

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) platí od 1. 2.2018 a jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře Josef Sklenář, IČ 10261940, se sídlem Tlustice 186, Hořovice, 268 01 (dále CK) a spolu s Důležitými informacemi o dopravě, ubytování a dalších službách uvedenými na www.ck-osveta.cz tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. Smluvní strany se podpisem smlouvy zavázaly jimi řídit. Za zákazníka se považuje jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a dále i osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena.

I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ. Smlouvou o zájezdu (dále také Smlouva) se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, dopravu a jiné služby a zákazník se zavazuje, že zaplatí dohodnutou souhrnnou cenu a cenu ostatních smluvněných služeb. / 2. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká na základě uzavřené smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem (objednavatelem) a CK (případně též prostřednictvím zplnomocněné osoby – smluvního partnera CK).

II. ÚČAST NA ZÁJEZDECH A CESTOVNÍ DOKLADY

1. Osoby ve věku do 15 let se mohou účastnit zájezdu pořádaného CK pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let. / 2. Osoby ve věku od 15 do 18 let se mohou účastnit zájezdu CK pouze za podmínek, že předloží písemný souhlas svého zákonného zástupce s účastí na předemném zájezdu, pokud se zákonný zástupce zájezdu sám neúčastní / 3. Zákazník je odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů všech zemí, přes něž a do nichž se cestuje, včetně přepravních a ubytovacích podmínek. / 4. Zákazník je povinen: - mít u sebe po celou dobu zájezdu všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno) - mít u sebe po celou dobu zájezdu veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložit ke kontrole pracovníkům CK, - řídit se písemnými pokyny pro účastníky zájezdu, pokyny delegáta zájezdu a průvodce a dodržovat stanovený program a provozní řády stravovacích a ubytovacích zařízení. / 5. Zákazník má právo na poskytnutí pouze těch služeb, které tvoří součást zájezdu, resp. výslovně stanoveného programu a zaplacené souhrnné ceny. Jakékoli další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR apod.) může CK poskytnout pouze na základě objednávky a následné úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb.

III. SOUHRNNÁ CENA A JEJÍ ÚHRADA

1. Souhrnnou cenu platí zákazník v hotovosti, a to pouze v provozovnách CK nebo bankovním převodem nebo složenkou na účet CK uvedený ve smlouvě o zájezdu. / 2. Zákazník je povinen celou souhrnnou cenu uhradit tak, aby byla nejpozději 30 dnů před datem zahájení zájezdu složena v provozovně CK nebo připsána na účet CK. / 3. Zákazník souhlasí s tím, že při uzavření smlouvy o zájezdu uhradí zálohu ve výši 50% souhrnné ceny. Záloha je splatná nejpozději 7 dnů od uzavření smlouvy o zájezdu zákazníkem (i za osoby, v jejichž prospěch byla smlouva uzavřena). U zájezdů na zvláštní objednávku (individuální, na vyžádání) je CK oprávněna vyžadovat zaplacení zálohy až ve výši 100 % souhrnné ceny. / 4. Při uzavření smlouvy o zájezdu 30 a méně dní před zahájením zájezdu (poskytnutím první služby), je zákazník povinen zaplatit celou souhrnnou cenu v den uzavření smlouvy o zájezdu, nebude – li s CK dohodnuto jinak. / 5. CK má právo na zaplacení celé souhrnné ceny, včetně dalších (následně) objednaných služeb před jejich poskytnutím. Bez úplného zaplacení souhrnné ceny a ostatních služeb v souhrnné ceně nezahnutých nemá zákazník nárok na plnění (poskytnutí zájezdu a služeb) ze strany CK. Případně slevy vyhlášené CK po datu uzavření smlouvy o zájezdu nemají vliv na cenu platnou v době uzavření smlouvy o zájezdu. / 6. Zákazník je srozuměn s tím, že v případě, že uhradí jakoukoli část souhrnné ceny (nebo případných dalších služeb) provizivní prodejci CK (nikoliv CK), činí tak na vlastní nebezpečí. Zákazník souhlasí s tím, že jeho povinnost uhradit souhrnnou cenu a cenu dalších objednaných služeb CK bude považována za splněnou až okamžikem, kdy bude souhrnná cena (i cena případných dalších služeb) uhradena na účet CK uvedený ve Smlouvě, nebo v hotovosti v provozovně CK. / 7. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu: / a / dojde-li ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, podle následujícího vzorce: „ZCO = ZNDO – PNDO“, kde: ZCO = zvýšení ceny na osobu, ZNDO = zvýšené náklady na dopravu na osobu, PNDO = původní náklady na dopravu na osobu / b / anebo dojde-li ke zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, podle následujícího vzorce: „ZCO = [(DCO / SK) * OSK] – DCO“, kde: ZCO = zvýšení ceny na osobu, DCO = dohodnutá cena na osobu, OSK = směnný (dení) kurz koruny (dle Kurzovního listku ČNB) ke dni odeslání oznámení o zvýšení souhrnné ceny objednaného zájezdu, SK = směnný (dení) kurs české koruny (dle Kurzovního listku ČNB) vůči příslušné měně (není-li stanovena, pak k EUR) použitý pro stanovení ceny zájezdu. Pro výpočet ceny zájezdů a pobytů byl použit směnný kurz ČNB - kurz devizového trhu ke dni uvedení v aktuálním katalogu. Pro výpočet ceny letecké dopravy byl použit směnný kurz 22 Kč / 1 USD. Písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu musí CK zákazníkovi odeslat nejpozději 21 dní před poskytnutím první služby. / 8. Pro uplatnění dětské ceny je rozhodující věk dítěte v době návratu, kdy dítě nesmí dovršit věku, který je rozhodný pro uplatnění dětské ceny. / 9. Pokud účastník, z vlastního rozhodnutí nebo vlastního zavinění nebo vlastního opomenutí nevyužije některé z objednaných a zaplacených služeb, nenáleží mu náhrada za takové nevyužití služby.

IV. ZMĚNY SMLOUVY O ZÁJEZDU

1. Uskutečnění zájezdu je vždy podmíněno dosažením minimálního počtu zákazníků. CK je oprávněna zájezd zrušit v případě, že je obsazen méně než 35 zákazníky. Písemné oznámení o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinná odeslat zákazníkovi (objednavateli zájezdu) nejpozději 5 dnů před datem zahájení zájezdu. / 2. **Změny smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka:** před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu zúčastní místo něho (za stejných podmínek) zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená, pouze za podmínek stanovených v ustanovení § 2532 OZ. Taková změna musí být právně i technicky možná a uskutečnitelná (např. s ohledem na lhůtu pro zajištění letenky, možnosti změny jména na let atd.). CK je oprávněna po zákazníkovi (stávajícím zákazníkovi) požadovat poplatek za realizovanou změnu a náklady s tím spojené (např. náklady za změnu jména na letence či vystavení nové letenky apod.). Původní a nový zákazník odpovídají společně a nerozdílně za zaplacení souhrnné ceny a úhradu nákladů spojených se změnou. / 3. **Změny smlouvy o zájezdu ze strany CK:** a) před započátkem zájezdu: CK je oprávněna z objektivních důvodů změnit program zájezdu, přesunout dobu jeho konání, změnit trasu, způsob dopravy, ubytování či další sjednané podmínky. Takovéto změny je povinná zákazníkovi oznamovat a má-li být v důsledku těchto změn změněna i cena zájezdu, včetně návrhu nové ceny. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změny smlouvy o zájezdu, platí, že se změnou smlouvy souhlasí. Poskytnutá lhůta musí skončit před zahájením zájezdu. Odstoupí-li zákazník z tohoto důvodu od smlouvy o zájezdu, má právo požadovat uzavření nové smlouvy o zájezdu (náhradní zájezd) na jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu (je-li v nabídce CK), jinak mu CK vrátí uhrazenou část ceny zájezdu. Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek, nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže CK ovlivnit, vyrazuje si CK právo případně změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpany, a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. V případě letů, kdy je přilet do místa určené v nočních hodinách a/nebo odlet v brzkých ranních hodinách, se celá noc účtuje. / b) v průběhu zájezdu: CK je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb, je-li to z naléhavých důvodů nezbytně nutné a není možno dodržet stanovený program a poskytnout původně objednané služby. V takovýchto případech je CK povinná: - zajišťit náhradní program a služby ve stejném nebo vyšším rozsahu a kvalitě - upravit souhrnnou cenu v závislosti na provedených změnách programu a služeb a vrátit účastníkovi rozdíl v ceně, byly-li náhradní služby poskytnuty v nižším rozsahu.

V. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU

1. Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu z důvodem odstoupení není porušení povinnosti CK stanovené smlouvou o zájezdu nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li CK od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je CK po zákazníkovi, se kterým se takto smlouva o zájezdu ruší a objednavateli zájezdu, po obou společně a nerozdílně, oprávněna požadovat zaplacení odpustného ve výši stanovené smlouvou o zájezdu a není-li výslovně odpustné stanoveno, pak v následující výši:

STORNOPOPLATKY – ODSTUPNÉ

více než 45 dní předem-skutečně vzniklé náklady, min. však 5.000, Kč/os./letecká doprava a zájezdy s leteckou dopravou, v ostat. příp. min. 700,- Kč/os.

45 – 21 dní předem-skutečně vzniklé náklady, min. však 30 % z ceny, v příp. letecké dopravy nebo zájezdu s leteckou dopravou nejméně 5.000,-Kč/os.

20 – 11 dní předem - skutečně vzniklé náklady, min. však 50 % z ceny, v příp. letecké dopravy nebo zájezdu s leteckou dopravou nejméně 5.000,-Kč/os.

10 – 4 dní předem - skutečně vzniklé náklady, min. však 90 % z ceny, v příp. letecké dopravy nebo zájezdu s leteckou dopravou nejméně 5.000,-Kč/os.

3 a méně dní předem - 100 % z ceny.

3 a odstoupení od Smlouvy s odpustným ve výši 100 % ceny se považuje i nedostavení se k odjezdu (odletu) včas, vrácení účastníka pro nedodržení pasových, celních, devizových a jiných předpisů, případně při uvedení nesprávných či neúplných údajů v dokladech a v případě vyloučení účastníka z poskytování služeb, pokud svým jednáním podstatně narušuje průběh zájezdu. Cenou se rozumí souhrnná cena zájezdu minus příplatek (pojistné) za cestovní pojištění. Pojistné za cestovní pojištění je nevratné a nepřenositelné. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb CK. / 2. CK je oprávněna od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu odstoupit: a) z důvodu zrušení zájezdu za zákonem stanovených podmínek. CK nenahradí odpustné, byl-li zájezd zrušen z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nebo z důvodu vyšší moci. b) pokud bude zákazník (objednavatel zájezdu) v prodloužení s úhradou dohodnuté zálohy nebo doplatku souhrnné ceny, nebo z důvodu porušení povinnosti zákazníka. V takovém případě je CK oprávněna požadovat po objednavateli zájezdu zaplacení odpustného. Pro vyšší odpustného a lhůtu se přiměřeně použijí ustanovení čl. V. těchto VSP. / 3. CK je oprávněna od smlouvy o zájezdu v průběhu zájezdu odstoupit v případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu účastníkem zájezdu a dále v případě závažného porušení přepravních předpisů, hotelového či ubytovacího řádu, narušení programu nebo průběhu zájezdu účastníkem zájezdu, případně přijmout jiná odpovídající opatření. / 4. CK má právo odečíst odpustné ze složené zálohy nebo zaplacené ceny. / 5. V případě, že zprostředkovatel nebo zákazník, odstoupí od Smlouvy, zajišťá za odstoupení účastníka jiného účastníka, nebude v případě služeb bez dopravy, samostatně autobusové dopravy nebo v případě zájezdu s autobusovou dopravou účtován Stornoplatek - odpustné, ale pouze manipulační poplatek ve výši 500,- Kč/os. V případě zájezdu s leteckou dopravou nebo samostatně letecké dopravy je možná změna účastníka pouze v případě, pokud takovou změnu umožňuje předemná letecká společnost. Pokud je v daném případě změna účastníka – cestujícího možná, bude za takovou změnu účtován poplatek ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 3.000,-Kč/os.. / 6. Změna termínu zájezdu na základě žádosti zákazníka je považována za storno zájezdu ze strany zákazníka s uplatněním stornopoplateků dle čl. V. VSP.

VI. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace jakož i rozhodnutí o reklamaci neupravené v těchto Podmínkách blíže upravuje Reklamační řád CK, který je zákazníkům k dispozici ve všech provozovnách CK, na www.ck-osveta.cz a na všech externích prodejních místech u zástupců CK. / 2. Právo z odpovědnosti za vady musí zákazník uplatnit u CK (nejlépe v sídle nebo v kterékoli provozovně) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo, v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle Smlouvy, jinak právo zaniká. CK je povinná vydat zákazníkovi písemné potvrzení ve smyslu § 19 odst. 1 zák. č. 634/1992 Sb., v platném znění. Pokud byla Smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce CK, může zákazník uplatnit právo z odpovědnosti za vady také u tohoto obchodního zástupce. / 3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno v místě poskytované služby, a to za součinnosti průvodce CK nebo jiného CK pověřeného zástupce. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného CK pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. / 4. CK je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutými náhradní službami či jinou odpovídající kompenzací. Předmetem reklamačního řízení, respektive zpětné finanční kompenzace mohou být pouze služby, jež jsou obsahem Smlouvy a podléhají zpoplacení. / 5. CK je povinná reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od přijetí reklamace, nedohodne-li se se zákazníkem na delší době. / 6. CK nenese žádnou odpovědnost a neručí

za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb či akcí nesjednaných ve Smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě, u hotelu či jiné organizace. / 7. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dána ze zákona. / 8. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamaci zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při letecké přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. / 9. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat nebo byla-li škoda způsobena z důvodu vyšší moci. / 10. V otázkách zde vysloveně neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, předpisů Evropských společenství/Evropské unie, mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, na jejichž text se tímto odkazuje. / 11. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů - Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 . Email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz . Pouze pro spory ze smluv uzavřených online je k dispozici online platforma pro řešení sporů provozovaná Evropskou komisí. <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

VII. IDENTITA SKUTEČNÉHO LETECKÉHO PŘEPRAVCE

V případě zájezdu s leteckou dopravou je CK povinná informovat zákazníky o identitě skutečného leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám a o případných změnách.

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Zákazník souhlasí s tím, aby CK ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů zpracovávala jeho osobní údaje, poskytnuté jí za účelem zajištění zájezdu a dalších služeb, a to pouze ke své činnosti a za účelem propagace služeb cestovního ruchu poskytovaných nebo zprostředkovaných CK. Za tímto účelem budou data zpracovávána po dobu 5 let ode dne udělení tohoto souhlasu, po uplynutí této lhůty pro účely daňové, účetní a archivační. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat výslovným prohlášením. / 2. Zákazník výslovně bere na vědomí a souhlasí s tím, že cestovní kancelář je oprávněna v souladu s ust. § 84 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) kdykoliv v průběhu zájezdu pořizovat obrazové (zejména fotografické), zvukové a zvukové obrazové záznamy zákazníka (tj. včetně všech prvků a projevů jeho osobnosti); cestovní kancelář je oprávněna všechny takto pořízené záznamy v průběhu zájezdu i kdykoliv po jeho skončení v nezbytné míře retušovat i jinak upravovat a v původní i případně takto změněné podobě je zveřejňovat ve všech druzích svých propagačních materiálů (tištěné katalogy, letáky, webové stránky, sociální sítě, newslettery apod.) a takto je šířit všemi v úvahu připadajícími způsoby, a to samostatně i ve spojení s jinými záznamy, díly a prvky. Všechny souhlasy uvedené v tomto ustanovení jsou uděleny v územně a množstevně neomezeném rozsahu, jakož i na neomezenou dobu, resp. až do jejich případného odvolání ze strany zákazníka v souladu s ust. § 87 občanského zákoníku. Všechny souhlasy jsou zákazníkem udělovány bezplatně. Souhlasly dle tohoto článku může zákazník odvolat písemně, zasláním e-mailu na adresu ischia@ck-osveta.cz.

DŮLEŽITÉ INFORMACE

Níže jsou uvedeny důležité informace o dopravě, ubytování a dalších službách. Prosíme, abyste se ve vlastním zájmu s těmito podmínkami, které jsou součástí smlouvy o zájezdu a Všeobecných podmínek, důkladně seznámili. V případě, že v průběhu zájezdu nebudete s některou z poskytnutých služeb spokojeni, kontaktujte prosím vždy neprodleně zástupce naší CK v místě pobytu s požadavkem na řešení dané situace. Pokud se jedná o destinaci, v níž zástupce CK není přítomen nebo s řešením ze strany zástupce CK nejste spokojeni, kontaktujte prosím neprodleně majitele CK pro zajištění řádného poskytnutí všech služeb a příjemné strávení Vaší dovolené. **Pohotovostní číslo na mobilní telefon majitele CK je 00420/ 776 466 180.** Pamatujte prosím na to, že pouze okamžité oznámení případných nedostatků umožní předejít zbytečným škodám a prodlením a zajistit co nejrychlejší možnou nápravu a tím i příjemný a ničím nerušený průběh Vaší dovolené. Děkujeme

Letecká doprava

Lety nabízené pořadatelem (dále také jen CK) jsou provozovány jednak klasickými leteckými společnostmi, na jejichž letech je zpravidla v ceně zahrnuto menší občerstvení pro cestující během letu, jednak nízkonákladovými leteckými společnostmi, jež na palubě poskytují občerstvení pouze za poplatek. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě a na základě provozních a organizačních řádů CK může dojít ke změně místa odletu i přeletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. V případě změny odletového/přiletového místa může být náhradní doprava zajištěna také autokarem a je možné, že bude třeba na příjezd transferu vyčkat, neboť ne vždy je v silách CK (nebo přepravce) zajistit transfer v co nejkratším časovém rozmezí. Časy odletu a přeletu jsou uvedeny v pokynech na cestu a jedná se vždy o časy dle letového řádu, platného v okamžik vystavení pokynů. Změny času letů se mohou uskutečnit v některých případech i krátce před plánovaným odletem. Klienti jsou vyrozuměni o těchto změnách většinou telefonicky.

Přes veškerou snahu CK i dopravců dochází z různých důvodů (např. povětrnostní podmínky, provozní důvody – přeplněné letecké koridory, technické závady, apod.) ke zpoždění letů. V případě změn letového řádu, popřípadě zpoždění letů si dovolujeme požádat o Vaše pochopení. Při plánování Vašich cest k odletu a po přeletu, zejména v případě následných přípojí, počítejte raději s dostatečnou časovou rezervou. CK upozorňuje, že v žádném případě nemůže ovlivnit délku letu, zpoždění či mezipřistání, a proto za zpoždění za výše uvedených okolností nenese žádnou odpovědnost. V případě zpoždění letu nenese CK ani žádnou odpovědnost za vzniklé škody způsobené na návazných spojích objednaných přímo zákazníkem mimo cestovní kancelář, ale odškodnění cestujících řeší výlučně letecká společnost v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91. Jedná se o speciální právní úpravu, která je odlišná od obecné úpravy odpovědnosti za škodu a výše specifikované nároky je zákazník povinen uplatňovat vůči letecké společnosti a nikoli vůči CK. **Změnou letového řádu může být zkrácen celkový počet dní trvání Vašeho pobytu, odlet se tedy může uskutečnit již v brzkých ranních hodinách, za tuto skutečnost nenese CK odpovědnost, nejedná se o porušení smlouvy o zájezdu, a nemůže tedy z tohoto titulu odpovídat za případnou vzniklou škodu.** Let může z hlediska délky trvání částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího. Pokud se na letiště dostavíte po času určeném k odbavení nebo nebudete vybaveni všemi potřebnými doklady, není možné odcestovat. V takovém případě není CK odpovědná za škody, které Vám následně vzniknou. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd nebo odlet, má cestovní kancelář nárok na plnou úhradu souhrnné ceny. Jednotlivá místa v letadle jsou přidělována cestujícím leteckou společností a CK bohužel nemůže předem zaručit přidělení Vámi zvoleného místa v letadle. Z tohoto důvodu doporučujeme dostavit se na letiště 2 hodiny před plánovaným odletem. Na letech některých leteckých společností je možné rezervovat konkrétní místa v letadle nebo různé nadstandardní služby za poplatek. Rezervaci a úhradu těchto služeb můžete zpravidla provést v CK, rádi Vám v případě zájmu podáme podrobné informace. CK upozorňuje, že oprávněné subjekty (zejména orgány státní moci a dopravci dle přepravních řádů) mají právo z různých důvodů vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu, např. pokud svým jednáním a chováním narušuje jeho chod, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, cestující poruší předpisy, zákony nebo nařízení daného státu, je v podnapilém stavu, ruší veřejný

pořádek (např. slovně napadají jinou osobu nebo se vulgárně a hrubě

vyjadřují, dělají schválnosti), atd. V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok klienta na úhradu nečerpaných služeb. CK prosí o pochopení tohoto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků společnosti. Na palubách letadel dbejte, prosím, bezpečnostních pokynů letecké společnosti. Může se stát, že na transfer z letiště do místa pobytu bude třeba čekat, neboť ne vždy je v silách CK zajistit, aby byl transfer připraven k přepravě zákazníků do hotelu ihned po jejich přeletu/příjezdu a nemusí se vždy jednat o přímou cestu z letiště k Vašemu ubytovacímu zařízení. Rovněž i cesta z hotelu na letiště může být z organizačních či jiných důvodů zpožděna.

Zavazadla – letecká doprava

Váhové limity pro zavazadla a jejich rozměry jsou často u jednotlivých leteckých společností odlišné. Váhový limit na zavazadla ukládaná do zavazadlového prostoru letadla tzv. podaná zavazadla je zpravidla 15 kg na osobu (pokud není uvedeno jinak), s výjimkou dětí do 2 let, které nemají nárok na sedadlo v letadle ani na vlastní zavazadlo. Sdružování váhy zavazadel je povoleno pouze u některých leteckých společností, avšak maximální váha jednoho zavazadla nesmí překročit 32 kg. Maximální hmotnost příručního zavazadla je zpravidla 5 kg s maximálními rozměry 56x45x25 cm. Každé zavazadlo musí být opatřeno jmenovkou. Veškeré ostré předměty jako jsou např. nože, nůžky, vidličky, manikúra, pinzety a další, je zapotřebí uložit výhradně do kufrů, které jsou pro přepravu odbavené jako podané zavazadlo, jinak Vám budou při bezpečnostní kontrole odebrány a zabaveny. Jejich přeprava v příručních zavazadlech je dle leteckého zákona zakázána. Pro cestující platí od 6. 11. 2006 nová pravidla pro provádění bezpečnostních kontrol v souladu s nařízením Evropské komise. Upravují přepravu tekutin a gelů, zavádí maximální limit velikosti kabinových zavazadel a další doplňující postupy bezpečnostních kontrol. Cílem nových nařízení, která platí na všech letištích EU, na Islandu, v Norsku a ve Švýcarsku, je dále zvýšit ochranu pasažérů před hrozbou terorismu.

Od 15. 5. 2017 došlo k zavedení přísnějších detekčních kontrol u odbavených zavazadel, a to v souladu s platnou legislativou EU.

Náhodně vybraná zavazadla tak mohou být otevřena a fyzicky zkontrolována na přítomnost stopových prvků vo výbušných látkách. Aby nedošlo k poškození zavazadla, je cestujícím doporučeno, aby používali zabezpečení pomocí TSA zámku (jsou označeny červeným diamantem), zabalení do folie nebo standardním visacím zámek, který je možné přestřípnout bez poškození zavazadla. **Pokud Vám bylo zavazadlo při letecké přepravě poškozeno, vykradeno nebo se dokonce ztratilo, ihned sepište (ještě v tranzitním prostoru v reklamční kanceláři) reklamační protokol PIR (PROPERTY IRREGULARITY REPORT), který budete potřebovat při uplatnění nároku na odškodnění či dohledání zavazadla.** Dle nařízení Evropské Rady č. 2027/97 musí být písemná reklamační žádost podána do sedmi dnů Vašemu leteckému dopravci. **Tyto nároky se uplatňují u letecké společnosti, která Vaši přepravu zajišťovala, neboť CK za tyto skutečnosti nenese odpovědnost.**

Přepravu nadrozměrného zavazadla je třeba předem nahlásit CK. Za nadrozměrné zavazadlo se považuje mimo jiné surf, jízdní kolo, golfový bag apod. Za tuto službu klient hradí příslušný poplatek v CK.

Přeprava dětských kočárků: v souladu s Přepravními podmínkami musí být přepravovaný kočárek v obalu.

Přeprava zvířat se řídí speciálními předpisy a tato přeprava může být zajištěna jen po předchozím potvrzení dopravce a je zpravidla zpoplatněna. Někteří dopravci zvířata na palubě dokonce nepřevážují.

Vlastní doprava

Pokud si budete zajišťovat vlastní dopravu automobilem do místa pobytu, zjistěte si, prosím, dopravní předpisy platné v zemích, jimiž

budete projíždět, zejména informace o nejvyšších povolených rychlostech, dálničních poplatcích a povinné výbavě automobilu. Klienta, který bude využívat možnosti vlastní dopravy, bychom rádi upozornili, že za dodržení nástupu a ukončení pobytu je sám zodpovědný. V případě, že se v den nástupu na ubytování zpozdíte s příjezdem na ubytování, informujte, prosím, o tomto předem buď přímo danou ubytovací kapacitu nebo delegáta CK, je-li v dané destinaci k dispozici. Dovolujeme si Vás upozornit, že některé ubytovací kapacity umožňují nástup na ubytování i v pozdních večerních hodinách, některé však mají pevně stanovené časy a po jejich uplynutí již klienty neubytují. Parkování je u některých objektů za poplatek (parkování není součástí služeb dle smlouvy o zájezdu, pokud není uvedeno jinak).

Autobusová doprava

Mezinárodní autobusová doprava je uskutečňována kvalitními autobusy, které jsou většinou vybaveny klimatizací a WC. Čas a místo nástupu do autobusu obdržíte v pokynech k zájezdu. Dobu příjezdu na místo nelze přesně stanovit, protože z důvodů, které naše CK není schopna ovlivnit (vysoký stupeň dopravy v hlavní sezoně, dopravní omezení např. z důvodu nehody, práce na silnici apod., čekání na hranicích, neplánované zastávky z důvodu indispozici některého z cestujících apod.) může dojít ke zpoždění. Časy příjezdů, které budou uvedeny v pokynech k zájezdu, stanovujeme na základě našich zkušeností s pořádáním těchto zájezdů a jsou pouze orientační. Při obsazování autobusu jsou konkrétní místa přidělována dle data uzavření smlouvy o zájezdu. Z důvodu většího množství nástupních míst jsou také možné přestupy na trase, svozy mohou být realizovány osobními automobily, tranzity či veřejnou linkovou dopravou. Každý cestující, včetně dětí do 2 let, musí mít zakoupeno vlastní místo – sedadlo v autobusu. Dle směrnice EU nejsou v autobusech povinné dětské autosedačky. Autobusový dopravce nemá k dispozici autosedačky pro děti různého věku. Pokud cestujete s malým dítětem, doporučujeme vybavit se vlastní autosedačkou. Na možnost připoutání dětské autosedačky v autobusu se prosím předem informujte v CK nebo u Vašeho prodejce. **Váhový limit na zavazadlo** při autobusové dopravě je 20 kg na osobu, max. hmotnost příručního zavazadla je 5 kg (další zavazadla musí být předem nahlášena CK a jsou zpoplatněna). Pro lepší koordinaci s dopravcem je třeba nahlásit na CK přepravu dětských kočárků. Počet přepravovaných kočárků v autobusu je omezen. Přeprava zvířat v autobusech není povolena.

Lodní doprava

Lodní doprava se poskytuje za stejných (obdobných, přiměřeně použitelných) pravidel jako letecká či autobusová doprava, pouze s výjimkami odpovídajícími druhu a způsobu této dopravy, zejména postavení s ohledem na právní řád, který se na lodi uplatňuje (stát, pod jehož vlajkou loď pluje), oprávnění a postavení kapitána v souladu s mezinárodními normami, přepravním řádem atd. K zajištění bezpečnosti provozu na vodní cestě je kapitán (nebo jiný velitel plavidla) oprávněn ukládat osobám na plavidle příkazy a tyto osoby jsou povinny příkazy ukládané kapitánem (velitelem) plavidla v rámci jeho působnosti plnit a spolupůsobit k zajištění řádného a bezpečného provozu plavidla. Cestující (pasažéři lodí) jsou povinni dodržovat pravidla provozu (přepravní řád) na vodní cestě, jednat se zvýšenou péčí a opatrností, odpovídající podmínkám lodní dopravy, dále je nutné vzít na vědomí, že v případě lodní dopravy je vysoká míra pravděpodobnosti, že s ohledem na povětrnostní a klimatické podmínky (počasí) může loď měnit v zájmu bezpečí osob a majetku jak trasu, tak i zkracovat, anebo prodlužovat délku pobytu na vodě, do některých přístavů, či na některá místa nebude vůbec možné se s ohledem na počasí dostat. Tyto skutečnosti nemohou mít vliv na slevu z ceny zájezdu, neboť jsou dány okolnostmi vylučujícími odpovědnost provozovatele plavidla a tím i CK. Váhový limit pro lodní dopravu je stanoven individuálně a cestující jsou povinni se předem informovat u konkrétního zájezdu.

Lodní a autobusová přeprava - odpovědnost za škodu

CK výslovně upozorňuje zákazníky, že v rámci lodní a autobusové (stejně jako letecké) přepravy platí odchylná ujednání o odpovědnosti za škodu (nepoužijí se obecná ustanovení o vadách zájezdu, za něž odpovídá CK). Jedná se zejména o následující:

- podle ustanovení § 2553 zák. č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, platí, že při přepravě osob nahradí dopravce škodu vzniklou cestujícímu tím, že přeprava nebyla provedena včas; podmínky a rozsah náhrady stanoví přepravní řády, přičemž právo musí přímo cestující uplatnit u dopravce (nikoliv u CK) bez zbytečného odkladu (pokud cestující neuplatní právo nejpozději do šesti měsíců, soud je nepřízná),
- podle ustanovení § 2554 Občanského zákoníku platí, že vznikne-li cestujícímu za přepravy újma na zdraví nebo škoda na zavazadle přepravovaném společně s ním nebo vznikne-li škoda na věci, kterou měl cestující u sebe, nahradí ji dopravce (nikoliv tedy CK) podle ustanovení o náhradě škody způsobené provozem dopravních prostředků. Škodu způsobenou na zavazadle přepravovaném odděleně od cestujícího dopravce nahradí podle ustanovení o náhradě škody při přepravě věci.

Ubytování

CK se vždy snaží pro své klienty zajistit to nejkvalitnější ubytování v dané kategorii. Snažíme se maximálně vyhovět i individuálním požadavkům zákazníků (např. požadavky na ubytování několika rodin v pokojích vedle sebe, požadavky na konkrétní číslo pokoje, pokoj s výhledem na moře u kapacit, u kterých není takový pokoj za příplatek, požadavek na pokoj v určitém patře ubytovací kapacity apod.). Ne vždy je však možno těmto požadavkům vyhovět. Tím nevzniká nárok na náhradu škody. Jedná se pouze o nezávazné přání zákazníka, které není součástí smlouvy o zájezdu, a tudíž není zpoplatněno. O přidělení konkrétního pokoje v místě pobytu rozhoduje pouze ubytovatel. CK nemá přímý vliv na určení konkrétního pokoje nebo apartmánu a takové požadavky zákazníka může zajistit pouze nad rámec svých smluvních povinností předáním žádosti ubytovateli, který jediný o splnění takových požadavků rozhoduje. CK nemá vliv na případné zahájení a průběh stavebních prací v okolí ubytovacích zařízení. Za vzniklou situaci neneseme žádnou odpovědnost a nemůže tyto situace ovlivnit. Některé ubytovací kapacity mohou být umístěny u rušné cesty nebo jinak exponovaných míst.

Ve všech destinacích platí obecně uznávané pravidlo, že pokoje mají být hosty zpravidla uvolněny v den odjezdu do 10 h.. Nástup na ubytování je zpravidla mezi 14:00 – 17:00 hod.. Pozdním nástupem na ubytování z důvodu zpoždění dopravních prostředků nevzniká zákaznickovi právo na pozdní vyklizení ubytovacího zařízení v den ukončení pobytu. Některé ubytovací kapacity vyžadují při příjezdu složení kauce, ze které mohou být při odjezdu hrazeny využití služby za poplatek či vzniklé závady na zařízení.

Je nutné upozornit na skutečnost, že kategorizace hotelů (přidělenými *) je vždy v rámci limitu dané kategorizace, takže dva hotely stejné kategorie (*) mohou mít různou úroveň! I v luxusnějších hotelech mohou být některé pokoje jednodušeji zařízeny – vybavení však vždy odpovídá popisu v katalogu. V jednotlivých zemích platí různé kategorizace hotelů a ubytovacích zařízení a nelze je tedy vzájemně srovnávat. Je nutné vycházet ze směrnice Rady č. 90/314/EHS, kdy klasifikace ubytovacího zařízení podléhá předpisům daného hostitelského státu a tato kategorizace se může značně lišit od kategorizace platné u nás. Kategorie hotelů, uvedených v katalogu, je kategorií oficiálně uvedenou daným ubytovatelem. Pokoje jsou vybaveny dle popisu v katalogu. Je třeba počítat s tím, že vybavení, poloha, stáří nábytku a design studií, apartmánů či hotelových pokojů se mohou v objektech shodné kategorie i v rámci jedné ubytovací kapacity lišit.

Každá ubytovací kapacita má zpravidla několik typů pokojů. Případný rozdíl mezi pokoji není důvodem k reklamaci. U pokojů (studií, apartmánů), které jsou umístěny směrem k moři je nutno počítat i s tím, že mohou být před okny či balkony překážky (např. vzrostlá zeleň) a výhled na moře pak může být pouze částečný. Některé ubytovací kapacity považují za pokoje s výhledem na moře také ty, které mají tento výhled pouze boční. Fotografie jednotlivých ubytovacích kapacit a okolí jsou ilustrační a jsou pořizovány se značným časovým předstihem. Může se tedy stát, že skutečnosti na nich uvedené se mohou v průběhu sezony změnit.

Lůžka v ubytovacích zařízeních mohou být oddělená (ne vždy je lze sestavit a vytvořit dvoulůžko) nebo manželská. Příkrývka na

manželském dvoulužku může být jedna společná pro obě osoby. Rozměry lůžek v různých destinacích se mohou lišit, mohou být i menší, než jsme zvyklí u nás. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč nebo křeslo, nebo rozkládací či patrová postel. Je třeba počítat s tím, že prostor ubytovací jednotky, v níž je umístěna přistýlka či přistýlky, může být značně omezen, možné menší pohodlí je pak zohledněné ve slevách pro 3. a 4. osobu.

Mnoho hotelů je tvořeno centrální budovou a dalšími vedlejšími budovami (např. bungalovy, vilkami apod.) umístěnými v areálu hotelu. Váš pokoj může být umístěn jak v centrální, tak ve vedlejší budově, pokud rozdíl mezi tímto typem ubytování není rozlišen v souhrnné ceně. Může se stát, že v jednotlivých částech ubytovacího zařízení jsou různé typy pokojů s odlišným vybavením. Pokud však ubytovací zařízení jako celek splňuje podmínky pro zařazení do příslušné kategorie ubytovacího zařízení, nejedná se o porušení smlouvy o zájezdu ani jiných právních norem, proto nenese CK odpovědnost za případný rozdíl v poskytovaných službách v rámci dané kategorie. Může se stát, že se pokoj bude nacházet v blízkosti výťahu, centrální klimatizace, blízko recepce, restaurace nebo kuchyně, což může způsobit např. zvýšený hluk a pohyb osob v okolí pokoje. Za tuto skutečnost nemůže nést CK odpovědnost, a proto nemůže být předmětem reklamace.

Některá ubytovací zařízení nabízejí za poplatek (splatný zpravidla na místě) služby a vybavení nad rámec standardního vybavení pokojů - trezory, dětské postýlky, TV či chladničky, klimatizaci apod. Množství takového vybavení a dostupnost takových služeb může být kapacitně omezena. Doporučujeme proto požádat o rezervaci například dětské postýlky již při uzavření smlouvy o zájezdu. Pokud je hotelový pokoj vybaven minibarem a není v popisu v katalogu uvedeno jinak, je konzumace minibaru zpoplatněna na recepci hotelu. I přesto, že některá ubytovací zařízení disponují bezbariérovými pokoji, není možné zaručit, že i celý areál hotelu (apartmánů) a přístup na pláž budou bezbariérové. Z tohoto důvodu není možné takové skutečnosti reklamovat.

V hotelech je prováděn úklid, výměna ručníků a ložního prádla. Neznamená to však, že výměna probíhá každý den. Úklid i další služby závisí především na klasifikaci a kvalitě ubytovacího zařízení, jsou rozdíly mezi úklidem zajišťovaným v hotelech vyšší a nižší kategorie. Upozorňujeme, že na pokojích nemusí být k dispozici mýdlo, šampon apod. Úklid je prováděn místním personálem a CK nemůže ovlivnit jeho průběh, způsob ani dobu, kdy je tento prováděn.

Může se stát, že některé v tuzemsku užívané vybavení hotelového pokoje (studia, apartmánů) chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro předmětnou kategorii ubytování. Např. některá studia či apartmány bez stravování jsou vybaveny pouze základním kuchyňským vybavením (v případě, že jsou vybaveny kuchyňským koutem), které nemusí obsahovat např. vývrtku, otvírák na konzervy, cedník, struhadlo, pytle do odpadkových košů, prostředky k mytí nádobí či k úklidu apod. Dále např. v případě pokoje s balkonem nebo terasou nelze automaticky očekávat vybavení zahradním nábytkem. Na pokoji dále nemusí být dostatečně velké skříňe a jejich počet nemusí odpovídat počtu ubytovaných osob na pokoji.

Ve velmi výjimečných situacích může dojít k tomu, že na straně zahraničního partnera nebo hoteliéra dojde k překnihování kapacity. V tento okamžik platí ustanovení smlouvy o zájezdu, podle něhož je povinností CK zajistit ubytování v jiném ubytovacím zařízení, avšak stejné nebo vyšší kvality než původně objednané. V tomto případě nevzniká nárok na jakoukoliv náhradu ze strany CK.

Při ubytování na jednolůžkovém pokoji (1/1) se může stát, že jeho vybavení, velikost či poloha nebude srovnatelná s dvoulužkovými pokoji, byť byl Vámi zaplacen příplatek za neobsazené lůžko či jednolůžkový pokoj. V případě ubytování jednoho klienta v jednolůžkovém nebo dvoulužkovém pokoji je účtován příplatek za 1/1 pokoj nebo neobsazené lůžko i v případě, kdy toto lůžko není v pokoji umístěno. V jednolůžkovém pokoji nelze umístit další osobu na přistýlce.

Rádi bychom Vás upozornili, že v každé ubytovací jednotce (pokoj, studio, apartmán) může být zpravidla ubytováno zdarma (bez nároku na služby) pouze 1 dítě do 2 let. Některé ubytovací kapacity pobyt dítěte do 2 let zpoplatňují nebo požadují rezervaci dětské postýlky za poplatek hrazený na místě.

Pokud je v ubytovací kapacitě k dispozici klimatizace (může být i za poplatek), může být jak individuální, tak i centrální a v tomto případě plně závisí její funkčnost na režimu hotelu. Ve většině destinací je klimatizace funkční od poloviny června do poloviny září. Tuto skutečnost nemůže CK nijak ovlivnit.

Pokud je v hotelu k dispozici internet/Wi-Fi, pak tomu tak nemusí být ve všech prostorách hotelu, případný nedostatečný dosah nebo signál nemůže být předmětem reklamace.

V případě, že je u ubytovacích objektů uvedeno, že lehátka a slunečníky jsou u bazénu zdarma, neznamená to automaticky, že je mohou využít všichni klienti kdykoliv. Tato služba je omezena počtem slunečníků a lehátek.

Provozní doba bazénů je stanovena majiteli ubytovací kapacity, naše CK na toto nemá žádný vliv. Je obvyklé, že bazén bývá k dispozici pouze v průběhu dne, nikoli večer a v nočních hodinách, kdy může být koupání výslovně zakázáno. Bazény musí být pravidelně vypouštěny a čištěny, proto je nutné počítat s tím, že mohou být po určitou nezbytně dlouhou dobu mimo provoz. Bazény jsou většinou čištěny chemickými prostředky, což může mít ojediněle vliv (nikoliv zdravotně závadný) na obarvené vlasy, oblecení atd. Upozorňujeme také na skutečnost, že do některých hotelových bazénů mají zpravidla děti do 3 let vstup zakázán (neplatí pro brouzdaliště). Je vhodné, aby děti do 3 let používaly speciální koupací pleny (zejména z hygienických důvodů). Do bazénů s termální vodou může být zakázán vstup i dětem starším 3 let.

Dovolujeme si Vás upozornit, že v hotelech mohou probíhat také svatby či soukromé oslavy místních obyvatel.

První a poslední den dovolené je určen k přepravě a může být tak i využit. Záleží na letovém řádu nebo odjezdu autobusu.

Znamená to, že délka pobytu je počítána včetně prvního a posledního dne, které jsou určeny k zajištění dopravy do destinace a transferu na/z letiště (doprava může zasahovat i do dne následujícího). Tyto dva dny nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Pro určení ceny zájezdu je rozhodující počet nocí strávených ve Vašem ubytovacím zařízení. V případě pozdního odletu do destinace se může stát, že klient bude ubytován až následující den. V případě brzkého odletu z destinace se naopak může stát, že bude potřeba opustit pokoje již předposlední den pobytu nebo v brzkých ranních hodinách posledního dne. V případě pozdních nočních letů nebo brzkých ranních letů se tak do celkového počtu nocí započítává i ubytování v pozdních nočních nebo ranních hodinách.

CK dále nemůže nést odpovědnost za národnostní složení a chování osob ubytovaných v ubytovacím zařízení.

Hluk

Je nutné vzít na vědomí, že v některých prázdninových letoviscích se odehrává rušný noční život, který může způsobit i hluk. Počítejte, prosím, s tím, že pokud si vyberete Vaši dovolenou v živějším letovisku nebo blízko plážové promenády, barů, heren a diskoték apod., a to zejména během sezony a v období místních svátků, může zde vznikat intenzivnější hluk, který nemůžeme ovlivnit. Hluk může být způsoben i chováním jiných hostů či osob a dětí. Rušení nočního klidu i jiné hlučné projevy či jiné porušování veřejného pořádku je třeba vždy řešit podle místních právních předpisů u místně příslušného orgánu veřejné moci (policie atd.). 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. Tyto skutečnosti je nutné řešit stejně jako v ČR oznámením na příslušný správní orgán (buď prostřednictvím recepce) anebo na policii. Jedině tyto instituce mohou zjednat pořádek a zajistit nápravu.

Ostatní

Úroveň služeb vychází především z místních předpisů a podmínek a mají na ní vliv též místní zvyklosti a mentalita. V ojedinělých případech může dojít k situacím, že personál bude při poskytování služeb upřednostňovat hosty jiných národností nebo se bude k různým hostům chovat odlišně. Bohužel toto je dáno právě místní mentalitou a CK za podobné skutečnosti nemůže nést odpovědnost. Kulturní a hygienické zvyklosti v jižních zemích jsou odlišné od našich. Tamní hygienické předpisy jsou zpravidla mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Je nutné upozornit i na případnou možnost výskytu plísňe, zápachu z odpadu,

hmyzu a drobných živočichů (např. ještěrky). Může se stát, že ve vlhkém prostředí u moře může dojít ke vzniku plísní (častěji než u nás). Pohled na tyto skutečnosti (jako např. odlišné hygienické standardy) jsou dány rázem zdejší krajiny a mentalitou místních obyvatel, které nelze srovnávat s normami platnými v ČR, či rozdílnými klimatickými podmínkami. Musíme upozornit i na skutečnost, že vznik těchto plísní je oproti ČR nepoměrně rychlejší a má daleko výraznější průběh. K tomu často přispívá i vlhkost z ručníků, dek a mokrého šatstva, ve spojení s nedostatečným větráním. Proto se plíseň musí řešit operativně na místě, v době vzniku, neboť kvalitní dezinfekční prostředky umožní plísně okamžitě ničit. Vzhledem k tomu je nutné neprodleně požádat personál hotelu o prověření, zda se o plíseň jedná a pokud ano, o její odstranění. Zápach z odpadu (pokud se vyskytne) je způsoben vyšší vlhkostí vzduchu a teplotami (ve vyšší teplotě se veškeré biologické odpady, včetně odpadků v koších v koupelnách rychleji rozkládají, což může způsobovat „zápach“). Současně k tomu přispívá i (v mnoha případech) nedostatečné větrání a ucpané odpady od vlasů a písku. Pokud se však taková závada vyskytne, je nutné ji řešit neprodleně s personálem hotelu. V některých podnebních pásmech se bohužel s ohledem na teplo a vlhko drží pro českého klienta nepříjemný hmyz, někdy dokonce ve větším množství.

To však nemusí nutně znamenat jakýkoliv hygienický (spíše jde o estetický) problém. Jiná je situace, když dojde k náhlému přemnožení, i nad rámec místních norem. V takovém případě je nutné, aby hotel přijal potřebná opatření (dezinfekci), tyto skutečnosti je vždy potřeba řešit přímo na místě. S jinou mentalitou souvisí i skutečnost, že se v okolí ubytovací kapacity může vyskytnout nepořádek (např. pytle s odpadky ve dvoře nebo za plotem) a s tím spojený zvýšený výskyt toulavých zvířat, příp. hmyzu. Ani tuto skutečnost nemůže CK ovlivnit. **Cestovní kancelář nemůže nést odpovědnost za přírodní či jiné katastrofy, špatné nebo neobvyklé počasí (zvýšený výskyt mraků, silný vítr, bouřky, déšť nebo naopak silné sluneční záření, vysoké teploty, vlhkost, výše tlaku), politickou situaci příslušné země, omezení v důsledku probíhajících svátků či jiných místních událostí a zvyků, úroveň služeb, komunikací, cest apod.**

Cestovní doklady

Každý občan ČR, včetně dětí, musí mít k vycestování do zahraničí svůj vlastní cestovní doklad. K opuštění území k cestě do států Evropské unie lze jako cestovní doklad použít i platný občanský průkaz se strojově čitelnými údaji, pokud nemá oddělenou vyznačenou část (ustřížený roh). Před cestou do zahraničí je důležité si zjistit, jakou minimální platnost cestovního dokladu požaduje stát, do kterého se chystáte vycestovat (často je vyžadována platnost cestovních dokladů ještě tři až šest měsíců po ukončení Vaší cesty a návratu do ČR). O pasových a vízových požadavcích jednotlivých států budete informováni před uzavřením smlouvy o zájezdu. Podrobnější informace získáte na každém oddělení pasové služby nebo je naleznete na www.mvcr.cz. Za své pasové a vízové formality si každý klient zodpovídá sám. Objednavatel zájezdu je povinen nahlásit účast cizích státních příslušníků. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové doklady sám a na vlastní náklady. Průvodci jsou mu v těchto případech dle časových možností nápomocni.

Delegáti/průvodci

Na ostrově Ischia jsou po převážnou část roku (cca od března do začátku listopadu) přítomni naši delegáti, s tím, že jsou klientům k dispozici ve vypsaných hodinách na informačních schůzkách a mimo tyto hodiny je možno je kontaktovat telefonicky. V jiných destinacích není přítomen delegát CK a klienti mají k dispozici servisní pracovníky našich zahraničních partnerů, kteří zpravidla nehovoří českým jazykem. Hlavní náplní práce delegátů je přivítání a odbavení klientů, organizace transferů, zprostředkování fakultativních výletů, pomoc zákazníkům ve složitých situacích a celková péče o hladký a ničím nerušený průběh Vaší dovolené. Delegát není povinen být přítomen všem transferům, odpovídá pouze za předání pokynů a řádnou organizaci.

V průběhu poznávacích zájezdů jsou klienti doprovázeni průvodcem, který podává výklad a potřebné informace a zajišťuje řádný průběh zájezdu.

Věnujte, prosím, pozornost informacím a pokynům našich delegátů a průvodců a obračejte se na ně s veškerými připomínkami či požadavky. **Pamatujte, prosím, že řada věcí je řešitelná pouze v místě pobytu, mimo jiné i případná reklamace fakultativních výletů, neboť CK není jejich organizátorem.**

Stravování a hygiena

Stravování zahrnuté v ceně zájezdu závisí na počtu nocí strávených v ubytovacím zařízení (např. 8 dní pobytu s polopenzí znamená 7x večeře a 7x snídaně). V každé zemi platí odlišné stravovací zvyklosti dané kromě jiného i kulturními rozdíly. Ty se týkají jednak sortimentu stravy, ale i způsobu jejího podávání (např. v jižních zemích oběd či večeře zaberou více času a jsou spojeny s delším posezením, večeře je podávána zpravidla později, než je u nás zvykem apod.). Úroveň, kvalita, množství a sortiment stravy jsou v plné kompetenci hotelu, liší se podle kategorie ubytovacího zařízení nebo i podle restaurace, ve které se hosté stravují. Naše CK nemůže ovlivnit velikost a teplotu porcí, opakování nabídky jídel, chuť a složení pokrmů, případný malý výběr jídel a nápojů apod.

Upozorňujeme na možnost, že zejména na začátku nebo konci sezony se nebude v restauraci stravovat dostatek klientů, aby mohlo být stravování připraveno formou bufetu, přestože je to v katalogu uvedeno. Hotely si stanovují minimální počet klientů pro přípravu bufetu, a pokud je počet klientů nižší, jsou jídla servírována. Ke změně typu stravy může také dojít ze strany hotelu v případě velmi nízkého počtu klientů čerpajících daný typ stravování. I v případě, kdy je snídaně a večeře podávána formou bufetu se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou.

Při výdeji jídel se zejména ve větších hotelech nebo hotelových komplexech mohou tvořit fronty a může docházet k situacím, že některé druhy jídel nebo nápojů během výdeje dojdou a nejsou už doplněny. Podobná situace se může stát i ve vztahu k nádobí, které v určitých okamžicích může chybět, neboť jej personál nestihá doplňovat.

Počítejte, prosím, s tím, že v jiných zemích je jiná i kuchyně, jsou používána např. jiná koření, jiné ingredience a jejich kombinace.

Rozhodování o skladbě jídelního a nápojového lístku je plně v kompetenci ubytovací kapacity, někde je kladen důraz na typickou místní kuchyni, jinde je kuchyně spíše mezinárodní. Spíše výjimečně jsou v nabídce speciální jídla pro děti, pro bezlepkovou dietu a pod. Pokud ubytovací zařízení takovou stravu nabízí, je zpravidla na vyžádání a za poplatek hrazený na místě.

Ve všech stravovacích zařízeních platí pravidlo, že jídlo se nesmí vynášet z restaurace bez výslovného svolení personálu nebo delegátů (umožněno po souhlasu např. při onemocnění člena rodiny apod.). Tomu, kdo by bez povolení jídlo vynášel a nereagoval by na upozornění personálu, se může stát, že další den nebude vpuštěn do restaurace.

V hotelových restauracích a dalších prostorech hotelu není povoleno konzumovat vlastní donesené nápoje a v některých hotelech platí též zákaz vnášet do prostor hotelu potraviny.

Naše CK nemá žádný vliv na ceny a sortiment nápojů a potravin nabízených v hotelových barech a restauracích.

V hotelech střední a vyšší kategorie je považováno za samozřejmé společenské oblečení během stravování, především pak u večeře. U mužů jsou vyžadovány dlouhé kalhoty, u žen sukně či kalhoty.

Čerpání první a poslední stravovací služby závisí na času příletu/odletu, resp. na době příjezdu/odjezdu a nástupu/odhlášení na/z ubytování. V případě časného odletu, pozdního či zpožděného letu do cílové destinace nebo účasti na fakultativním výletu není možné poskytnout slevy a finanční kompenzace za služby, které nemohly být z tohoto důvodu využity (např. snídaně nebo večeře v hotelu). Zmeškané stravovací služby jsou většinou nahrazovány balíčkem či pozdní jednoduchou večeří, přičemž je třeba o tuto náhradu požádat alespoň jeden den předem, zpravidla v recepci hotelu. Podmínky pro čerpání stravovacích služeb jsou však vždy stanoveny samotným ubytovacím zařízením (někdy se v místě pobytu zmeškané stravovací služby vůbec nenahrazují a zákazník na ně nemá nárok).

Nápoje nejsou zahrnuté v ceně, není-li uvedeno jinak.

Pláže, moře, slunečníky a lehátka

Informace o vzdálenosti pláže od hotelu jsou orientační a vychází ze vzdálenosti vzdušnou čarou, počínající od té části ubytovacího zařízení (areálu), které je umístěno nejbližší k pláži a končící u okraje pláže. Může se tak stát, že vzdálenost pláže vedená pěší chůzí bude větší. V případě rozsáhlejších komplexů je nutno předpokládat, že jednotlivé ubytovací kapacity jsou v různé vzdálenosti od pláže a některé ubytovací jednotky jsou tedy situovány ve větší vzdálenosti od pláže.

CK není odpovědná za velikost, polohu a naplnění pláží, ani za případné znečištění pláží nebo moře z důvodů klimatických poruch či dalších nepředpokládaných důvodů, jako jsou např. ropné havárie, únik oleje do moře, vyplavení mořských řas na pláž atd. Čistota a udržování veřejných pláží je vždy v kompetenci místní samosprávy, případně nájemců, kteří zajišťují pronájem lehátek a slunečníků. Majitelé ubytovacích zařízení ani CK nemohou čistotu pláží ovlivnit. Na některých místech se občas mohou vyskytovat chaluhy, jejich výskyt a případný úklid je také plně v kompetenci nájemce pláže. Pláže nebo jejich části bez lehátek a slunečníků, zpravidla nebyvají upravovány vůbec.

Opalování bez plavek a jiného oblečení je zpravidla možné pouze na plážích vyhrazených pro nudisty. Na jiných plážích může být takové opalování nebo koupání buď nevhodné, nebo dokonce zakázané. Je nutné si toto předem ověřit. Je nutné se na vyhrazených místech (plážích) vždy řídit pokyny plavčíka (pod místní sankcí v případě neuposlechnutí), včetně případného zákazu koupání.

Je třeba počítat s tím, že v moři se vyskytují ryby a další živočichové, kteří mohou koupání znepříjemnit. S ohledem na geografické a povětrnostní podmínky jsou v některých oblastech spíše častější a větší vlny, jinde naopak spíše nejsou.

Není-li uvedeno jinak, jsou lehátka a slunečníky na pláži pronajímána za poplatek. Tento pronájem provozují soukromé firmy, za jejichž činnost CK nenesе žádnou odpovědnost a nemá žádný vliv na výši cen za pronájem, kvalitu lehátek a slunečníků, údržbu pláže ani provozní dobu. V některých ubytovacích zařízeních jsou lehátka a slunečníky za poplatek, v některých jsou pro hosty dané ubytovací kapacity zdarma. Možnost využití lehátek a slunečníků v ubytovací kapacitě je omezena jejich počtem. Plážovým servisem se většinou rozumí jeden slunečník a dvě lehátka či křesílka. V případě, že je v katalogu uvedeno, že lehátka a slunečníky jsou na pláži zdarma, neznamená to automaticky, že je mohou využít všichni klienti kdykoliv. Tato služba je omezena počtem slunečníků a lehátek a může být vázána na drobnou konzumaci v plážovém baru. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů změnit i v průběhu sezony. Pokud není uvedeno jinak, pak se plážovým servisem nerozumí plážový bar.

Pláže jsou ve většině zemí veřejné, přístupné jak turistům, tak i místním, pro naše představy někdy hlučnějším obyvatelům, kteří mají odlišné kulturní a náboženské zvyklosti a většinou zde nebyvají umístěny sprchy a WC.

Na oblázkových a kamenitých plážích a v plážových sprchách doporučujeme používat vhodnou obuv, stejně tak v blízkosti hotelových bazénů.

Při pobytu na slunci doporučujeme používat opalovací prostředky s dostatečně vysokým ochranným faktorem a sluneční brýle a dbát na dodržování pitného režimu. Doporučuje se nepobývat na přímém slunci v poledních hodinách. Můžete tak snížit nebezpečí vzniku úžehu, úpalu nebo dehydratace.

Pokud jsou na pláži nabízeny možnosti provozování vodních sportů, může dojít jejich provozováním k omezení volného prostoru pro plavání, za což CK nenesе odpovědnost. Nabídka vodních sportů a jiných služeb na pláži je plně v kompetenci místních soukromých společností a CK ji nemůže žádným způsobem ovlivnit.

Může se stát, že pláž, na kterou je odkazováno CK v katalogu, bude z hygienických, bezpečnostních či jiných důvodů z rozhodnutí místních správních orgánů uzavřena a nebude možné ji využívat. V takovém případě nemůže CK nést odpovědnost, pokud zákazník bude nucen docházet na vzdálenější pláž.

Další potřebné informace

Rádi bychom Vás upozornili, že fakultativní výlety jsou zpravidla pořádány našimi zahraničními partnery a nejsou poskytovány v rámci smlouvy o zájezdu, CK tedy nenesе žádnou odpovědnost za jejich rozsah, kvalitu a cenu. Je třeba, aby případnou reklamaci fakultativního výletu podal klient u příslušného prodejce fakultativního výletu (a to i v případě, pokud je CK zprostředkovatelem těchto služeb) a nikoliv u CK. Pro uskutečnění fakultativního výletu je vždy stanoven jeho pořadatelem minimální počet jeho účastníků.

Pokud z důvodu účasti na fakultativním výletu nebudete čerpat některou stravovací službu, nevzniká nárok na náhradu této nevyčerpané služby. V některých ubytovacích zařízeních je však možné požádat o náhradu formou balíčku na cestu, pokud je o něj požádáno v dostatečném předstihu.

Případný pronájem aut či motorek v místě pobytu není pořádán naší CK, neneseme tedy odpovědnost za jeho cenu a kvalitu.

Ubytování se zvířetem umožňují pouze některá ubytovací zařízení, zpravidla pouze po předchozím souhlasu ubytovatele a za poplatek. Upozorňujeme také na povinnost dodržet všechny pasové, veterinární a jiné předpisy, které souvisí s vycestováním zvířete do zahraničí, včetně případné náhrady za způsobenou škodu.

Doporučujeme vzít si s sebou dostatek léků, které běžně užíváte a v případě nočního nebo brzkého ranního letu přibalit, nejlépe do příručního zavazadla, vhodný nápoj (např. balenou vodu).

Pro návštěvu kostelů a jiných sakrálních míst jsou nezbytné pro muže dlouhé kalhoty, pro ženy zahalená ramena a delší sukně. Přímořská letoviska jsou někdy charakteristická výskytem drobného hmyzu, zejména komárů – doporučujeme proto vybavit se repelentními prostředky nebo je zakoupit přímo v místě pobytu. Také výskyt koček a psů v areálech ubytovacích zařízení bývá v některých přímořských zemích častým jevem, CK nemá žádnou možnost tyto skutečnosti ovlivnit.

Nedoporučujeme brát si na zájezd drahé předměty. Ve většině rekreačních míst však budete mít možnost pronajmout si trezor, kde si můžete cenné věci a cennosti uložit. Pokud trezor není ve vybavení ubytovací kapacity, doporučujeme uložení Vašich cenných věcí a cenností v místních pobočkách bank.

Klient je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu dopravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení.

Upozorňujeme Vás, že období před a po hlavní sezoně (hlavní sezonou se většinou rozumí období červenec - srpen) přináší vedle výhodných cen i to, že některá ubytovací zařízení na základě nízkého počtu turistů mohou své poskytované služby omezit. Rovněž bary, restaurace, diskotéky a zařízení nabízející další doplňkové služby (např. pronájem lehátek a slunečníků, provoz dětských klubů) nemusí být v provozu. CK neručí za případnou absenci doplňkových služeb ubytovacího zařízení, které jsou plně v kompetenci daného ubytovacího zařízení (například sauna, kulečník, hlídání dětí apod.)

Ústní informace, které klient obdrží na prodejních místech, nezavazuje CK více, než je uvedeno v písemné nabídce a programu zájezdu.

Voda a elektrická energie

Ve většině destinací nelze doporučit používání vody z vodovodu k přímé konzumaci, případně ani k vaření. Pro tyto účely je vhodnější koupit balenou vodu. V některých státech může docházet v letních měsících k

častějším výpadkům dodávek elektrické energie i k výpadkům dodávek teplé a studené vody. Pokud ubytovací zařízení používá k ohřevu vody solární panely, může se ve dnech s nižší intenzitou slunečního svitu stát, že voda nebude příliš teplá. V některých státech se můžete setkat s jiným typem zásuvek a jejich umístěním než u nás. Doporučujeme vzít s sebou adaptér, případně jej zpravidla můžete koupit na místě.

Minimální počet zákazníků pro uskutečnění zájezdu

Pro uskutečnění zájezdu stanovuje CK následující minimální počet zákazníků - 35 osob. Skutečnost, že zájezd byl zrušen proto, že nebylo dosaženo stanoveného minimálního počtu zákazníků, je CK povinná oznámit zákazníkovi nejpozději 5 dní před zahájením

zájezdu.

Odbavení – pokyny k zájezdu

Nejpozději 7 dní před realizací zájezdu budou zaslány na e-mailovou adresu objednavatele pokyny k zájezdu (zaslání je podmíněno zaplacením souhrnné ceny v plné výši), které budou kromě pokynů na cestu obsahovat i informace o dopravě, ubytovací voucher (slouží jako doklad o objednaných a zaplacených službách a na jeho základě jsou služby v zahraničí či tuzemsku poskytovány - jakýkoli neoprávněný zásah ze strany zákazníka do vouchery jej znehodnocuje a činí ho neplatným) a doklady o pojištění, pokud má klient sjednáno v CK. Pokyny k zájezdu je možné si vyzvednout i na pobočkách CK. Tyto dokumenty si, prosíme, pečlivě uschovejte, neboť slouží jako podklad k odbavení pro Vaši cestu do cíle Vaší dovolené, pro ubytování v hotelu i pro zpáteční cestu. Povinností klienta je zkontrolovat si údaje na zasláných dokladech, případné nesrovnalosti je klient povinen neprodleně oznámit CK. Pokud Vám odbavení nebude doručeno, kontaktujte, prosím, naši CK. Při zakoupení zájezdu v době kratší než 7 dní před odjezdem obdržíte komplexní odbavení při podpisu smlouvy o zájezdu a po zaplacení souhrnné ceny v plné výši v CK (eventuálně u prodejce). V tranzitních prostorech a po dobu letu dbejte, prosím, pokynů leteckého personálu.

Výhrada změny podmínek

Nabídka v katalogu je připravována ve značném časovém předstihu před uskutečněním zájezdu a i přes maximální snahu pečlivě připravit veškeré informace o poskytovaných službách, mohou nastat i nové okolnosti, které mají vliv na podmínky realizace připravovaných zájezdů. Vyhrázujeme si proto právo na jejich změnu. Fotografie zobrazené v katalogu jsou ilustrační. Cestovní kancelář si před uzavřením smlouvy o zájezdu vyhraduje právo na změnu těchto údajů z katalogu - termínu zahájení a ukončení zájezdu, souhrnné ceny (zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, zvýšení plateb spojených s dopravou, například letištních a přístavních poplatků, anebo zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení souhrnné ceny v průměru o více jak 10 % atd.), včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy v případech, kdy je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné při odstoupení od smlouvy o zájezdu, a o výši tohoto odstupného, místě určení cesty nebo pobytu, druhu dopravního prostředku, ubytování, stravování, předpokládané trase cesty, včetně časů a míst zastávek, pasových a vízových požadavcích pro občany České republiky a zdravotních formalitách, které jsou nutné pro cestu a pobyt a o obvyklých cenách a lhůtách pro jejich vyřízení, o tom, zda je pro zájezd požadován minimální počet zákazníků včetně termínu, kdy nejpozději před odjezdem musí být zákazníkovi oznámeno, že nebylo tohoto minimálního počtu dosaženo a cestovní kancelář zájezd ruší, rozsahu a podmínkách pojištění zákazníka, programu v místě pobytu, lhůt, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, pokud jsou důvody pro její stanovení a o podmínkách, které musí účastník zájezdu splňovat, pokud jsou důvody pro jejich stanovení, možnosti uzavřít individuální pojištění zákazníka pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy o zájezdu, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu. Při posuzování reklamací (stížností) ke kvalitě služeb vycházíme z principu účelovosti, tj. zda služby umožňují plnit hlavní předpokládaný účel (smysl) účasti na zájezdu, který lze s ohledem na objektivní okolnosti spravedlivě očekávat. Subjektivní hodnocení významu jednotlivých složek poskytovaných služeb a prostředí ze strany klienta bohužel nemůže CK zohledňovat. Tiskové chyby vyhrazeny.