19. Pokud tyto situace nastanou, neprodleně nám to nahlaste, abychom Vám mohli poradit, jak v daném případě nejlépe postupovat. V opačném případě Vám můžeme přiměřeně snížit pojistné plnění.

Toto pojištění se vztahuje na situace, kdy ze závažných důvodů souvisejících s COVID-19 budete muset svou cestu prodloužit.

Při hlášení škody nám předložte dokumenty prokazující důvody nuceného prodloužení cesty, např. lékařskou zprávu, potvrzení o Vašem nevpuštění do dopravního prostředku či státu, potvrzení o Vašem umístění do karantény. Zároveň nám dodejte jakékoli další dokumenty, které si od Vás vyžádáme.

Spoluúčast je vždy 20 %.

S.3 Ubytování za nouzové situace (škodové)

1. Budete-li muset prodloužit svůj pobyt v zahraničí z důvodu Vašeho nezaviněného umístění do karantény kvůli COVID-19, uhradíme Vám mimořádné doložené náklady na náhradní ubytování, a to až do výše limitu pojistného plnění.
2. Pojistné plnění je v případě náhradního ubytování omezeno na stejnou kategorii ubytovacího zařízení, ve které jste byli původně ubytováni.

S.4 Náhradní zpáteční cesta (škodové)

1. Budete-li muset prodloužit svůj pobyt v zahraničí z důvodu Vašeho nezaviněného umístění do karantény kvůli COVID-19, uhradíme Vám mimořádné doložené náklady na zpáteční cestu, a to až do výše limitu pojistného plnění.
2. Pojistné plnění je v případě přepravy omezeno cenou letenky či jízdenky v ekonomické třídě nebo cenou odpovídající úrovně dopravy.

Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění, pokud
1.1 nebyly náklady na ubytování a zpáteční cestu předem schváleny asistenční službou,
1.2 byla škoda způsobena v důsledku jednání Vás či Vašeho spolucestujícího,
1.3 existuje subjekt, který je primárně povinen vzniklou škodu nahradit,
1.4 nesplníte vlastní vinou podmínky pro vstup/výjezd do/z cílové destinace či podmínky destinace, ve které dojde k přestupu na navazující dopravní spoj,
1.5 došlo k plošnému zásahu státní moci či veřejné správy,
1.6 došlo k plošně nařízené karanténě (ve Vašem kraji, obci či ulici apod.),
1.7 Vám byla ještě ve vlasti nařízena preventivní karanténa.

Jaká jsou obecná pravidla pojištění

(všeobecné pojistné podmínky)

V této části se dozvíte, jakými dalšími obecnými pravidly se řídí naše pojištění.

1. Co je cestovní pojištění

1.1 Cestovní pojištění k zájezdu cestovní kanceláře Vám poskytuje pojistnou ochranu při jednotlivých cestách z České republiky do zahraničí.

1.2 Cestovní pojištění k tuzemským zájezdům Vám poskytne ochranu při jednotlivé cestě v rámci České republiky.

1.3 Vztahuje se na nahodilé situace spojené s cestováním (nikdy však na obavy z cestování), které nastaly v době trvání pojištění, a to jak před nastoupením na cestu, tak i v jejím průběhu.

1.4 Toto pojištění nenahrazuje veřejné zdravotní pojištění.

1.5 Pojištění storna Vám poskytuje pojistnou ochranu, když z vážných důvodů musíte zrušit svůj zájezd, letenku, ubytování nebo jinou službu související s cestou.

2. Jak vzniká pojistná smlouva

2.1 Pro toto pojištění platí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákon“), a ostatní obecně závazné právní předpisy České republiky. Upravují ho také tyto pojistné podmínky či další ujednání pojistné smlouvy. Ta se řídí právním řádem České republiky.

2.2 Pojistnou smlouvu s námi uzavřete okamžikem zaplacení pojistného.

2.3 Pojistkou je část smlouvy o zájezdu obsahující údaje o pojistníkovi (osoba uzavírající smlouvu o zájezdu), pojištěných (ostatní osoby uvedené ve smlouvě o zájezdu), době trvání a rozsahu pojištění (označení produktu) a výši pojistného.

2.4 Pojistná smlouva a právní jednání týkající se pojištění musí mít písemnou formu. Ta je zachována i při elektronickém či telefonickém kontaktu, dává-li nám možnost Vaší identifikace.

2.5 Při jakékoli změně Vašich osobních údajů včetně kontaktní adresy jste povinen/a nás o tom informovat.

3. Jak stanovujeme pojistné

3.1 Pojistné určujeme podle zeměpisné oblasti, účelu Vaší cesty a rozsahu zvoleného pojištění. U pojištění storna podle ceny služeb, pro které se pojištění sjednává.

3.2 Pojistné stanovujeme na celou dobu pojištění (jednorázové pojistné) a jeho výše a splatnost jsou stanoveny v pojistné smlouvě. Pojistné se hradí spolu s úhradou zálohy či celé ceny zájezdu či cestovních služeb.

3.3 Jednorázové pojistné za pojištění storna (i v případě kombinace s cestovním pojištěním) nám náleží vždy celé bez ohledu na důvod či způsob ukončení pojištění.

4. Kde pojištění platí

4.1 Vaše pojištění se vztahuje na pojistné události, k nimž došlo v zeměpisné oblasti, pro niž bylo sjednáno.

4.2 Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb neplatí na území státu, kde jste nebo byste v souladu s místními právními předpisy měl/a být zařazen/a do systému zdravotní péče.

5. Kdo může být pojištěn

5.1 Pojištěny jsou osoby jmenovitě uvedené v pojistné smlouvě. Pojistíme občany České republiky i cizí státní příslušníky.

6. Odkdy pojištění platí

6.1 Pojištění si můžete sjednat pouze před začátkem cesty, které se týká.

6.2 Pojištění vzniká zaplacením pojistného. Cestovní pojištění začíná a končí překročením hranice České republiky (zahraniční cesty) nebo zahájením a ukončením čerpání cestovní služby (tuzemské cesty). U zahraničních cest vlastní dopravou začíná pojištění nejdříve den před zahájením a končí nejpozději den po ukončení čerpání cestovní služby.

6.3 V pojistné smlouvě uvádíme její počátek a konec.

6.4 Po dohodě s námi si můžete původní délku pojištění prodloužit, nejpozději však v poslední den trvání sjednaného pojištění.

6.5 Pojištění storna vzniká zaplacením pojistného a končí ve chvíli, kdy začnete čerpat cestovní službu či překročíte hranici České republiky.

6.6 Platnost pojištění může být omezena na základě našeho stanoviska či doporučení MZV (popř. jiných orgánů státní správy) k situaci v zahraničí a restrikcím v rámci cestování.

6.7 Pojištění Vám bezplatně prodloužíme až o 3 měsíce, pokud ošetřující lékař odloží Váš návrat do vlasti kvůli onemocnění či úrazu.

7. Jak pojištění zaniká

7.1 Uplynutím doby, na kterou bylo sjednáno.

7.2 Dohodou mezi Vámi a námi.

7.3 Odstoupením od smlouvy, pokud Vy nebo my uvedeme nepravdivé informace.

7.4 Odstoupením od smlouvy do 14 dní od sjednání pojištění na dálku, pokud je pojištění na dobu delší než jeden měsíc.

7.5 Výpovědí zaslanou do 2 měsíců od sjednání, kdy pojištění ukončíme do 8 dní od přijetí výpovědi.

7.6 Výpovědí zaslanou do 3 měsíců od oznámení pojistné události, kdy pojištění ukončíme do 30 dní od přijetí výpovědi.

7.7 Výpovědí, kterou zašlete do 2 měsíců od zjištění, že jsme porušili zásady rovného zacházení. Pojištění ukončíme do 8 dní od přijetí výpovědi.

Pokud dojde k výpovědi, necháme si zaplacené pojistné a vy máte nárok na pojistná plnění z pojistných událostí, které nastaly do konce pojištění.

8. Jak lze pojištění rozšířit

8.1 Naše cestovní pojištění k zahraničnímu zájezdu obsahuje minimálně pojištění léčebných výloh, asistenční služby a opatrovníka.

8.2 Základní pojištění si můžete rozšířit o pojištění dalších rizik, která využijete při dané cestě.

8.3 Rozsah základního pojištění i možnosti jeho rozšíření naleznete v tabulce limitů pojistného plnění.

8.4 Jakékoli rozšíření se stává součástí pojistné smlouvy o základním pojištění a platí pro něj shodná pravidla.

8.5 Pojistné za rozšíření nám náleží celé, i když jste si ho sjednal/a v době trvání základního pojištění.

9. Jak je to se sporty

9.1 Základní pojištění se vztahuje na běžné rekreační a plážové sporty, kterým se průměrný člověk obvykle věnuje při pobytu v zahraničí.

9.2 Do základního pojištění nebo jeho rozšíření mohou být zahrnuty také zimní nebo rizikové sporty. Sporty, na které se vztahuje konkrétní pojištění, naleznete v přehledném seznamu v závěru těchto pojistných podmínek.

9.3 Posouzení rizikovosti jednotlivých sportů pro účely Vašeho pojištění je na nás.

9.4 Při sportování musíte dodržovat příslušná bezpečnostní opatření, používat funkční ochranné pomůcky a vlastnit patřičné oprávnění, je-li vyžadováno.

10. Co má vliv na pojistné plnění

10.1 Pojistné plnění Vám poskytneme v rozsahu uvedeném v pojistné smlouvě.

10.2 Když s námi uzavřete více pojistných smluv na stejná pojistná nebezpečí, poskytneme Vám pojistné plnění pouze jednou.

10.3 Pojistné plnění Vám uhradíme do 15 dnů od ukončení našeho šetření pojistné události.

10.4 Pojistné plnění Vám poskytneme v tuzemské měně, a to v přepočtu kurzu devizového trhu vyhlašovaného ČNB, který je platný ke dni vzniku pojistné události.

10.5 Porušíte-li některou z povinností uvedených v pojistných podmínkách nebo právních předpisech, můžeme Vám pojistné plnění přiměřeně snížit.

10.6 Pokud dojde ke zrušení zájezdu do země, jejíž bezpečnostní, zdravotní, politické či klimatické situace může vyvolávat obavy z cestování, může být pojistné plnění sníženo o polovinu.

10.7 Při hlášení škody uvádějte úplné, pravdivé a nezkreslené údaje. V opačném případě Vám můžeme pojistné plnění odmítnout v celém rozsahu.

10.8 Pokud se v době trvání pojištění projeví důsledky události, která nastala ještě před jeho začátkem, můžeme Vám pojistné plnění odmítnout.

10.9 Pojistné plnění je při přepravě omezeno letenkou v ekonomické třídě nebo jinou odpovídající úrovní dopravy. Naše asistenční služba může z lékařských důvodů schválit i jiný druh přepravy.

10.10 Pojistnou ochranu a pojistné plnění Vám můžeme poskytnout pouze tehdy, pokud není v rozporu s právními předpisy, sankcemi, embargy, zákazy či omezeními České republiky, Evropské unie, Organizace spojených národů. Totéž platí i pro omezení ze strany Spojených států amerických, pokud tato omezení nejsou v rozporu s předpisy České republiky nebo Evropské unie.

11. Jak přechází práva z pojistného plnění

11.1 Nároky, které Vám při pojistné události vzniknou vůči Vaší zdravotní pojišťovně, přecházejí na nás.

11.2 Pokud Vám někdo způsobí škodu, kterou máte právo vymáhat, pak toto právo přechází na nás až do výše pojistného plnění, které jsme Vám vyplatili.

12. Co musíte udělat při škodní události

12.1 Udělejte maximum možného pro odvrácení nebo zmenšení rozsahu škody.

12.2 Neprodleně nám oznamte, že Vám nastala škoda, uveďte o ní úplné, pravdivé a nezkreslené údaje.

12.3 Důkladně vyplňte všechny kolonky škodního protokolu, přiložte originály dokladů, a co nejlépe popište okolnosti vzniku škody.

12.4 Doložte, že škoda vznikla v době trvání pojištění.

12.5 Máte-li sjednáno ještě jiné obdobné pojištění, oznamte nám, u které pojišťovny.

12.6 Zajistěte, abychom mohli vůči třetí osobě uplatnit právo na náhradu škody.

12.7 Při škodě na Vašem zdraví nám udělte souhlas s nahlížením do Vaší zdravotní dokumentace, případně s Vaším vyšetřením či prohlídkou naším lékařem.

12.8 Budete-li k prokázání škody potřebovat policejní protokol, neprodleně ji nahlaste místní policii.

13. Jak dlouho šetříme škodu

13.1 Po Vašem oznámení škodní události zahájíme neprodleně její šetření. To jsme povinni ukončit do 3 měsíců. Lhůtu můžeme po vzájemné dohodě prodloužit.

13.2 Lhůta pro šetření neběží po dobu, kdy v něm Vaší vinou nemůžeme pokračovat.

13.3 Pokud nebudeme moci šetření včas ukončit, oznámíme Vám z jakých důvodů.

13.4 Když dostatečně doložíte škodní událost, na žádost Vám poskytneme zálohu na pojistné plnění.

14. Kde a jak si můžete stěžovat

14.1 Svou stížnost nám sdělte způsobem, který Vám nejvíce vyhovuje:

- E-mailem na klient@ERVpojistovna.cz.
- Přes www.ERVpojistovna.cz.
- Dopisem na adresu ERV Evropská pojišťovna, a. s., Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika.
- Telefonicky na +420 221 860 860.

14.2 Se stížností se můžete obrátit také na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, tel.: +420 224 411 111.

14.3 Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů můžete kontaktovat:

- Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, tel.: +420 602 273 096, **www.ombudsmancap.cz**,
- Českou obchodní inspekci, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, tel.: +420 296 366 360, **www.coi.cz**.

15. Co je marketingový souhlas

15.1 Uzavřením pojistné smlouvy souhlasíte se zpracovním všech poskytnutých osobních údajů k zasílání našich obchodních sdělení a nabídek.

15.2 Pokud se zasíláním nesouhlasíte, oznamte nám to e-mailem nebo dopisem.

16. Jak upravujeme pojistné podmínky

16.1 Máme možnost jednostranně měnit pojistné podmínky již uzavřených pojistných smluv.

16.2 Aby změna platila, musíme Vám ji oznámit a dát Vám možnost se k ní vyjádřit ve lhůtě 30 dní.

16.3 Jestliže se v této lhůtě nevyjádříte, budeme to považovat za Váš souhlas se změnou.

16.4 Když nám e-mailem či dopisem zašlete svůj nesouhlas, máte také možnost pojistnou smlouvu vypovědět. Vaše smlouva pak zanikne dnem doručení výpovědi.

16.5 Pokud nebudete se změnou souhlasit, můžeme Vám pojistnou smlouvu vypovědět po 30 dnech od účinnosti změny.

Jaké sporty pojišťujeme

Pojištění se vždy vztahuje na níže uvedené běžné sporty. Pro zimní či rizikové sporty si vždy sjednejte připojištění.

Posouzení rizikovosti jednotlivých sportů pro účely Vašeho pojištění je na nás. Pokud si nebudete vědět rady se zařazením Vašeho sportu dle níže uvedeného přehledu, máte možnost nahlédnout do podrobnějšího seznamu na našich webových stránkách, popř. se nám ozvěte, rádi Vám poradíme.

Co považujeme za běžné sporty

Následující rekreační a plážové sporty a pobyt či pohyb v nadmořské výšce do 3 500 m n. m.

- aerobic, aqua aerobic,
- běh (silniční, přespolní),
- cykloturistika, cyklokros a MTB (mimo sjezd),
- čtyřkolky v terénu – výlet organizovaný hotelem nebo CK - rekreačně,
- golf, minigolf,
- in-line bruslení,
- jachting do vzdálenosti 3 km od pevniny,
- jízda na koni, slonu či velbloudu – rekreačně s doprovodem,
- jízda na letní bobové dráze,
- kajak, kanoe stupně obtížnosti WW1 a WW2,
- létání balónem - v rámci organizovaného výletu,
- míčové hry (badminton, basketbal, florbal, fotbal, nohejbal, squash, stolní tenis, tenis, volejbal),
- plavání včetně otužileckého - do vzdálenosti bójek,
- rafting stupně obtížnosti WW1 a WW2,
- rybolov (i ze člunu) do vzdálenosti 3 km od pevniny,
- šnorchlování,
- turistika nebo treking do stupně obtížnosti UIAA1 bez použití horolezeckých pomůcek,
- via ferrata stupně obtížnosti A a B,
- vodní sporty (vodní lyžování, jízda na skútru či banánu, parasailing) – rekreačně v rámci resortu,
- windsurfing, surfing,
- zipline a další sporty srovnatelné rizikovosti.

Jestliže budete běžné sporty vykonávat v rámci jakékoliv sportovní soutěže (vč. tréninku nebo akce organizované školou, tělovýchovnou nebo jinou zájmovou organizací), je nutné zvolit připojištění rizikových sportů.

Co řadíme mezi zimní sporty

Následující sporty provozované na vyznačených trasách a místech k tomu určených do 3 500 m n. m.

- běh na lyžích,
- freestyle, tj. lyžování či snowboarding ve snowparku,
- lyžování, monoski, snowboarding,
- sáňkování, skiboby, bobování,
- snowbungeekayaking,
- snowtrampoline,
- snowtubing a další sporty srovnatelné rizikovosti.

Jestliže budete zimní sporty vykonávat v rámci jakékoliv sportovní soutěže (vč. tréninku nebo akce organizované školou, tělovýchovnou nebo jinou zájmovou organizací), je nutné zvolit připojištění zimních i rizikových sportů.

Jaké sporty počítáme mezi rizikové

Následující rizikové sporty a pobyt či pohyb v nadmořské výšce do 5 000 m n. m.

- akrobatický tanec,
- bungee jumping,
- canyoning,
- jachting od 3 do 30 km od pevniny,
- jezdecké sporty mimo voltiž,
- kajak, kanoe stupně obtížnosti WW3,
- kiting (snowkiting, powerkiting apod.),
- lední hokej,
- létání balónem (individuálně),
- freeride, tj. lyžování či snowboarding ve volném terénu v místech dostupných sítí lanovek,
- motorové sporty na sněhu, ledu či vodě – rekreačně,
- paragliding,
- potápění se samostatným dýchacím přístrojem do hloubky 40 m,
- rafting stupně obtížnosti WW3,
- sjezd náročných terénů na kole,
- skialpinismus ve volném terénu (na lyžích i na splitboardu) v místech dostupných sítí lanovek,
- sportovní boby a saně v koridorech,
- tandemový seskok s padákem,
- turistika nebo treking (horolezectví) do stupně obtížnosti UIAA3 s použitím odpovídajících pomůcek,
- via ferrata obtížnosti C a další sporty srovnatelné rizikovosti.

Jestliže budete rizikové sporty vykonávat v rámci jakékoliv sportovní soutěže (vč. tréninku nebo akce organizované školou, tělovýchovnou nebo jinou zájmovou organizací), je nutné zvolit individuální pojištění, které Vám rádi na míru připravíme.

Které sporty pojistíme pouze individuálně

Řadíme sem jakýkoli pobyt či pohyb v nadmořské výšce nad 5 000 m n. m. a extrémní sporty neuvedené výše, např.

- bojová umění a sporty,
- freediving,
- freeride, tj. lyžování či snowboarding ve volném terénu v místech nedostupných sítí lanovek,
- heliskiing,
- kajak, kanoe stupně obtížnosti nad WW3,
- letecké sporty (závěsné létání, plachtění, akrobacie),
- rafting stupně obtížnosti nad WW3,
- skialpinismus ve volném terénu (na lyžích i na splitboardu) v místech nedostupných sítí lanovek,
- via ferrata obtížnosti D a E,
- závody motorových vozidel nebo trénink na ně.

Při sportu používejte funkční ochranné pomůcky, dodržujte bezpečnostní opatření a zajistěte si oprávnění, která jsou k některým činnostem vyžadována. Jinak Vám můžeme přiměřeně snížit pojistné plnění.

Tento přehled je nedílnou součástí pojistných podmínek.

Kompenzační tabulka

Kompenzační tabulka obsahuje seznam tělesných poškození způsobených úrazem, na něž se vztahuje pojištění, a slouží k určení rozsahu trvalých následků úrazu. O rozsahu trvalých následků úrazu rozhoduje revizní lékař pojistitele na základě lékařských zpráv. Procenta uvedená v tabulce představují podíl na limitu pojistného plnění.

I. Tělo

A. Ruka, paže, rameno

1) Prsty	
Ztráta všech prstů na jedné ruce	50 %
Ztráta palce a metakarpálních kůstek	30 %
Ztráta palce	25 %
Ztráta poloviny konečku palce	8 %
Palec s neohebným článkem	5 %
Ztráta jednoho prstu	10 %
Ztráta každého dalšího prstu	15 %
Ztráta krajního článku prstu	5 %
Prst s neohebným článkem	5 %
2) Ruka, zápěstí	
Ztráta jedné ruky	55 %
Neohebnost v dobré pracovní poloze	10 %
Neohebnost ve špatné pracovní poloze	15 %
Zlomenina vřetenní kosti, zhojená s vykloubením a mírnou poruchou funkce	5 %
Následky zlomeniny vřet. kosti od ukazováku až po malík, snížení až o 2 cm od dlaně ruky	18 %
3) Paže	
Ztráta paže	70 %
Amputace v nadloktí	65 %
Amputace v předloktí	60 %
Nezhojené přetržení dvojhlavého svalu	5 %
Srážení krve v cévách v podpaží	5 %
4) Loket	
Neohebnost v natažené poloze	25 %
Funkce natáčení v předloktí ustala („vztyčená poloha“)	20 %
Nedostatečné natažení (40° až 90°)	5 %
5) Rameno	
Veškerá pohyblivost se počítá s neusazenou lopatkou Neohebnost v rameni (paže svěšena podél těla)	35 %
Zdvižení až do 90°	15 %
Tření a určité snížení pohyblivosti	5 %
Opakující se luxace	10 %
Akromioklavikulární luxace	5 %
6) Paralýza	
Celková paralýza pažního nervového svazku	70 %
Celková paralýza radiálního nervu v nadloktí	25 %
Celková paralýza loketního nervu	30 %
Celková paralýza mediálního nervu, poranění jak smyslové, tak motorické	35 %
Pouze u poranění smyslových	10 %

B. Chodidlo, noha, kyčle, paralýza

1) Chodidlo	
Ztráta chodidla s dobrou funkcí protézy	30 %
Ztráta chodidla se špatnou funkcí protézy	35 %
Amputace nártu, pahýl schopný unést tělo	15 %
Ztráta všech prstů u nohy	10 %
Ztráta palce u nohy	5 %
Nepohyblivý kloub kotníku v pravém úhlu nebo mírné vybočení (koňská noha)	15%
Kloub kotníku - ustala pohyblivost v natočení	5 %
2) Noha	
Ztráta jedné nohy	65 %
Amputace v koleni nebo ve stehně s dobrou funkcí protézy	50 %
Amputace v koleni nebo ve stehně se špatnou funkcí protézy	55 %
Ztráta bérce (holeně) s protézou	30 %
Zkrácení nohy o 3 cm a více	10 %
Nepohyblivé koleno	25 %
Koleno, jehož možnost ohybu je snížena na 90° nebo méně	10 %
Koleno s rušivou uvolněností	10 %
Opakující se luxace čéšky	5 %
Ztráta čéšky	7 %
Dobře fungující celá umělá čéška	15 %
3) Kyčle	
Nepohyblivá kyčel v příznivé poloze	30 %
Kyčel se silnou nedostatečností její funkce	50 %
Dobře fungující celková umělá náhrada kyčelního kloubu	10 %
4) Paralýza	
Celková paralýza nervu lýtkového	10 %
Celková paralýza nervu stehenního	20 %
Částečná ztráta hybnosti sedacího nervu s dobrou pohyblivostí	10 %
Částečná ztráta hybnosti sedacího nervu se špatnou pohyblivostí	30 %

II. Hlava

A. Obličej, mozek, zrak, sluch

1) Obličej	
Ztráta zubů (nejméně 3)	5 %
Skalpování	5 %
Jednostranná paralýza obličejového nervu	10 %
Oboustranná paralýza obličejového nervu	15 %
Ztráta čichu	10 %
Paralýza hlasivek s obtížemi při řeči	10 %

Paralýza trojklaného nervu v obličejové části	5 %
Trvalé zjizvení - jizvy do 4 cm	5 %
Trvalé zjizvení - jizvy 4 - 10 cm	7 %
Trvalé zjizvení - jizvy nad 10 cm	9 %
2) Mozek	
Mírná demence	15 %
Středně silná demence	25 %
Silná demence	50 %
Postkomoční syndrom	8 %
3) Zrak	
Ztráta jednoho oka	40 %
Ztráta obou očí	100 %
Ztráta vidění na jedno oko	25 %
Ztráta vidění na obě oči	100 %
Ztráta binokulárního vidění	15 %
Výpad zorného pole (hemianopsie)	40 %
Ztráta vidění na jedno oko s možností zlepšení po operaci	18 %
Dvojité vidění	10 %
4) Sluch	
Ztráta sluchu na jedno ucho	10 %
Ztráta sluchu na obě uši	75 %
Ztráta vnějšího ucha	10 %

III. Páteř, krk a mícha

1) Páteř	
Omezení hybnosti páteře lehkého stupně	8 %
Omezení hybnosti páteře středního stupně	16 %
Omezení hybnosti páteře těžkého stupně	25 %
Poúrazové poškození páteře a míchy nebo míšních kořenů lehkého stupně	25 %
Poúrazové poškození páteře a míchy nebo míšních kořenů středního stupně	40 %
Poúrazové poškození páteře a míchy nebo míšních kořenů těžkého stupně	80 %
Omezení hybnosti - nutnost nošení korzetu	8 %
Následky vychýlení ploténky	12 %
2) Krk, krční páteř	
Ztráta hlasu	20 %
Stav po úrazu průdušnice s trvale zavedenou kanylou	35 %
Stav po tacheotomii s trvale zavedenou kanylou	50 %
Omezení hybnosti - je zapotřebí zpevňující límec	12 %
Vystřelující bolest - kořenové dráždění	12 %
3) Poranění hřbetní míchy	
Mírné trvalé následky beze změn na močovém měchýři pravděpodobné pomočování) - objektivně určitelné neurologické symptomy v mírném měřítku	20 %
Mírné trvalé následky se změnami na močovém měchýři (pravděpodobné pomočování) - objektivně určitelné neurologické symptomy v mírném měřítku	25 %
Ostatní trvalé následky bez symptomů na močovém měchýři	30 %
Ostatní trvalé následky se symptomy na močovém měchýři	35 %

IV. Srdce a plíce

Zasažení srdce a plic se posuzuje s přihlédnutím k omezení funkční kapacity, které je onemocněním způsobeno. K tomuto účelu se používá následujícího rozdělení do skupin:	
1. Bez omezení fyzické činnosti	3 %
2. Mírné omezení fyzické činnosti, příznaky se objevují pouze při namáhavé činnosti	20 %
3. Podstatné omezení fyzické činnosti, příznaky se projevují již při málo náročné činnosti	45 %
4. Jakákoli forma fyzické činnosti způsobuje objevení se příznaků, které se mohou vyskytovat i v době klidu	70 %
FEV přes 2 litry odpovídá funkční skupině 1	
FEV mezi 1,5 až 2 litry odpovídá funkční skupině 2	
FEV přibližně 1 litr odpovídá funkční skupině 3	
FEV 0,5 litru odpovídá funkční skupině 4	

V. Břišní dutina a pánev

Ztráta sleziny	5 %
Ztráta jedné ledviny	10 %
Dobře fungující transplantovaná ledvina	25 %
Uměle vytvořený vývod střeva navenek	10 %
Mírná inkontinence, např. nutkavé močení ev. i vyprázdnění stolice	10 %
Expulzivní inkontinence	25 %
Břišní kýla, neoperovatelná	20 %
Ztráta obou varlat	10 %
Ztráta obou vaječníků před menopauzou	10 %
Zúžení močovodu, pokud se musí používat dilatátor	15 %

Jak zpracováváme osobní údaje
(GDPR)

Dovolte, abychom Vás informovali o ochraně Vašich osobních údajů, zejména v souvislosti s Vámi uzavřeným pojištěním. Ochrana Vašeho soukromí a Vašich údajů je pro nás zcela zásadní, a proto dbáme jak na bezpečnost našich interních systémů, tak na výběr našich partnerů. Zároveň respektujeme standardy vydané Českou asociací pojišťoven, jejíž jsme členy.

Kdo je správcem Vašich osobních údajů

Správcem Vašich osobních údajů je **ERV Evropská pojišťovna, a. s.**, se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8 – Karlín, Česká republika. Naše IČ je 492 40 196 a jsme zapsáni v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969.

Obrátit se na nás můžete způsobem, který Vám nejvíce vyhovuje:

- e-mailem na **klient@ERVpojistovna.cz**,
- přes **www.ERVpojistovna.cz,**
- dopisem na adresu Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8 – Karlín, Česká republika,
- telefonicky na +420 221 860 860.

Kde a jak se můžete ptát

Máme svého pověřence pro ochranu osobních údajů (Data Protection Officer; DPO), na kterého se můžete obrátit s jakýmkoli dotazem na zpracování Vašich osobních údajů nebo se stížností.

Kontaktovat ho můžete:

- e-mailem na **dpo@ERVpojistovna.cz**,
- přes online formulář na **www.ERVpojistovna.cz**,
- dopisem na adresu našeho sídla.

S dotazem, podnětem či stížností se také můžete obrátit na **Úřad pro ochranu osobních údajů**, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika, tel.: +420 234 665 111, e-mail: **posta@uoou.cz**, **www.uoou.cz**.

Jaké osobní údaje zpracováváme

Pro uzavření pojistné smlouvy a likvidaci pojistné události můžeme zpracovávat Vaše osobní údaje, např. jméno, příjmení, rodné číslo, datum narození, adresu bydliště, telefonní číslo, e-mailovou adresu. Jedná se o nezbytné identifikační a kontaktní údaje. Při škodě na zdraví můžeme také zpracovávat údaje týkající se Vašeho zdravotního stavu.

Když budou Vaše údaje o zdravotním stavu nutné ke zhodnocení pojistného rizika a jeho upsání, budeme je zpracovávat výhradně na základě Vašeho výslovného souhlasu.

Kdykoli navštívíte naše webové stránky, zaznamenávají se z bezpečnostních důvodů na náš server veškerá identifikační data (IP adresa) a další informace (datum, čas, zhlédnutá stránka). Nepoužíváme Java Applets nebo Active X Controls.

Naše stránky používají cookies, které Vám mohou ulehčit další použití našich internetových služeb. Tyto údaje používáme výhradně ke statistickým účelům a zaručujeme Vaši naprostou anonymitu. Pro zablokování cookies vyberte ve svém internetovém prohlížeči příslušnou volbu (nejčastěji v záložce Nastavení -> Soukromí). Po této blokaci nebudete moci využít některých funkcí našich stránek.

Když nám prostřednictvím našich stránek zašlete e-mail obsahující údaje jako např. jméno nebo e-mailová adresa, použijeme je pouze pro zaslání Vámi vyžádaných informací. Když je přístup na některé stránky ERVpojistovna.cz podmíněn Vaším poskytnutím osobních údajů, pracujeme s nimi pouze při plnění svých povinností a nepoužijeme je k jiným účelům.

Za účelem zkvalitňování služeb nahráváme s Vaším předchozím souhlasem telefonické hovory na naší klientské lince. Jestliže nebudete s nahráváním hovoru souhlasit, můžete využít jiných komunikačních kanálů, např. e-mail nebo chat.

Jaké jsou účely zpracování osobních údajů

Vaše osobní údaje potřebujeme, abychom mohli zhodnotit pojistné riziko a uzavřít pojistnou smlouvu, pro správu pojistné smlouvy a související evidenci, zasílání pojistek, případně pro přezkum pojistné události či poskytnutí pojistného plnění. Veškerá komunikace s námi je monitorována a archivována, a to včetně klientských hovorů. Uzavření pojistné smlouvy, správa pojistné smlouvy ani likvidace pojistné události nejsou možné bez zpracování osobních údajů. Vaše osobní údaje dále můžeme zpracovávat například pro splnění regulatorních požadavků, pro pojistné statistiky nebo pro vývoj nových tarifů.

Jedná se tedy o zpracování osobních údajů vyplývající zejména ze zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, a ze zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu jsou dle GDPR podřazeny pod náš oprávněný zájem.

Našim oprávněným zájmem je taktéž zpracování Vašich osobních údajů pro zajištění IT operací a jejich bezpečnosti, a také pro prevenci a vyšetřování, zejména pokud jde o podezření z pojistného podvodu.

Jak ukládáme osobní údaje

Pojistné smlouvy s Vašimi osobními údaji ukládáme na servery našeho interního systému a na žádost Vám z něj můžeme poskytnout výpisy.

Při sjednávání pojištění elektronickou formou se smlouva uzavírá v jednotlivých krocích stanovených technickým řešením online systému. Při zadávání údajů o pojištění Vám systém umožňuje identifikaci a opravení případných chyb.

Co když osobní údaje odmítnete poskytnout

Když odmítnete osobní údaje poskytnout, nemůžeme bohužel uzavřít pojistnou smlouvu, resp. provést likvidaci Vaší pojistné události.

Po jakou dobu osobní údaje zpracováváme

Jsme oprávněni uchovávat Vaše osobní údaje po dobu trvání pojistné smlouvy nebo z ní vyplývajících povinností,

nejdéle však 16 let, poté jsou Vaše osobní údaje zlikvidovány. Po uplynutí běžné promlčení doby dle občanského zákoníku, tedy po 4 letech, jsou Vaše osobní údaje v rámci našeho IT systému pseudonymizovány a takto jsou uchovány až do doby samotné likvidace.

Osobní údaje jsou uchovávány také na základě zákonných archivačních povinností, zejména dle daňových a účetních předpisů.

Komu zpřístupňujeme Vaše osobní údaje

Vaše osobní údaje máme právo zpřístupnit třetí straně zcela výjimečně, a to výhradně při šetření Vaší pojistné události či při správě Vaší pojistné smlouvy.

K Vašim osobním údajům máme přístup my, naši zaměstnanci či smluvní zpracovatelé, zejména poskytovatelé IT služeb, asistenční společnost, zajistitelé či pojišťovací zprostředkovatelé.

V případě zájmu naleznete úplný soupis smluvních zpracovatelů, včetně popisu jejich činností, na našich webových stránkách.

Co je automatizované rozhodování

K automatizovanému rozhodování / profilování dochází zejména při sjednávání pojistné smlouvy prostřednictvím našeho online systému, který Vám má zpříjemnit a urychlit výběr a nákup nejvhodnějšího pojištění.

Veškerá automatizovaná rozhodnutí jsou založena na předem námi určených pravidlech, zejména na základě pojistně-matematických výpočtech.

Jaká jsou Vaše práva

Na vyžádání jsme povinni Vás informovat o zpracování Vašich osobních údajů či je opravit.

Pokud se domníváte, že zpracováváme Vaše údaje v rozporu s ochranou Vašeho soukromí či se zákonem, musíme tento stav odstranit nebo vysvětlit. Když Vaší žádosti nevyhovíme, můžete se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

Když dochází ke zpracování Vašich osobních údajů prostřednictvím automatizovaného rozhodování a Vy jste zjistili, že tím dochází ke zpracování, které je v rozporu s ochranou Vašeho soukromého a osobního života nebo je v rozporu s právními předpisy, máte právo na vznesení námitky.

Dále máte také právo na výmaz (právo být zapomenut), právo na omezení zpracování a právo na přenositelnost údajů.

Když dochází ke zpracování osobních údajů na základě Vámi uděleného souhlasu, můžete jej kdykoli odvolat.

Na našich webových stránkách v části věnované ochraně osobních údajů naleznete:

- tuto informaci,
- přehled veškerých kontaktních údajů,
- odkaz na online formulář, který můžete využít pro vznesení dotazu či podnětu,
- další aktuální informace vztahující se k této problematice.

https://www.ervpojistovna.cz/cs/informace-o-webu

Jsme pojišťovna, ale cestovní

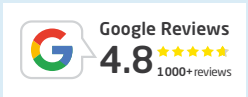
Máme to jinak, protože cestováním žijeme. Už více než 110 let. Každý rok osobně prověřujeme úroveň lékařské péče v zahraničí. Vybudovali jsme síť center pomoci na všech kontinentech. Škody vyplácíme férově do 7 pracovních dnů. Přes milion klientů ročně z nás dělá českou jedničku. Vy cestujete. My se staráme.

Vlastní specializovaná asistenční služba

Zachránit život je něco jiného, než odtáhnout auto. Naše Euro-Centra desítky let budují síť prověřených zdravotnických zařízení, a tak Vás v zahraničí umíme svěřit do rukou těch nejpovolanějších.

Naše úspěchy

Již patnáctkrát jsme získali od Asociace českých pojišťovacích makléřů ocenění Pojišťovna roku. Šestnáctkrát v řadě jsme byli v TTG Travel Awards vyhodnoceni odborníky z cestovního ruchu jako pojišťovna s nejlepším cestovním pojištěním.



ERV Evropská pojišťovna, a. s.
Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8
ERVpojistovna.cz
221 860 860
klient@ERVpojistovna.cz

ERV
Evropská pojišťovna

PP-CK-BS-2503

Cestovní pojištění

Informační dokument o pojistném produktu

Společnost: **ERV Evropská pojišťovna, a. s. , ČR**

Produkt: **Jednorázové cestovní pojištění pro cestovní kancelář Blue Style**

Úplné předsmluvní a smluvní informace naleznete v pojistné smlouvě a pojistných podmínkách.

O jaké pojištění se jedná?

Toto cestovní pojištění Vám poskytne ochranu při cestě z České republiky do zahraničí. Vaše cesta smí trvat až 90 dní.

Co je pojištěno?

- ✓ cestovní pojištění **Basic**
  - ✓ léčebné výlohy, např. ambulantní ošetření, hospitalizace, zubní ošetření, fyzioterapie apod.,
  - ✓ asistenční služby (aktivní asistence, převoz, přeložení a repatriace apod.),
  - ✓ opatrovník,
- ✓ připojištění **SAFE** obsahuje
  - ✓ úraz (trvalé následky nebo úmrtí následkem úrazu),
  - ✓ osobní věci,
  - ✓ zpoždění zavazadel,
  - ✓ odpovědnost za škodu na zdraví či majetku,
  - ✓ zmeškání či zpoždění odjezdu (pouze varianta World),
  - ✓ stornopoplatky
  - ✓ narušení cesty (přerušení, nevyužitá dovolená),
- ✓ připojištění **MAX** obsahuje navíc
  - ✓ cesty autem (spoluúčast u pronajatého vozidla),
  - ✓ nouzové situace (náhradní ubytování a doprava)
- ✓ připojištění **LIGHT** obsahuje vše obsažené ve variantě MAX s výjimkou pojištění storna.

Co není pojištěno?

- ✗ úmyslné jednání,
- ✗ chronické nemoci,
- ✗ požití či požívání alkoholu, omamných či psychotropních látek,
- ✗ duševní poruchy či psychická onemocnění,
- ✗ cesty do oblastí nedoporučených MZV a válečných,
- ✗ vyšší moc a jiné neodvratitelné události,
- ✗ plošně nařízená karanténa,
- ✗ plošný zásah státní moci nebo veřejné správy.

Existují nějaká další omezení?

- ! limity pojistného plnění, případně spoluúčasti,
- ! platnost pouze mimo Českou republiku s výjimkou pojištění storna,
- ! maximální délka jedné cesty 90 dní,
- ! možnost snížit pojistné plnění u storna o polovinu
  - ! při cestě do oblasti zařazené do seznamu oblastí se zvýšeným bezpečnostním rizikem,
  - ! při cestě do oblasti, kde politická, zdravotní či jiná situace může vyvolávat obavy z cestování,
- ! ukončení platnosti pojištění při změně bezpečnostní situace v destinaci,
- ! definice nejbližších příbuzných,
- ! zpoždění odjezdu se nevztahuje na charterové lety.

Kde pojištění platí?

- V zeměpisné oblasti, pro niž bylo sjednáno (Evropa nebo celý svět).

Jaké mám povinnosti?

- V jakékoli tísňové situaci se obraťte na naši asistenční službu a řiďte se jejími pokyny.
- Udělejte maximum pro odvrácení nebo zmenšení rozsahu škody.
- Neprodleně nám oznamte, že Vám nastala škoda.
- Důkladně vyplňte hlášení škody, přiložte originály dokladů, a co nejlépe popište okolnosti vzniku škody.

Kdy a jak mám zaplatit?

- Pojistné (jednorázové) uhraďte ještě před nastoupením cesty. Jen tak vznikne pojistná smlouva.
- Pojistné nám náleží vždy celé bez ohledu na důvod či způsob ukončení pojištění.

Kdy pojištění začíná a končí?

- Pojištění jednotlivé cesty začíná a končí okamžikem překročení hranice České republiky.
- U zájezdů v rámci ČR začíná pojištění zaplacením pojistného a končí, když začnete čerpat cestovní službu.
- Pojištění storna vzniká zaplacením pojistného a končí, když začnete čerpat cestovní službu či překročíte hranici České republiky.
- Pojištění obvykle končí uplynutím doby, na kterou bylo sjednáno.

Jak mohu vypovědět smlouvu?

- Do 2 měsíců od sjednání. Pojištění ukončíme do 8 dní od přijetí výpovědi.
- Do 3 měsíců od oznámení pojistné události.
  Pojištění ukončíme do 30 dní od přijetí výpovědi.
- Do 2 měsíců od zjištění, že jsme porušili zásady rovného zacházení.
  Pojištění ukončíme do 8 dní od přijetí výpovědi.

ERV Evropská pojišťovna

IP-JCPCKBS-2503

INFORMACE K ZÁJEZDU

Informace k zájezdu dle § 1b odst. 1 písm. a) nebo písm. b) bodů 1 až 4 zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů

Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnici (EU) 2015/2302.

Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie týkajících se zájezdů. Cestovní kancelář Blue Style a.s., IČO 25609688, se sídlem Praha 1, Jindřišská 873/27, PSČ 110 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 26756 (dále jen „Blue Style"), ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu.

Cestovní kancelář Blue Style má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny uskutečněné platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku, a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.

Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

- Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle § 9a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další.
- Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.
- Zákazník obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místu, kde se může spojit s cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, která zprostředkovala prodej zájezdu.
- Zákazník může s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.
- Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradí-li si cestovní kancelář právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.
- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku zájezdu, s výjimkou ceny. Pokud cestovní kancelář před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší, má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu a případně na náhradu škody.
- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) před zahájením zájezdu, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).
- Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud zaplatí přiměřené a zdůvodnitelné odstupné (storno poplatek).
- Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku), pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a cestovní kancelář neposkytla vhodné náhradní řešení.
- V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí.
- Cestovní kancelář má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích.
- Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka. Cestovní kancelář Blue Style si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka) u subjektu ERV Evropská pojišťovna, a.s., IČO 492 40 196, se sídlem Praha 8, Křižíkova 237/36a, PSČ 186 00, email: help@euro-center.cz; tel: +420 221 860 606. Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 je provedena v českém právním řádu zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění zákona č. 111/2018 Sb., a § 2521 až 2549a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 111/2018 Sb., dostupnými na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (http://www.mmr.cz); tato forma zveřejnění má informativní charakter.