



## Důležité informace o organizaci dopravy, ubytování, rozsahu a kvality služeb

Ve vlastním zájmu Vás prosíme o důkladné prostudování níže uvedených informací, které jsou součástí Smlouvy o zájezdu a Smluvních podmínek. Děkujeme.

### Letecká doprava

Lety nabízené pořadatelem (dále také jen CK) jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi, některé lety mohou být operovány také 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 a příletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Náhradní doprava při změně odletového /příletového místa může být 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. Platné časy odletu a příletu jsou uvedeny v pokynech k odletu. V případě leteckých zájezdů je třeba počítat s tím, že doba pobytu se o dopravu úměrně krátí. Změny času letů se mohou uskutečnit v některých případech i krátce před plánovaným odletem. Zákazníci jsou vyrozuměni o těchto změnách většinou telefonicky.

Zpoždění letů jsou v posledních letech bohužel běžná. Je to způsobeno nejen povětrnostními podmínkami, ale i provozními důvody, kterými jsou pak zejména přeplněné vzdušné koridory nebo technická závada letadla. CK i letecké společnosti usilují nejvyšší možnou měrou na vyloučení těchto rušivých vlivů a prosíme Vás, v případě změn letových časů, popř. zpoždění, o Vaše pochopení. Při plánování Vašich cest k odletu a po příletu, zejména v případě následných přípojů, 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 ruší 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. Zákazníci, kteří se domnívají, že jsou oprávněni si stěžovat na leteckou společnost ohledně odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii a zrušení nebo významného zpoždění letu, nejprve zašlou stížnost letecké společnosti, která daný let provozuje a to na formuláři, který lze nalézt na [http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/complain\\_form\\_eu\\_complaint\\_form\\_cs.pdf](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/complain_form_eu_complaint_form_cs.pdf), případně osobně. Pokud letecká společnost do šesti týdnů od data přijetí stížnosti neposkytla odpověď, nebo pokud není zákazník s odpovědí spokojen, obrátí se na Úřad pro civilní letectví (ÚCL): Úřad pro civilní letectví, Letiště RUZYNĚ, 160 08 Praha 6. Nároky, které lze uplatnit u leteckého přepravce se neuplatňují u 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 dostavíte po času určeném k odjezdu na letišti nebo nebudete vybaveni všemi potřebnými doklady, není možné odcestovat. V tomto případě není CK odpovědná za škody, které Vám následně vzniknou. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd nebo odlet (a dojde v důsledku toho k narušení dovolené, byl-li tím zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen), má cestovní kancelář nárok na plnou úhradu celkové 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.

Může se stát, že na transfer z letiště do hotelu (ubytovacího zařízení) bude třeba čekat, neboť ne vždy je v silách CK zajistit, aby byl transfer připraven k přepravě zákazníků do hotelu ihned po jejich příletu/příjezdu a nemusí se vždy jednat o přímou cestu z letiště k Vašemu hotelu. Rovněž i cesta z hotelu na letiště může být z organizačních či jiných důvodů zpožděna, aniž se jedná o vadu zájezdu.

Občerstvení na palubách letadel je poskytováno jen tehdy, pokud to letecký přepravce výslovně stanoví, jinak je let bez občerstvení. Toto lze zakoupit dle aktuální nabídky na palubě letadla.

### Vyloučení z přepravy

CK upozorňuje, že oprávněné subjekty (zejména

orgány státní moci a dopravci dle přepravních řádů) mají právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu, pokud svým jednáním a chováním narušuje jeho chod, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. Z přepravy však mohou být vyloučeni i zákazníci, kteří ruší veřejný pořádek (slovně napadají jinou osobu, nebo se vulgárně a hrubě vyjadřují, dělají schválnosti atd.), případně porušují přepravní řád dopravce. V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok zákazníka 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. Informace o dopravním spojení na letiště v jednotlivých místech odkud je plánován odlet/přilet, naleznete na internetových stránkách příslušného dopravního podniku.

## Časová pásma

Při letech do některých destinací dochází k časovým posunům. Všechny časy v cílové zemi jsou uváděny v časech místních, doporučujeme tedy ihned po přiletu do destinace přerušit hodinek. V případě návazných spojů jsou tyto časy vždy uváděny v místních časech, dbejte tedy zvýšené pozornosti při přesunech na přípojných lety. Za případné zmeškání letu z důvodu časového rozdílu nenese CK odpovědnost.

## Zavazadla

Zavazadla se přepravují jako **zapsaná a nezapsaná**. Za zavazadla, která cestující odevzdá dopravci k přepravě (**zapsaná zavazadla**), je (podle konkrétních přepravních podmínek jednotlivých dopravců) cestujícímu jako potvrzení o převzetí vydán identifikační útržek zavazadlového lístku, který je cestující povinen uschovat pro případnou reklamaci. Dopravce neodpovídá za zavazadlo, které nebylo ihned po přiletu vyzvednuto. Zapsané zavazadlo musí být zabalené v kufrech anebo jiných obalech vhodných pro bezpečnou dopravu. Takové zavazadlo musí být uzavřené/uzamčené a zajištěné proti samovolnému otevření. Každé zavazadlo před přijetím k přepravě musí být opatřeno jmenovkou se jménem cestujícího a jeho kontaktní adresou v místě pobytu (např. název a adresa hotelu, adresa trvalého pobytu apod.). Jméno uvedené na jmenovce musí souhlasit s jménem v cestovním dokladu. Zavazadla, včetně zavazadel s uzávěrem na zip, musí být uzavřena, aby během přepravy nedošlo k jejich samovolnému otevření. Každý cestující s nárokem na sedadlo má nárok na bezplatnou přepravu jednoho kusu zapsaného zavazadla o hmotnosti do 23 kg (pokud není uvedeno jinak). Překročení bezplatných limitů odbavených zavazadel je zpoplatněno dle ceníku dopravce. Maximální váha jednoho kusu zavazadla nesmí v žádném případě překročit 32 kg a zavazadlo musí splňovat předepsaná rozměrová omezení. Délka každé strany musí být menší než 150 cm a součet všech tří stran musí být menší než 250 cm. Zavazadlo větších rozměrů se považuje za nadrozměrné zavazadlo (za nadrozměrné zavazadlo se považuje mimo jiné surf, jízdní kolo, golfový bag apod.) může být přijato k přepravě pouze po předchozím schválení dopravcem (přepravu nadrozměrného zavazadla je třeba předem nahlásit CK) a po zaplacení příslušného poplatku dle ceníku dopravce (na letišti u odbavovací přepážky nebo v CK). Na letech společnosti Smartwings má dítě ve věku do 2 let (bez nároku na vlastní sedadlo) nárok na bezplatnou

přepravu jednoho kusu zapsaného zavazadla o hmotnosti 10 kg a součtu délky, šířky a výšky maximálně 115 cm. Případná nadváha bude účtována doprovodné osobě. Sdružování zavazadel (součet hmotností za více osob do jednoho zavazadla) není povoleno. Slunečníky musí být odbaveny jako samostatné zavazadlo a nelze je přepravit ani připevněné k zavazadlům.

**Příručním zavazadlem** se rozumí **nezapsané zavazadlo** o rozměrech (včetně koleček a madla) 55x45x25 cm (délka x šířka x hloubka) a hmotnosti do 8 kg nebo hudební nástroj o rozměrech (včetně obalu) 90x35x20 cm (délka x šířka x hloubka) a hmotnosti do 8 kg. Každý cestující může mít pouze jedno příruční zavazadlo. V případě potřeby si cestující mohou vzít na palubu také berle či ortopedické podpěrné přístroje nebo složitelný invalidní vozík, který bude přeložen do nákladového prostoru. Zrakově postižení nebo jiní cestující, kteří jsou závislí na asistenci vodičského psa, musí dopravci předložit osvědčení, že pes je vycvičený pro pomoc osobám se zdravotním postižením a cestovní doklady asistenčního psa. Asistenční pes musí být přepraven v postroji na vodítku, dále je doporučen náhubek. Přeprava asistenčních psů je zdarma. Bezplatně se přepravují sedačky pro děti (v případě, že se vejdou do uzavíratelné schránky nad hlavami cestujících), kočárky a dětské postýlky a není třeba je dopředu hlásit. Kočárky a dětské postýlky je nutné zabalit do obalu, nebo ochranné folie, jinak dopravce nenese odpovědnost za jejich poškození.

**Osobní taškou** se rozumí např. dámská kabelka či lap top o rozměrech (včetně obalu) 40x30x15 cm (délka x šířka x hloubka) a hmotnosti do 3 kg. Kabinová zavazadla a osobní tašky, které překročí povolený počet, rozměry nebo hmotnost, budou přepraveny za poplatek dle ceníku jako zapsaná v zavazadlovém prostoru letadla.

**Přeprava zvířat** se řídí speciálními předpisy a tato doprava může být zajištěna jen po předchozím potvrzení dopravce. Někteří dopravci zvířata na palubě dokonce nepřevážejí. Veškeré ostré předměty jako jsou nože, nůžky, vidličky, manikúra, pinzety a jiné ostré předměty, je zapotřebí uložit výhradně do kufřů, které jsou pro přepravu odbavené jako zapsané 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 pravidla pro provádění bezpečnostních kontrol v souladu s nařízením Evropské komise. Ta upravují zejména 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 zkontrolována na přítomnost stopových prvků po výbušných látkách (včetně drog). Doporučujeme proto použít integrovaný zámek s TSA zařízením a tím tak předejdete poškození zavazadla.

**Pokud Vám bylo zavazadlo při letecké přepravě poškozeno, vykradeno nebo se dokonce ztratilo, ihned sepište (ještě v tranzitním prostoru v reklamní kanceláři) reklamaci protokol PIR (PROPERTY IRREGULARITY REPORT), který budete potřebovat při uplatnění nároku na odškodnění či dohledání zavazadla. Tyto**

**nároky se uplatňují u letecké společnosti, která Vaši přepravu zajišťovala, neboť CK za tyto skutečnosti nenese odpovědnost.**

Upozornění CK: Jedná se o **obecné informace**, které mohou být u **jednotlivých Dopravců upraveny i odlišně**.

## Vlastní doprava

Pokud si budete zajišťovat vlastní dopravu do místa pobytu, zjistíte si, prosím, informace o nejvyšších povolených rychlostech a dálničních poplatcích v zemích, kterými budete projíždět. Zákazníka, který bude využívat možnosti vlastní dopravy, bychom rádi upozornili, že za dodržení nástupu a ukončení pobytu je sám zodpovědný. Parkování je u některých objektů za poplatek (parkování není součástí služeb dle Smlouvy o zájezdu, pokud není uvedeno jinak). CK neodpovídá za zákazníkovo zvolenou trasu a pouze nad rámec svých povinností zákazníkovi doporučuje nejvhodnější trasu dle jejího uvážení a informací, které má CK k dispozici.

## Autobusová doprava

Mezinárodní autobusová doprava je uskutečňována kvalitními autobusy renomovaných značek, které jsou vybaveny klimatizací a WC. Cestující jsou povinni dodržovat přepravní řád autobusového dopravce. Dobu příjezdu na místo nelze stanovit s určitostí, protože ke zpoždění může dojít z důvodů, které není schopná naše CK ovlivnit (přetížení silnic v hlavní sezóně, dopravní nehody, čekání na hranicích, neplánované zastávky vzhledem k indispozici některého z cestujících apod.). Časy příjezdů, které budou uvedeny v pokynech na cestu, vycházejí z naší zkušenosti s pořádáním těchto zájezdů a jsou pouze orientační. Při obsazování autobusu přiděluje konkrétní sedadlo přepravní společnost, CK tuto skutečnost nemůže nijak ovlivnit. Z důvodu většího množství nástupních míst jsou také možné přestupy na trase, svozy mohou být realizovány osobními automobily, tranzity či veřejnou linkovou dopravou. Nejsou-li nástupní i výstupní místa všech cestujících uvedených na jedné Smlouvě o zájezdu totožná, pak může být doprava zákazníků uvedených na jedné Smlouvě o zájezdu uskutečněna různými dopravními prostředky. Na rozdíl od letecké dopravy je nutné pro děti do dvou let zakoupit vlastní sedadlo. Autobusový dopravce nemá k dispozici autosedačky pro děti různého věku, dle směrnice EU nejsou autosedačky v autobusech povinné, pokud cestujete s malým dítětem, doporučujeme vybavit se vlastní autosedačkou. Váhový limit na zavazadlo při autobusové dopravě je 20 kg na osobu, max. hmotnost příručního zavazadla je 5 kg (další zavazadla musí být nahlášena CK a jsou zpoplatněna). Pro lepší koordinaci s dopravcem je třeba nahlásit na CK přepravu dětských kočárků. Přeprava zvířat v autobusech je zakázána.

## 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 pravidla a tím i CK. Váhový limit pro lodní dopravu je stanoven individuálně a cestující jsou povinni se předem informovat u konkrétního zájezdu.

### Pro lodní i autobusovou přepravu (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 cestujícím 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 nepřizná),

– podle ustanovení § 2554 Občanského zákoníku platí, že vznikne-li cestujícím 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.

### Délka pobytu

Délka pobytového zájezdu je vyjádřena počtem nocí. Počet nocí Vám naše CK garantuje (s výhradou uvedenou v části letecká přeprava).

**První a poslední den dovolené je určen k přepravě a může být tak i využit.** Záleží na letovním 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. Nocí se rozumí poskytnutí ubytování v době od 14 do 10 h následujícího dne, i pokud noc nebyla čerpána v plném rozsahu. V případě pozdního odletu do destinace se může stát, že zákazník bude ubytován až následující den. V případě brzkého odletu z destinace se naopak může stát, že bude potřeba opustit pokoje již předposlední den pobytu. V případě pozdních nočních letů se tak do celkového počtu nocí započítává i ubytování v pozdních nočních nebo ranních hodinách.

### Ubytování

CK se snaží pro své zákazníky zajistit to nejvyšší kvalitu ubytování v dané kategorii. Snažíme se maximálně vyhovět individuálním požadav-

kům zákazníků (máme na mysli zejména požadavky na ubytování několika rodin v pokojích vedle sebe v hotelu či v jiné ubytovací kapacitě, požadavky na pokoj s výhledem na moře u kapacit, u kterých to není výslovně uvedeno v popisu, požadavky na vzdálenost od pláže u nekonkretizovaných kapacit, zejména v Bulharsku, či požadavek na pokoj v určitém patře ubytovací kapacity apod.). Ne vždy se nám však podaří kvůli objektivním možnostem 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. Ubytování zákazníka v místě pobytu probíhá v plné kompetenci ubytovatele. CK nemá přímý vliv na určení konkrétního pokoje nebo apartmánu a požadavky zákazníka v tomto směru může CK zajistit pouze nad rámec svých smluvních povinností žádostí adresovanou ubytovateli. Samozřejmě vždy uděláme maximum, abychom vyhověli Vaším přáním a speciálním požadavkům, konečné slovo má však vždy ubytovatel.

Rádi bychom Vás výslovně upozornili, že se sice vyhýbáme ubytovacím kapacitám, v jejichž bezprostřední blízkosti panuje stavební ruch, avšak výjimečně se může stát, že v době uzavírání smluv (s provozovatelem ubytovacího zařízení) v uvedeném lokalitě není žádný rozestavěný objekt, ale v průběhu času je nějaká stavební činnost v okolí zahájena, anebo nebyl objekt dokončen v avizovaném termínu. Stavební činnost se v posledních letech neomezuje pouze na mimosezónní měsíce, jelikož většina hotelů má celoroční provoz a musí tak být prováděna údržba či rekonstrukce, kterou nelze zajistit pouze v období mimo provoz hotelu. Znamená to, že v okolí hotelu může být v důsledku stavební činnosti zvýšený hluk, anebo stavební ruch. Za vzniklou situaci neneseme žádnou odpovědnost a nemůžeme tyto situace ovlivnit. CK odpovídá za služby, které poskytuje příslušné ubytovací zařízení, a které se vztahují pouze k tomuto zařízení, nikoliv již k prostorům vně tohoto zařízení (přilehlé okolí, veřejná prostranství atd.). Může se stát, že ubytovací kapacita je umístěna u rušné cesty nebo u pietních a památných míst. Ve všech destinacích platí obecně uznávané pravidlo, že pokoje mají být hosty zpravidla uvolněny v den odjezdu do 10 h. Hotel, v některých případech, nabízí možnost využití pokoje i po této době až do odletu, resp. odjezdu (ve většině případů za poplatek). Za tuto službu hradí zákazník poplatek na místě přímo v ubytovacím zařízení. Podobně je tomu i s nárokem na ubytování ihned po příjezdu do hotelu (kdy nárok na ubytování vzniká většinou až mezi 14 a 17 h). Naše CK nemůže garantovat bezprostřední návaznost ubytování na Váš příjezd a odjezd. Pozdní nástup na ubytování z důvodu zpoždění dopravních prostředků nedává zákazníkovi 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. Stejně jako v ČR, není povinností hotelu poskytovat místnost na úschovu Vašich zavazadel, pro převlečení a případně hygienu. Je nutné, aby zákazníci tuto zvyklost respektovali.

Je nutné upozornit na skutečnost, že kategorizace hotelů (přidělenými \*) je vždy v rámci limitu dané kategorizace, takže dva hotely stejné kategorizace (\*) mohou mít různou úroveň! I v komfortních hotelech mohou být některé pokoje jednodušší zařízeny – vybavení však vždy odpovídá popisu. Může se stát, že vybavení pokoje nebude dle Vašich představ, zpravidla se

jedná o vybavení, které není součástí místních norem pro kategorii ubytování, odpovídá místním zvyklostem a naopak je odlišné od našich zvyklostí.

V některých zemích (např. Bulharsko) se uvádí kategorie ubytovacího zařízení a zvlášť kategorie stravovacího zařízení a tyto kategorie jednotlivých zařízení mohou být rozdílné. Uvedení turistické kategorie (hvězdičky) v popisu odpovídají turistické kategorii ve smyslu ustanovení § 2527 odst. (2) písm. b) zák. č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a Směrnice EU o zájezdech 90/314/EHS.

Chtěli bychom Vás upozornit, že v jednotlivých zemích platí různé kategorizace hotelů a ubytovacích zařízení. Třeba však mít na paměti, že způsob kategorizace, kritéria na zařazení a označování kategorií se v jednotlivých zemích z tohoto důvodu liší, a proto není možné porovnávat standardy v různých zemích. Je velmi obtížné zařadit některé hotely do přesně vymezené kategorizace platné u nás. 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 popisu, se pokud možno blíží českému standardu, přesto určité rozdíly mohou být. Stupnice našeho mínění při hodnocení hotelů vyjadřuje pouze kvalitu ubytování tak, jak se jeví z hlediska standardu požadavků středoevropského cestovatele. Ubytovací kapacity jsme pro Vás ohodnotili těmito symboly (\*, respektive ☆) tak, aby jejich počet podle našeho názoru odpovídal kvalitě dle mezinárodních kritérií. Hodnocení těmito symboly (☆) pak naleznete u těch kapacit, které stojí mimo mezinárodní hodnocení a jejich počet vyjadřuje náš subjektivní názor na jejich kvalitu v rámci této kategorie.

Hotelová kategorizace Vám pomůže při Vašem výběru:

\*\* objekty turistické třídy s účelným vybavením a jednoduchým rozsahem stravování

\*\*\* běžný turistický standard ubytovacích a stravovacích služeb

\*\*\*\* velmi kvalitní ubytování s nadprůměrným vybavením a službami

\*\*\*\*\* luxusní hotely pro náročné hosty s nadstandardním vybavením a službami

+ vyšší kvalita základního stupně (např. hotel \*\*\*\*+, v popisu označeno symbolem ☆)

Pokoje jsou vybaveny dle popisu (CK vychází ze stavu v době uzavření smlouvy s provozovatelem ubytovacího zařízení), což se může do příjezdu zákazníka (i s ohledem na možné poškození zařízení předcházejícími hosty a jeho výměnou) změnit. Počítejte s tím, že vybavení, poloha, stáří nábytku a design studií, apartmánů či hotelových pokojů nejsou ani v objektech shodné kategorie úplně stejné. Vzhledem k tomu, že každá ubytovací kapacita má několik typů pokojů, není možné Vám je všechny představit. Případný rozdílný názor vedem k reklamaci. Pokud CK uvádí v popisu (a v jiných dokumentech) některé termíny, jako např. přímý výhled na moře, výhled na moře či boční výhled na moře, má tím na mysli:

• **pokoj s přímým výhledem na moře** – pohled na moře je dominantním výhledovým prvkem (nikoliv jediným, výlučným, nerušeným, atd.) a zpravidla se jedná o výhled čelní,

• **pokoj s výhledem na moře** - jedná se o pokoj orientovaný směrem na moře, které lze z daného pokoje spatřit (rozeznat) bez vyšší námahy (moře není dominantním výhledovým prvkem),

• **pokoj s bočním výhledem na moře** - moře je z daného místa vidět, avšak buď s vyšší námahou, nebo nikoliv přímo, atd. (moře není



dominantním ani významným výhledovým prvkem).

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 (v některých případech i napevno vestavěná, z nichž nelze udělat dvoulůžko), nebo manželská. Manželská dvoulůžka bývají v některých zemích pouze s jednou příkrývkou pro 2 osoby a jsou také menších rozměrů, než na jaké jsme zvyklí u nás. Přistýlky ve dvoulůžkových pokojích mohou být pohovka, rozkládací gauč, křeslo nebo rozkládací či patrová postel. Obytný prostor tak může být značně omezen, menší pohodlí je pak zohledněné ve slevách pro 3. a 4. osobu. Je nutné počítat s tím, že velikost lůžek může být menší než u nás. V některých destinacích nejsou přistýlky standardně umístěny v pokoji a dodávají se až s příjezdem zákazníků, což může zmenšit užžitnou plochu pokoje, a také může být jedna přistýlka společná až pro dvě děti. Pokud však přistýlky nejsou zákazníkem zakoupeny, nemusí být v pokoji umístěny (být je ubytovací jednotka označena jako pokoj s možností přistýlky).

Ve velmi výjimečných situacích může dojít k tomu, že na straně zahraničního partnera nebo hoteliéra dojde k „překnihování“ kapacity. Pro tento případ platí obecná ustanovení občanského zákoníku o Smlouvě 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.

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 celkové 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 výtahu, centrální klimatizace, blízko recepce, restaurace nebo kuchyně, což může způsobit zvýšený hluk a pohyb osob v okolí pokoje. Za tuto skutečnost nemůže nést CK odpovědnost, a proto nemůže být předmětem reklamace. Některá ubytovací zařízení poskytují zákazníkům trezory, dětské postýlky, TV či chladničky nad rámec standardního vybavení pokojů. Vezměte, prosím, na vědomí, že tyto jsou, pokud není uvedeno jinak, za poplatek v místě pobytu. Je lepší případné požadavky na tyto specifické služby zahrnout do Poznámky ve Smlouvě o zájezdu již při objednávání zájezdu s ohledem na možné omezení dostupného množství těchto služeb. Pokud je hotelový pokoj vybaven minibarem a není v popisu 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 nedostatky reklamovat. V případě, že si vyberete ubytování v zařízení typu „NO NAME“ (ubytováním v zařízení typu „NO NAME“ se rozumí takové ubytování, kdy si zá-

kazník nevybere konkrétní místo ubytování, ale stanoví požadavky na ubytování, např. na místo (oblast), ve kterém chce být ubytován, vzdálenost ubytovací kapacity od moře, kategorizaci ubytovacího zařízení apod., přičemž konkrétní ubytovací zařízení je pro zákazníka dle jeho požadavků po dohodě se zahraničním partnerem vybráno ze strany CK), je třeba vědět, že se jedná o ubytovací kapacity nad rámec kapacit publikovaných, avšak splňujících stejná kritéria. Název takového ubytovacího zařízení se zpravidla dozvíte až na místě pobytu od našeho delegáta. Fotografie pokojů u jednotlivých kapacit považujte za orientační. S rozdílem typu ubytovacího objektu také souvisí další služby.

**V popisu hotelů uvádíme i nabízené doplňkové služby. Máme na mysli například klimatizaci nebo internet. Pokud není v závorce uvedeno přesně, zda je nebo není tato služba za poplatek či zdarma, má se za to, že zpoplatněna je. Vyšší jednotlivých poplatků Vám rádi sdělíme na našich prodejních místech na vyžádání.**

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

### Dětské postýlky

Některá ubytovací zařízení poskytují zákazníkům dětské postýlky nad rámec standardního vybavení pokojů. Vezměte, prosím, na vědomí, že tyto jsou, pokud není uvedeno jinak, za poplatek v místě pobytu. Je lepší případné požadavky na tyto specifické služby zahrnout do Poznámky ve Smlouvě o zájezdu již při objednávání zájezdu s ohledem na možné omezení dostupného množství těchto služeb.

Hotely standardně nedisponují pomůckami, které jsou pro malé děti obvykle potřeba (nočníky, plenky, dětská strava, elektrické záslepky atd.), takže je nutné se vždy dopředu informovat na konkrétní stav a s touto alternativou počítat.

### Úklid

V každém ubytovacím zařízení je prováděn úklid, výměna ručníků a ložního prádla. Neznámá 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 hotelích 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.

### Vybavení pokojů

Vybavení pokojů (např. počet nádobí, dalšího příslušenství) nemusí odpovídat počtu osob ubytovaných v pokoji a jednotlivé místnosti nemusí být vybaveny běžnými spotřebiči a kuchyňskými (příp. jinými) pomůckami. Může se stát, že některé v tuzemsku užívané vybavení hotelového pokoje (studia, apartmánu) 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 a neplatí, že počet osob ubytovaných v pokoji bude odpovídat počtu umístěných židlí. Doporučujeme si také vztít

na dovolenou kolíčky a kousek šňůry na prádlo. Na pokoji dále nemusí být dostatečně velké skříně a jejich počet nemusí odpovídat počtu ubytovaných osob na pokoji.

Upozorňujeme zákazníky, že v zahraničních hotelech a penzionech bývá zvykem, že WC a sprchy jsou v jedné místnosti, přičemž nejsou odděleny ani zástěnou, ani závěsem.

V některých zemích (např. Řecko) se můžeme setkat s jiným typem kanalizace (užším potrubím) a je možné, že se v určitých obdobích vyskytne zvýšený zápach z odpadů (způsobený vyšší vlhkostí a teplotou vzduchu). Z důvodu užšího potrubí se nesmí vhadzovat toaletní papír do záchodové mísy, jelikož hrozí ucpání odpadu a tím i nefunkčnost toalety. Při ubytování na jednolůžkovém pokoji (1/1) se může stát, že jeho vybavení, velikost či poloha nebude srovnatelná s dvoulůžkovými pokoji (pokoj může být i bez balkonu), byl by Vám zaplacen příplatek za neobsazené lůžko či jednolůžkový pokoj. V případě ubytování jednoho zákazníka v jednolůžkovém nebo dvoulůžkovém pokoji je účtován příplatek za neobsazené lůžko i v případě, kdy toto lůžko není v pokoji umístěno. V jednolůžkovém pokoji však nelze umístit další osobu na přistýlce. Rádi bychom Vás upozornili, že v každé ubytovací jednotce (pokoj, studio, apartmán) může být standardně ubytováno zdarma (bez nároku na služby) pouze 1 dítě do 2 let, o případné možnosti ubytování dalších dětí do 2 let se informujte u svého prodejce. Některé ubytovací kapacity (např. v Chorvatsku) pobyt dítěte do 2 let zpoplatňují.

### Klimatizace

Pokud je v hotelu k dispozici klimatizace (může být i za poplatek), je většinou vázána na přítomnost v pokoji, její ovládání 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. V mnoha zařízeních fungují klimatizace pouze při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojové karty. Hluk při provozu klimatizace nelze vyloučit, nesmí však překročit příslušnou hygienickou normu (státu, v němž hotel stojí).

### Internet

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.

### Slunečníky/lehátka

V případě, že je u ubytovacích objektů uvedeno, že lehátka a slunečníky jsou v bazénu zdarma, neznámá to automaticky, že je mohou využít všichni zákazníci kdykoliv. Tato služba je omezena počtem slunečníků a lehátek a může být vázána na drobnou konzumaci v baru u bazénu. Vnitřní hotelové bazény bývají většinou v provozu jen v zimním období, naše CK na toto nemá žádný vliv.

### Bazény

U většiny hotelů je obvyklé, že venkovní bazén bývá k dispozici pouze v průběhu dne, nikoli večer a v nočních hodinách, kdy je pak koupání výslovně zakázáno. Ne všechny hotely mají bazén s filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vyprázdněn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být po určitou nezbytně dlouhou dobu mimo provoz. Bazény jsou většinou čistěny chemickými prostředky, což může mít ojediněle vliv (nikoliv zdravotně závadný) na obarvené vlasy,

oblečení 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). Pokud jsou v bazénu skluzavky, anebo jiné atrakce, může dojít k jejich omezenému provozu. Otevírací doba a bezpečnost na skluzavkách a v aquaparku je určena provozním řádem ubytovacího zařízení. V některých zemích nemusí být přítomen plavčík. Dovolujeme si Vás upozornit, že v hotelech mohou probíhat také svatby či soukromé oslavy místních obyvatel. V některých státech, (zejména v Itálii), jsou vybírány místní bytové taxy, které není možné zahrnout do ceny ubytování neboť jejich výše a platnost je stanovena, změněna a rušena místními úřady v průběhu sezony. Pokud budou aplikovány, budou je zákazníci platit při příjezdu na místo pobytu. Tuto skutečnost CK nemůže ovlivnit, vždy záleží na konkrétních místních podmínkách.

### Hotely s vybavením pro tělesně postižené

V naší nabídce máme i ubytovací zařízení vhodná pro tělesně postižené. Bohužel se však nelze za „bezvadnost“, resp. úplnou vhodnost těchto zařízení plně zaručit, jelikož národní směrnice nemusí být v souladu s českými předpisy. Informujte se vždy před zakoupením zájezdu u svého prodejce o vybavení a rozměrech pokojů. Přeprava hendikepovaných zákazníků musí být nahlášena již při rezervaci zájezdu. Autobusy určené pro transfer z/do hotelu nejsou v některých případech zcela vhodné a doprava je tak zajišťována individuálním transferem.

### Animační program

Ve vybraných klubových hotelech CK jsou prováděny animační programy v českém jazyce, kdy rozsah a četnost animací je pro každý rok dána individuálně a je nutné se o konkrétních podrobnostech animace informovat přímo vdaném klubovém hotelu. Animační programy jsou rovněž poskytovány i v jiných než klubových hotelech, avšak pokud tomu tak je, pak si jednotlivé animační programy zajišťuje daný hotel sám (bez součinnosti s CK). Takové animační programy bývají prováděny obecně v jazycích zákazníků, kteří v daném hotelu převládají. Jejich rozsah a četnost závisí vždy na daném hotelu a CK za zajištění průběhu, rozsahu, četnosti i druhu animačního programu nenese odpovědnost. Ve vybraných klubových hotelech CK jsou přítomni češsky (slovensky) mluvící animátoři připravující zábavný program pro děti a dospělé (případně plnicí další úkoly dle pokynů CK). Rozsah programu se může lišit dle konkrétního hotelu, termínů, počasí a dalších podmínek. Animační programy jsou zdarma (není-li v programu uvedeno jinak) a jejich poskytování může být omezeno či poskytovatelem změněno (zejména na začátku a na konci sezony).

### Dětský klub

Dětský klub (dále jen „DK“) je zařízení, jehož cílem je vzájemné setkávání dětí (zejména předškolního a školního věku) a jejich rodičů a jejich účast na sportovních, zábavných a kulturních aktivitách organizovaných animátory. Aktivitu DK se mohou odehrávat i mimo areál DK, v takovém případě na to budou návštěvníci předem upozorněni. Organizace a provoz DK se řídí provozním řádem DK. Jeho aktuální a na místě platná verze je vždy vyvěšena v daném klubu a obsahuje zejména následující:

1. Provozní doba DK je vyvěšena u vchodu do DK nebo na nástěnce.

- Účast na aktivitách DK je možná pro děti od 3 let věku, na vybraných aktivitách však může být minimální věk dítěte zvýšen s ohledem na potřebné mentální a fyzické předpoklady, u těchto aktivit budou účastníci informováni personálem DK.
- Děti mohou do DK přicházet a setrvávat zde pouze v doprovodu dospělé osoby. Tato osoba je povinna po celou dobu pobytu dítěte v DK vykonávat náležitý dozor, doprovázet ho při jeho aktivitách a předcházet případným zraněním dítěte a napadení, nebo ublížení jeho dítětem jinému dítěti. Rodiče či jiné zodpovědné dospělé osoby se mohou zúčastnit programu po celou dobu, pokud z DK odejdou, činí tak na vlastní nebezpečí. DK není ani školní, ani mimoškolní či výchovné zařízení s pedagogickým dozorem, DK není ani forma „hlídání dětí“ či „babysittingu“.
- Odpovědnost za bezpečnost svého dítěte nese vždy doprovod dítěte a to po celou dobu jeho pobytu v DK, v celém areálu DK i při aktivitách mimo areál DK. Personál DK zajišťuje jen organizaci programu a nepřebírá odpovědnost za bezpečnost dítěte, které jeho rodič nechal bez dozoru.
- Do DK mají zákaz vstupu návštěvníci s probíhajícími onemocněními (za nemoc se považuje i silná rýma a akutní kašel!), nebo osoby, které přišly do styku s infekční chorobou. Rodiče jsou povinni řádně zvážít účast dítěte, pokud je zde jen podezření na začínající onemocnění dítěte. Personál DK je oprávněn v případě podezření na nemoc dítěte, nebo zástupce dítěte rozhodnout aby takové osoby předčasně ukončily účast na programu DK.
- Oblečení dětí - nejlépe triko, tepláky, kraťasy, plavky, vhodná obuv (vše řádně označené!), je dobré zvážít i náhradní označené oblečení. Nezapomeňte na pokrývku hlavy (kšiltovka, klobouček) a opalovací krém!
- Každý návštěvník je povinen zapsat celé své jméno i jméno svého dítěte do návštěvní knihy. Podpisem v knize zároveň stvrzuje své seznámení a souhlas s provozním řádem DK.
- Každý návštěvník DK je zodpovědný za své osobní věci. DK neodpovídá za případné majetkové škody vzniklé ztrátou, poškozením, zničením nebo krádeží.
- Návštěvníci DK jsou povinni chovat se ohleduplně k ostatním návštěvníkům a šetrně zacházet s vybavením DK. Doprovod dítěte nese odpovědnost za případnou škodu způsobenou dítětem jiným návštěvníkem nebo škodu vzniklou na vybavení klubu.
- V DK a v celém areálu DK je zakázáno kouření, požívání alkoholických nápojů a jiných návykových látek.
- Do DK mají zákaz vstupu návštěvníci ve špinavém nebo zapáchajícím oblečení a osoby pod vlivem návykových látek.
- Návštěvníci jsou povinni respektovat připomínky, pokyny a rozhodnutí personálu DK. Personál DK je oprávněn vykázat z DK osoby agresivní nebo obtěžující ostatní návštěvníky DK.

### Hluk

Je nutné vzít na vědomí, že v některých prázdninových letoviscích se 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, barů, heren, diskoték, lunaparků, aquaparků, bazénu apod., a to zejména během sezony a v období místních svátků, může zde vznikat intenzivnější hluk, který nemůžeme ovlivnit. Tímto hlukem se rozumí i chování jiných hostů či osob a dětí.

Rušení nočního klidu (jakož i jiné hlučné projevy) či jiné porušování veřejného pořádku je třeba vždy řešit podle místních právních předpisů (být prostřednictvím recepce) anebo na policii. Jedině tyto instituce mohou zjednat pořádek a zajistit nápravu u místně příslušného orgánu veřejné moci (policie atd.). Pokud se zákazník ubytuje v hotelu, ve kterém je organizován animační program, musí důvodně očekávat, že jak v průběhu dne, tak i do pozdních večerních (nočních) hodin bude tento animační program na místě k tomu určeném provozován, a tomu odpovídá i zvýšený hluk v hotelu i areálu. Tento hluk však nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže tak být vadou zájezdu.

Počítejte také s tím, že během sezony se může vyskytovat i hluk způsobený automobily, autobusy a letadly dopravou. Všeobecně vzato, zejména ostrovy a poloostrovy jsou malé a turistická letoviska nemohou být dostatečně vzdálena od letišť.

### Šervis a služby

Uroveň 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. Uroveň služeb vždy vychází především z místních podmínek a zejména při cestách do mimoevropských zemí nemusí vždy odpovídat standardům a očekávání evropských cestovatelů. 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 mnohem tolerantnější.

Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Je nutné upozornit i na následující problémy, jako je plíseň, zápach z odpadu a hmyz. 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. V mnoha případech k tomu přispívá i vlhkost z ručníků, dek a mokrého šatstva, ve spojení s nedostatečným větráním. Proto se plíseň musí řešit operativně (oznámít na recepci) na místě, v době vzniku, neboť kvalitní dezinfekční prostředky umožní plísně okamžitě ničit. Na druhou stranu v mnoha případech vzhled sanitárního zařízení, obkladů, dlažeb a věkové opotřebení spár mnohdy vypadá, jako by se jednalo o plíseň, ale ve skutečnosti tomu tak není. 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 ucané odpady od vlasů a písku. Pokud se však taková záhada vyskytne, je nutné ji řešit neprodleně s personálem hotelu. V některých podnebních pásmech se bohužel s ohledem na teplo a vlh-



ko drží pro českého zákazníka velmi nepřijemný až odpudivý hmyz, někdy dokonce ve větším množství. To však nemusí nutně znamenat jakýkoliv hygienický (spíše jde o estetický) problém. Nedoporučujeme nechávat v pokoji volně ležet potraviny. 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 ohledem na odlišné stravovací a klimatické podmínky, zejména v jižních destinacích, může docházet ke zdravotním problémům typickým pro danou destinaci.

S jinou mentalitou souvisí i skutečnost, že okolí ubytovací kapacity není upraveno, či uklizeno dle představ zákazníka (např. uskladnění pytlů s odpady ve dvoře, atd.) a s tím spojený zvýšený výskyt toulavých zvířat, ostatních živočichů a 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.**

## Místní zvyklosti

Při cestách do zahraničí doporučujeme předem se seznámit s místními zvyklostmi a pravidly chování. I když jsou místní obyvatelé zpravidla navyknutí na přítliv turistů z cizích zemí, je lepší předejít případným nedorozuměním. Věnujte také pozornost zákazům vývozu a dovozu zboží v jednotlivých zemích, za některá porušení hrozí skutečně vysoké a to nejen finanční tresty. Je třeba respektovat místní zvyklosti (zvláštěnosti) daných zemí (např. koupání v „oblečení“, nebo modlení v islámských zemích, odpolední siesty, anebo naopak velmi živé večerní aktivity jižních národností, atd.), využívateli pláží ubytovacích kapacit i místními obyvateli apod.

## Cestovní doklady

Před cestou do zahraničí je důležité si zjistit, jakou minimální platnost cestovního dokladu požaduje stát, do kterého se chystáte vycestovat (některé státy vyžadují platnost cestovních dokladů ještě tři až šest měsíců po ukončení Vaší cesty a ke dni návratu zpět do ČR). Také věnujte zvýšenou pozornost platnosti cestovních dokladů dětí, jejichž platnost je kratší oproti dospělým. O pasových a vízových požadavcích jednotlivých států budete informováni před uzavřením Smlouvy o zájezdu. Podrobnější informace Vám však ochotně poskytnou na každém oddělení pasové služby. CK nemá povinnost kontrolovat platnost cestovních dokladů, za své pasové a vízové formalitty si každý zákazník zodpovídá sám.

Do některých zemí platí pro občany ČR vízová povinnost - víza pro občany ČR v případě zájezdů např. do Egypta rádi zajistíme. Český cestovní doklad pro vstup do některých zemí (např. Turecka) musí být platný nejméně 90 dnů plus 60 dnů, tj. 150 dnů od data vstupu na území. Blíže informace obdržíte při uzavírání Smlouvy o zájezdu. CK nemůže vrátit plnou celkovou cenu, pokud zákazník stornuje zájezd z důvodu neudělení víza, popřípadě je-li z určité země vyhoštěn nebo není-li do země, s níž máme bezvízový styk, vpuštěn.

V případě přestupu v rámci zajištění dopravy pravidelnými linkami je nutné zajištění tran-

zitního víza v zemích, kde je toto vyžadováno. V případě okružních plaveb věnujte pozornost vízovým povinnostem jednotlivých zemí v programu. Zákazník zodpovídá za zajištění všech potřebných víz. Objednavatel zájezdu je povinen nahlásit účast cizích státních příslušníků. K opuštění území k cestě do států Evropské unie lze jako cestovní doklad použít i občanský průkaz se strojově čitelnými údaji, pokud nemá oddělenou vyznačenou část (ustržžený roh). Od 1. ledna 2006 již nelze k cestám používat občanské průkazy typu identifikační karty bez strojově čitelných údajů. Upozorňujeme, že není možné cestování dětí zapsaných v cestovních dokladech rodičů. Každý zákazník tak musí mít k vycestování do zahraničí svůj vlastní cestovní doklad. Blíže informace naleznete na [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz). 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

CK klade velký důraz na výběr průvodců/delegátů a na kvalitu jejich služeb. Po celou dobu pobytu jsou v jednotlivých destinacích (oblastech), přítomni naši delegáti, případně další osoby určené CK. V některých případech (tam, kde má CK v létě otevřeno svou kancelář) jsou delegáti k dispozici od 8 do 22 h denně, jinak je možné delegáty zastihnout telefonicky. Kontakt na delegáty je vždy uvedený na informační nástěnce nebo v informační obálce, kterou obdržíte po přiletu do destinace od Vašeho delegáta. V místech, kde je turistů méně, jsou vypsané pravidelné hodiny na schůzky. Hlavní náplní práce delegátů je přivítání a odbavení zákazníků, 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 některých méně exponovaných destinacích mají zákazníci k dispozici asistenta našeho zahraničního partnera nebo mohou naše zástupce kontaktovat pouze telefonicky. Věnujte, prosím, pozornost pokynům našich delegátů a obračte se na ně s veškerými připomínkami či požadavky. Pamatujte, že řada věcí je řešitelná pouze v místě pobytu, mimo jiné i případná reklamační fakultativních výletů, neboť CK není jejich organizátorem. Upozorňujeme, že některé zájezdy jsou určeny pouze pro individuální zákazníky a průvodcovské či delegátské služby zde nezajišťujeme.

## Stravování a hygiena

Stravování zahrnuté v ceně zájezdu závisí na počtu nocí strávených v ubytovacím zařízení (např. 12 dní pobytu s polopenzí znamená 11x večeře a 11x snídaně).

Nárok na stravování vzniká zákazníkovi až od zahájení čerpání ubytovacích služeb. V každé zemi platí odlišné stravovací zvyklosti dané kulturními rozdíly. Ty se týkají jednak sortimentu stravy, ale i způsobu jejího podávání (např. v islámských zemích se nejí vepřové maso, v Bulharsku často servírují stravu chladnější, než je zvykem u nás, v jižních zemích oběd či večeře zaberou více času a jsou spojeny s delším posezením apod.). Úroveň, kvalita, množství a sortiment stravy jsou v plné kompetenci hotelu, přičemž se v jednotlivých pobytových místech liší podle kategorie ubytovacího zařízení nebo i podle

restaurace, ve které se hosté stravují (např. i ve tříhvězdičkovém hotelu lze v mnoha případech očekávat, v souladu s místními normami, pouze jedno teplé hlavní jídlo denně). Naše kancelář nemůže ovlivnit velikost a teplotu porcí, opakování nabídky jídel, chuť a složení pokrmů, případný malý výběr jídel a nápojů apod. Může také dojít k tomu, že se na začátku sezony nebo na jejím konci nebude v restauraci stravovat dostatek zákazníků, aby mohli být stravování připraveno formou bufetu, přestože je to v ceně uvedeno. Minimální počet zákazníků pro přípravu bufetu se liší hotel od hotelu (zpravidla je však minimální počet 30 osob). V takovém případě jsou jídla servírována. Ke změně typu stravy může také dojít ze strany hotelu v případě velmi nízkého počtu zákazníků čerpajících daný typ stravování. I v případě, kdy je snídaně a večeře podávána formou bufetu, jako jsou různé exotická koření, olivový olej nebo pikantní pasty. Ne vždy je náš evropský žaludek přizpůsoben této stravě, a tak se čas od času mohou objevit i střevní potíže. Druh a výběr jídel a nápojů závisí výlučně na hotelu a každý hotel si tyto záležitosti spravuje odlišně; v některých ubytovacích kapacitách se zaměřují na suroviny a speciality typické pro danou oblast, jinde naopak vaří univerzální pokrmy tak, aby vyhovovaly pokud možno co největšímu okruhu strávníků, vždy jsou jídla připravována z místních, většinou sezonních surovin. Ve většině hotelů nelze počítat s dětskými porcemi, případně se speciálním menu pro děti. Ve všech stravovacích zařízeních platí pravidlo, že jídlo se nesmí vynášet z restaurace bez výslovného svolení personálu nebo delegátů (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 (stejně jako je tomu na mnoha místech v ČR) konzumovat vlastní donesené nápoje. V některých kapacitách se můžete setkat i s výslovným zákazem a následným zásahem (řešením) personálu nebo majitele. Naše CK nemá žádný vliv na ceny a sortiment nápojů a potravin zakoupených v hotelových barech a restauracích. V hotelech střední a vyšší kategorie je naprostou samozřejmostí 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 pozdějšího 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, někdy se také zmeškaná strava v hotelu čerpá jiný den pobytu; podmínky 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).

Dovolujeme si upozornit i na mírnější hygienické předpisy, které jsou méně přísné než v České republice, a které ne vždy mohou odpovídat našim představám, což může zákazníkovi překvapit, bohužel toto je dáno mentalitou místního obyvatelstva (druh a způsob užívání WC, hygieny stravování apod.).

Nápoje nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak (např. v hotelech s programem all inclusive). Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu all inclusive nebo restaurací à la carte jsou určovány vnitřními směrnice hotelu, které CK nemůže ovlivnit, a budete s nimi seznámeni po příjezdu do Vašeho hotelu. Vysvětlení některých pojmů používaných v popisech:

#### **kontinentální snídaně**

snídaně obsahující místní chléb, máslo, marmeládu nebo džem a teplý nápoj, většinou je servírována

#### **rozšířená kontinentální snídaně**

kontinentální snídaně doplněná o místní sýr nebo uzeninu, popřípadě vejce, v některých případech o zeleninu nebo ovoce - samoobslužný výběr

#### **snídaně formou bufetu (formou švédských stolů)**

samoobslužný volný výběr přinejmenším v rozsahu rozšířené kontinentální snídaně, který je většinou obohacený o ovoce nebo zeleninu či o teplé pokrmy

#### **stravování all inclusive**

systém stravování all inclusive nemá pevně stanovená pravidla ve všech hotelech a záleží na majiteli hotelu, jakým způsobem si uvedený systém zajištění stravovacích služeb konkrétně upraví, přičemž záleží i na kategorii jednotlivého hotelu. Může dojít k odlišnostem v jednotlivých pobytových místech, podle ubytovacího zařízení, nebo dokonce i podle restaurace, ve které se hosté stravují. Obecně lze říci, že se jedná o stravování formou plné penze, které zahrnuje místní alkoholické a nealkoholické nápoje a v určitých případech i ostatní občerstvení - např. svačinu v podobě snacku nebo sladkého pečiva, které je podáváno většinou v omezených časových úsecích v zařízeních stanovených hotelem (tzv. bary). Zde opětovně platí, že úroveň, „otevřicí doba“ či sortiment snacků a nápojů je plně závislý na rozhodnutí hotelu a CK jej nemůže žádným způsobem ovlivnit. All inclusive program začíná obvykle převzetím klíčů od pokoje a končí současně s odevzdáním klíčů v recepci v den odjezdu. Minibar na pokoji není součástí all inclusive (pokud není uvedeno jinak). Na místě se také hradí veškeré nápoje, které nejsou zahrnuty v programu all inclusive. Mezi ně většinou patří čerstvé džusy, importované alkoholické nápoje, některé typy míchaných koktejlů či nápoje v lahvích a plechovkách. Nápoje v hotelových barech a plážových restauracích jsou z důvodu bezpečnosti většinou rozlévány do plastových kelímků. Alkoholické nápoje (destiláty) se podávají dle místních zvyklostí (rozhodnutí je na hotelu) obvykle v míře 50 ml, ostatní alkoholické a nealkoholické nápoje se podávají vždy v množství určeném hotelem. Hotel může poskytovat jen jeden nápoj na osobu a může přistoupit k omezení výdeje nápojů před ukončením pracovní doby tak, aby nedocházelo k nahromadění většího množství nápojů u zákazníků.

#### **stravování ultra all inclusive**

stejně jako u systému all inclusive a navíc i dovezené alkoholické nápoje (omezeno nabídkou hotelu).

#### **minibar**

malá chladnička někdy obsahující studené nápoje a v některých případech také malé občerstvení (snack), které hradí zákazník v hotelu zvlášť a není tedy součástí služeb poskytovaných v rámci zájezdu (pokud není uvedeno jinak).

#### **Poskytování alkoholických nápojů**

V hotelu (a v rámci všech služeb poskytovaných na základě Smlouvy o zájezdu) je zakázáno prodávat a podávat alkoholické nápoje osobám mladším osmnácti let (není-li v dané zemi věková hranice vyšší) a osobám zjevně ovlivněným alkoholickým nápojem nebo jinou návykovou látkou.

#### **Pláže, moře, slunečníky a lehátka**

Cestovní kancelář není odpovědná za velikost, polohu a naplnění pláží, případně za znečištění pláží (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 řadě míst v naší nabídce jsou pláže označené modrou vlajkou, která bývá udělována právě těm nejkrásnějším a nečistším plážím na světě. Na některých místech se občas mohou vyskytovat chaluhy, jejich výskyt a případný úklid je také plně v kompetenci nájemce pláže; „divoké pláže“, tedy pláže bez lehátek a slunečníků, zpravidla nebývají upraveny vůbec. Ani na těchto plážích však nebývá tolerován nudismus. Pláže obecně nejsou určeny pro opalování bez plavků, v některých zemích je to nejen nevhodné, ale i zakázané. Zákazníci si musí předem zjistit, zda je to možné. Je nutné se na vyhrazených místech (plážích) vždy řídit pokyny plavčíka (pod místní sankcí v případě neuposlechnutí). Dovolujeme si také upozornit, že plavčíci mohou v odůvodněných případech koupání na místech k němu vyhrazených zakázat. Je třeba počítat s tím, že v moři se vyskytují ryby a další živočichové (např. mořští ježci, medúzy), kteří mohou znepříjemnit koupání i pobyt u moře a může tak dojít k možnému zranění, které je nutné řešit ošetřením. Některé oblasti jsou vystaveny větším vlnám a silnějšímu větru, někde se naopak může stát, že vlny nejsou. V důsledku klimatických podmínek se rovněž může stát, že se pláž (případně mořské podloží) i v průběhu pobytu mění (zvětšuje se nebo zmenšuje), jedná se o objektivní okolnost, kterou CK nemůže ovlivnit. Přístup do moře se může změnit podle aktuální výšky hladiny v závislosti na přílivu a odlivu.

**Informace o vzdálenosti pláže od hotelu jsou orientační a v nich vycházíme 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 některé ubytovací jednotky jsou situovány ve větší vzdálenosti od pláže.**

V některých destinacích mohou být vstupy na pláž zpoplatněny. Ke zpoplatnění může dojít i v průběhu sezony, což nemůže CK ovlivnit. Pokud není u ubytovacího zařízení uvedeno, že jsou lehátka a slunečníky v ceně, je nutné si je pronajmout za poplatek. Poplatky se liší podle destinací. Pronájem lehátek a slunečníků je provozován soukromými firmami, za které CK

nenese žádnou odpovědnost, nemůžeme tedy ovlivnit jejich počet, cenu, kvalitu ani provozní dobu. Plážovým servisem se většinou rozumí jeden slunečník a dvě lehátka či křesílka. V případě, že v popisu je 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. Poskytnutí plážového servisu (lehátka nebo slunečníky) zdarma na pláži, anebo u bazénu závisí na rozhodnutí příslušného hotelu a režim plážového servisu je možné ze strany hotelů změnit i v průběhu sezony. Pokud není uvedeno jinak, pak se plážovým servisem nerozumí plážový bar, který navíc ani není součástí služeb v rámci programu all inclusive. Může se stát, že (většinou ke konci turistické sezony) zejména plastová zařízení a vybavení jsou již poškozená nebo nefunkční z důvodu nadměrného používání, prošlé životnosti nebo vandalismu. V takovém případě je nutné zjištěnou škodu oznámit a zařízení nepoužívat, jinak se zákazník vystavuje riziku ohrožení osob, zdraví a majetku. Pláže jsou ve většině zemí veřejné, přístupné jak turistům, tak i dalším, pro naše představy často hlučnějším návštěvníkům, kteří mají odlišné kulturní a náboženské zvyklosti a většinou zde nebývají umístěny sprchy a WC. U oblázkových pláží, na plážích s výskytem korálů a v plážových sprchách doporučujeme používat vhodnou obuv, stejně jako v blízkosti hotelových bazénů. Při pobytu na pláži také doporučujeme používat opalovací prostředky a sluneční brýle s příslušným ochranným faktorem, nepobývat na přímém slunci zejména v poledních hodinách a dodržovat pitný režim. Zamezte tak nebezpečí úžehu, úpalu či dehydrataci. U většiny popisů ubytovacích zařízení naleznete i popis pláží. Cestovní kancelář popisuje pláže, nikoli mořské podloží (a jeho členitost), které nemusí být vždy stejné jako je pláž (např. v případě písčité pláže nemůžeme zaručit, že po vstupu do moře nenaleznete kámen či kameny a naopak; v některých místech může být vstup do moře pozvolný, jinde naopak velmi prudký). V některých oblastech je možné využívat vodní aktivity a tím může dojít k omezení plaveckého prostoru. Výskyt (nebo naopak nemožnost využití) vodních aktivit nemůže CK ovlivnit.

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

#### **Výlety**

Rádi bychom Vás upozornili, že fakultativní výlety jsou ve většině případů pořádané našimi zahraničními partnery a nejsou poskytovány v rámci Smlouvy o zájezdu, CK tedy nenese žádnou odpovědnost za jejich rozsah, kvalitu a cenu. Případnou reklamaci rovněž fakultativního výletu je třeba ze strany zákazníka vždy podat u příslušného prodejce fakultativního výletu (a to i v případě, pokud je CK zprostředkovatelem těchto služeb) a nikoliv u CK. K tomu, aby byl daný fakultativní výlet uskutečněn, je vždy potřeba minimální počet jeho účastníků, který stanoví daný zahraniční partner, jinak se výlet zruší. Pokud se rozhodnete vybrat si z nabídky fakultativních výletů, počítejte s tím, že může dojít k souběhu stravování, za které se, pokud ho v ubytovacím zařízení z důvodu účasti na fakultativním výletu nečerpáte, příslušná částka nevrací.



## Pronájem vozidel

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

## Převaha zvířat

V případě převahy zvířat Vám doporučujeme tento požadavek nahlásit předem v naší CK. Některé kapacity totiž pobyt zvířat nedoporučují, nebo nedovolují. Upozorňujeme také na povinnost dodržet všechny pasové, veterinární a jiné předpisy, které souvisí s vycestováním zvířete do zahraničí, včetně případné náhrady za způsobené škody.

## Další potřebné informace

Doporučujeme vzít si s sebou dostatek léků, které běžně užíváte a v případě nočního nebo brzkého ranního letu přibalit do kufru vodu v plastu. Pro návštěvu kostelů 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 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 bezpečně uložit. Pokud trezor není ve vybavení ubytovací kapacity, doporučujeme uložení Vašich cenných věcí a cenností v místních pobočkách bank. V případě, že opustíte hotel, je nutné mít s sebou pouze věci nezbytně nutné a dbát zvýšenou opatrnost s ohledem na pouliční krádeže a na pláži (zejména odložených věcí). Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobí v průběhu dopravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení. CK nenes žádnou odpovědnost za osobní věci zákazníka, zapomenuté v ubytovacím zařízení a nebude tak (bez dalšího) zajištěno jejich navrácení zpět klientovi do ČR. Dojde-li k takové situaci, může CK poskytnout dle svých možností pomoc klientovi, avšak je nutné počítat s povinností úhrady nákladů potřebných na zajištění převozu zapomenutých věcí (budou-li nalezeny).

Upozorňujeme Vás, že období před a po hlavní sezóně (hlavní sezónou 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. Zároveň za absencí doplňkových služeb v hotelu (jako například kulečnický, ping pong, sauna atd.) po celou sezónu neručíme (jedná se o mimořádné a nepředvídatelné záležitosti hotelu, které CK není schopna ovlivnit).

Jsou-li hotelem zdarma poskytovány další služby, pak jejich čerpání je možno pouze za podmínek stanovených tímto hotelem (osušky, venkovní sprchy, sportovní hřiště a vybavení). Hotely běžně zpoplatňují využití volnočasové aktivity (sportovní hřiště, sportovní vybavení a fitness). V případě využití fitness nelze očekávat plnohodnotnou nabídku strojů (nářadí, činky, moderní stroje). Sportovní nářadí neodpovídá profesionální posilovně a může být starší či opotřebené a v omezeném rozsahu. Pokud využívají zákazníci sportovní zařízení, musejí

dbát bezpečnostních pokynů a je nutné si zjistit potřebné informace, než ho začnou používat na vlastní zodpovědnost a u nesvéprávných osob za ně odpovídá jejich zákonný zástupce.

Technický standard je v každé zemi odlišný a v případě závady (např. u výtahu, klimatizace, filtračního zařízení) může zajištění náhradních dílů trvat delší dobu.

Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejních místech, nezavazuje CK více, než je uvedeno v písemné nabídce a programu zájezdu. Pro Vaši orientaci uvádíme i další pojem z námi používané terminologie (dle ČSN EN ISO 18513):

**Povinnosti zákazníka je neprodleně oznámit zjištěné závady v hotelu (pokojové vybavení, apod.) tak, aby bylo možné vadu odstranit, v opačném případě nemůže nést CK odpovědnost.**

## Voda a elektrická energie

Ve většině destinací není voda z vodovodu určena k přímé konzumaci či vaření. Doporučujeme si zakoupit v místních obchodech vodu balenou. V některých státech může docházet v letních měsících k častějším výpadkům dodávek elektrické energie i k výpadkům dodávek teplé a studené vody. Některá ubytovací zařízení používají k ohřevu vody solárních panelů. Ve dnech, kdy intenzita slunečního svitu není příliš silná, se může stát, že tekoucí voda není příliš teplá. V některých případech je jako užitková a pitná voda v hotelu používána i „minerální voda“. Jde o pitnou vodu přirozeně vyskytující se v podzemí. Užívání minerálních vod jak na pití, tak na užitkové činnosti (koupání, mytí rukou, atd.) je zdraví zcela nezávadné. Osoby trpící alergickými nebo různými kožními nemocemi se musí informovat o složení a v takovém případě vodu nepoužívat k mytí (případně ani jako pitnou).

V některých státech se můžete setkat s jiným typem zásuvek a jejich umístěním než u nás. Elektrické napětí a elektrické zásuvky ale vlastně i další požadavky na bezpečnost a ochranu zdraví příslušné zemi (např. schodiště, zábradlí, atd.) ne vždy odpovídají českým normám.

## Komplexní odbavení

Nejpozději 7 dní před realizací zájezdu bude zasláno na e-mailovou adresu objednatele komplexní odbavení (po zaplacení celkové ceny v plné výši), které bude 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 zákazník sjednáno v CK. Komplexní odbavení je možné si vyzvednout i na pobočkách CK. Tyto dokumenty si pečlivě uschovejte, neboť slouží jako podklad k odbavení pro Vaši cestu do cíle Vaší dovolené, pro ubytování v hotelu i pro zpáteční cestu.

**Povinnosti zákazníka je zkontrolovat si údaje na zasláných dokladech a případné nesrovnalosti neprodleně oznámit CK. Pokud Vám odbavení nebude doručeno, kontaktujte, prosím, naši CK.** Při ztrátě Vám bude za vystavení náhradních dokladů účtován poplatek 100 Kč v ČR nebo 5 EUR v zahraničí.

**Komplexní odbavení lze uskutečnit následovně:**

### Letecká doprava

- vyzvednutí osobně v CK
- vyzvednutí osobně na [www.alexandria.cz](http://www.alexandria.cz)

- zaslání e-mailem zákazníkovi
- zaslání e-mailem prodejci
- zaslání doporučenou poštou za poplatek 100 Kč

### Vlastní/autobusová doprava

- vyzvednutí osobně v CK
- zaslání e-mailem zákazníkovi
- zaslání e-mailem prodejci
- zaslání doporučenou poštou za poplatek 100 Kč

Při zakoupení zájezdu v době kratší než 7 dní před odjezdem obdržíte komplexní odbavení při podpisu Smlouvy o zájezdu v CK (eventuálně u prodejce). Podmínkou je opět uhrazení celkové ceny v plné výši na účet CK Alexandria. U leteckých pobytových zájezdů bude na letišti před odletem u přepážky CK Alexandria k dispozici pracovník odbavení CK. V tranzitních prostorech a po dobu letu dbejte, prosím, pokynů letištního personálu.

## Výhrada změny podmínek

Nabídka CK ALEXANDRIA je připravována ve značném časovém předstihu před realizací zájezdu a i přes vynaložení snahy pečlivě připravit veškeré informace o rozsahu poskytovaných služeb, mohou nastat i nové okolnosti, které mají vliv na podmínky realizace připravovaných zájezdů. Vyhrazueme si proto právo na jejich změnu. Fotografie zobrazené u jednotlivých hotelů jsou ilustrační.

Cestovní kancelář si před uzavřením Smlouvy o zájezdu vyhrazuje právo na změnu těchto údajů - termínu zahájení a ukončení zájezdu, celkové ceny (zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, zvýšení plateb spojitelných s dopravou, například letištních a přístavních poplatků, anebo zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení celkové ceny v průměru o více jak 10 % atd.), včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy v případech, kdy je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odstoupné při odstoupení od Smlouvy o zájezdu, a o výši tohoto odstoupného, místě určení cesty nebo pobytu, druhu dopravního prostředku, ubytování, stravování, předpokládané trasy cesty, včetně času 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, programů 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 cestu 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 zákazníka bohužel nemůže CK zohledňovat.

Tiskové chyby vyhrazeny.