

## Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře MARINE TOUR s.r.o.

### I. Úvodní ustanovení

I.1. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře MARINE TOUR s.r.o. se sídlem Praha 2, Vinohrady, Kunětická 2534/2, PSČ 120 00, IČ 278 93 731, společnost zapsána v OR MS v Praze v odd. C, vložka 124766 Česká republika (dále jen „MARINE TOUR“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu MARINE TOUR (dále jen „Podmínky“).

I.2. Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech CK jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu. Platí pro všechny zájezdy organizované CK. Vztahy mezi zákazníkem a CK, které nejsou upraveny smlouvou a jejími nedílnými součástmi, se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a souvisejícími předpisy, a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, na jejichž text se tímto odkazuje.

### II. Účastníci smluvního vztahu

Účastníky smluvního vztahu jsou:

- a) provozovatel cestovní kanceláře MARINE TOUR, která uzavírá smluvní vztah prostřednictvím vlastních prodejních míst nebo prostřednictvím externích prodejců, resp. obchodních zástupců (dále jen „externí prodejce“),
- b) zákazník, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen „zákazník“), přičemž pojem „zákazník“ zahrnuje rovněž osoby, v jejichž prospěch byla cestovní smlouva uzavřena.

### III. Vznik smluvního vztahu

III.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a MARINE TOUR vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu / vydáním potvrzení o zájezdu, dle podmínek obsažených v zákoně § 2521 - § 2529, a to na základě návrhu, který předkládá zákazníkovi cestovní kancelář či její obchodní zástupce. Přijetí (podepsání) může být zákazníkem, jeho zákonným zástupcem nebo zástupcem na základě předložené ověřené plné moci. V případě realizace smluvního vztahu prostřednictvím externích prodejních míst vzniká smluvní vztah okamžikem oboustranného přijetí (podpisem) externího prodejce a zákazníka.

III.2. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen a souhlasí s jejím obsahem, včetně Podmínek, Reklamačního řádu a Důležitých upozornění. Zároveň stvrzuje, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a všechny smluvní podmínky přijímá a souhlasí s nimi.

III.3. Stvrzením smlouvy o zájezdu zákazníka se MARINE TOUR zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd).

III.4. Zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu.

### IV. Platební podmínky

IV.1. MARINE TOUR má právo na zaplacení ceny zájezdů a služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu před jejich poskytnutím.

IV.2. Konečná cena zájezdu je sjednanou cenou za služby, vymezené v cestovní smlouvě a zahrnuje dopravu, u leteckého zájezdu letištní a bezpečnostní taxy a palivový příplatek, transfer „z“ a „na“ letiště v místě pobytu, ubytování a stravování podle výběru z katalogu MARINE TOUR, pojištění cestovní kanceláře MARINE TOUR pro případ úpadku, eventuálně ceny dalších služeb během zájezdu, pokud tyto tvoří nedílnou součást zájezdu, dále služby delegáta, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak. V případě, že zdravotní stav klienta neumožňuje běžný transfer „z“ a „na“ letiště v místě pobytu (běžně používány autobusy či mikrobusy), je klient na tuto skutečnost povinen upozornit při podpisu smlouvy o zájezdu s tím, že pro zajištění specifického transferu může být ze strany CK požadována úhrada poplatku za tuto službu.

IV.3. Cena zájezdu nezahrnuje služby, které nejsou předmětem smlouvy o zájezdu, jako složka zájezdu, tj. zejména fakultativní služby, které je možné k zájezdu dokoupit, či si je zákazník zajišťuje sám na vlastní náklady, například vízum, veškeré vstupy dle programu výletů, místní odborný průvodce, a další platby v místě pobytu - pobytové taxy, cestovní pojištění zákazníků (viz dále čl. XIII. Podmínek). Dále cena zájezdu nezahrnuje pojištění zákazníka pro případ, že mu vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením (tzv. pojištění storna) a případné platby, jež zákazníkovi vzniknou s jeho odbavením na letišti (nadváha zavazadla). Zákazník se zavazuje všechny platby řádně uhradit v termínu splatnosti.

IV.4. Za zaplacení ceny zájezdu a služeb se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební kartou nebo den připsání platby na účet MARINE TOUR (tj. na účet cestovní kanceláře či v případě uzavření smlouvy o zájezdu s externím prodejcem na jeho účet) ve výši 100% sjednané ceny. Porušení tohoto závazku zákazníkem, opravňuje MARINE TOUR bez dalšího od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na odstupné, resp. na náhradu škody.

IV.5. Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu minimálně ve výši 50 % stanovené ceny zájezdu a služeb, doplatek celkové ceny je povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% stanovené ceny.

IV.6. Poplatky za změny v knihování a za odstoupení od smlouvy (X. Odstupné) jsou splatné ihned.

IV.7. MARINE TOUR je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu (§ 2530), pokud je toto oznámení o zvýšení ceny odesláno zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, a to jen v případě, že po datu stanovení cen v katalogu, ale do 21 dne před zahájením zájezdu, dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo
- b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do 21 dne před zahájením zájezdu.

Případné zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku shodnou s částkou, o kterou došlo k navýšení ceny uvedené pod písmeny a) a b), respektive o částku odpovídající navýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu dle bodu c).

V jiných případech je zvýšení ceny možné pouze na základě dohody MARINE TOUR se zákazníkem.

IV.8. Případné slevy, vyhlášené MARINE TOUR po datu podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem, nezakládají práva zákazníka na slevu z ceny zájezdu dle již uzavřené smlouvy o zájezdu.

## V. Práva a povinnosti zákazníka

V.1. Základní práva zákazníka se řídí platnými právními předpisy, zejm. zák.č. 89/2012 Sb., případně zákonem o ochraně spotřebitele v platném znění

V.2. K základním povinnostem zákazníka – všech účastníků zájezdu - patří:

- a) poskytnout MARINE TOUR součinnost, která je nezbytná k řádnému zabezpečení a plnění služeb, zejména pak úplně a pravdivě vyplnit požadované údaje v cestovní smlouvě nebo objednávce, sdělit jakékoli změny těchto údajů a předložit další podklady podle konkrétních požadavků MARINE TOUR,
- b) zabezpečit u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělého účastníka zájezdu,
- c) doložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník je starší 15 let a mladší 18 let a čerpá služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce,
- d) oznámit účast cizích státních příslušníků,
- e) bez zbytečného prodlení oznámit své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb,
- f) zákazník musí splňovat podmínky účasti a dodržovat pasové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, jakož i zákony a zvyklosti země a míst, do kterých cestuje. Zodpovídá za to, že platnost jeho cestovních dokladů bude minimálně 6 (šest) měsíců po skončení zájezdu. Při přepravě tělesně postiženého či nemocného cestujícího anebo těhotných žen (avšak max. do konce 34. týdne těhotenství), je třeba předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopen letecké přepravy a účasti na zájezdu. U těhotných žen nad 34. týden těhotenství se letecká společnost zříká jakékoliv zodpovědnosti. U zdravotně postižených, odkázaných na invalidní vozík, upozorňujeme, že letecká společnost vyžaduje předložení potvrzení o technických parametrech vozíku. Letecká společnost má právo odmítnout přepravu nemocného cestujícího či těhotné ženy, není-li doloženo lékařské potvrzení, které přepravu povoluje. Při uzavírání smlouvy o zájezdu je zákazník povinen upozornit na jakékoliv tělesné postižení, onemocnění a na těhotenství účastníka zájezdu a doložit příslušná lékařská potvrzení, a to i pro případ, žádá-li nějaké speciální umístění v letadle, jiné zvýhodnění, či má-li sebou životně důležité léky,
- g) v případě čerpání služeb v zahraničí, je zákazník povinen vybavit se doklady požadovanými pro vstup do příslušných zemí, pobyt, případně tranzit (platný cestovní pas, vízum, doklad o zdravotním pojištění a o uzavření cestovního pojištění apod.). Zákazníci s jinou než českou státní příslušností jsou povinni se informovat o své případné vízové povinnosti a obstarat si veškeré požadované cestovní doklady na vlastní náklady bez součinnosti MARINE TOUR,
- h) zaplatit cenu zájezdu v souladu s ustanovením čl. IV. Podmínek,
- i) převzít od MARINE TOUR doklady nutné pro následné čerpání služeb a dostavit se v předem stanoveném časovém období na místo určení,
- j) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb či MARINE TOUR, uhradit škodu, kterou svým jednáním způsobil,
- k) zajistit si očkovací či splnit případné jiné zdravotní povinnosti při cestách do zemí, u nichž existují dané mezinárodní zdravotnické předpisy,
- l) postupovat dle pokynů průvodce zájezdu či jiné osoby určené MARINE TOUR, dodržovat stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi, nedílně s tím i předpisy dopravců a ubytovatelů,
- n) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen tuto skutečnost MARINE TOUR písemně oznámit a zaplatit odstupné dle ustanovení čl. X, odst. X.1. Podmínek,
- o) v případě, že zákazník ve stanovené lhůtě využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto čl. odst. V.1., bod e) Podmínek, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit a zaslat doporučenou poštou nebo doručit na prodejní místo. K tomuto oznámení je zákazník povinen přiložit prohlášení nového zákazníka s jeho úředně ověřeným podpisem, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou a splňuje veškeré podmínky stanovené na zájezdě, pokud jsou tyto podmínky definovány v cestovní smlouvě nebo v katalogu. V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud MARINE TOUR se změnou zákazníka vzniknou. Veškeré náklady, které vzniknou z nedodržení uvedeného postupu, nese zákazník ke své tíži,
- p) zákazník musí uvést zdravotní omezení osob v cestovní smlouvě a je povinen na tuto skutečnost upozornit při uzavírání smlouvy o zájezdu (např. kardiaci, diabetici, diabetici, osoby s omezenými pohybovými schopnostmi či jiným handicapem, těhotné ženy, alergici), jinak se vystavuje nebezpečí odpovědnosti za škody s tím spojené,
- q) ověřit si nejpozději 24 hodin před plánovaným odletem letové časy buď přímo u MARINE TOUR nebo u delegáta v místě pobytu.

V.3. K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:

- a) seznámit své účastníky s těmito Podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od MARINE TOUR obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
- b) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku VI. odst. VI.4. Podmínek,
- c) zabezpečit a zavázat všechny účastníky, aby plnili povinnosti zákazníků, zejména těch, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
- d) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s MARINE TOUR není zajištěn doprovod průvodcem MARINE TOUR. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb,
- e) odevzdat MARINE TOUR předem jmenný seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod.

## VI. Práva a povinnosti MARINE TOUR

VI.1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V. Podmínek se vztahují odpovídající povinnosti a práva MARINE TOUR dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona o některých podmínkách cestovního ruchu v platném znění.

## VII. Zrušení zájezdu

VII.1. MARINE TOUR je oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením z objektivních důvodů, tj. v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat, a je oprávněna v této souvislosti odstoupit od smlouvy o zájezdu. Dále má právo zrušit zájezd, jestliže před zahájením zájezdu nebude dosaženo stanoveného minimálního počtu zákazníků; minimální počet vyplývá z popisu zájezdu v katalogu resp. nabídky. U leteckých zájezdů je minimální počet 85 osob a u letů s nízkou kapacitou 10 osob. Jestliže MARINE TOUR zruší zájezd z důvodu nedosažení stanoveného minimálního počtu účastníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit, nejpozději však ve lhůtě do 7 (sedm) dní před zahájením zájezdu.

VII.2. Jestliže MARINE TOUR zájezd podle odstavce VII.1. Podmínek zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu MARINE TOUR na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li takový zájezd nabídnout. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy, je MARINE TOUR povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy, aniž by zákazník byl povinen platit MARINE TOUR odstupné.

VII.3. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Dohodnou-li se strany o náhradním zájezdu, nemá pořadatel právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplatí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.

VII.4. Pro případ, že MARINE TOUR zruší zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, zavazuje se zákazníkovi uhradit penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. MARINE TOUR se může těchto povinností zprostit, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v důsledku nedosažení minimálního počtu zákazníků či v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat.

## VIII. Změna sjednaných služeb

### VIII.1. Změna před zahájením zájezdu a čerpání služeb

VIII.1.1. Je-li MARINE TOUR nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, je povinna takové změny oznámit klientovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny, je povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí.

a) Pokud zákazník ve lhůtě 5 (pěti) dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny služeb cestovního ruchu, je zákazník povinen uhradit MARINE TOUR rozdíl v ceně do 10 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit MARINE TOUR rozdíl v ceně služeb má MARINE TOUR právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo MARINE TOUR na náhradu škody.

b) Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, je MARINE TOUR povinna buď snížit doplatek celkové ceny, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen nebo vrátit bezodkladně rozdíl v ceně v případě, že zákazník již celkovou cenu uhradil.

Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě 5 (pět) dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy písemně odstoupí, má právo požadovat, aby mu MARINE TOUR na základě nové smlouvy poskytla jiné služby cestovního ruchu nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li MARINE TOUR takové služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je MARINE TOUR povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb cestovního ruchu podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit MARINE TOUR odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je MARINE TOUR povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Je-li cena nového zájezdu či služeb vyšší než již uskutečněné platby, je zákazník povinen uhradit MARINE TOUR vzniklý rozdíl v ceně, a to dle dispozic stanovených MARINE TOUR při uzavření nové smlouvy o zájezdu.

VIII.1.2. K tíži zákazníka jde, pokud nastane nemožnost jeho informování o jakýchkoliv změnách, na jím uvedeném kontaktním telefonním čísle, e-mailu nebo adrese určené pro doručení veškerých cestovních dokladů v cestovní smlouvě. Jestliže se zákazník z těchto důvodů nebude moci zájezdu účastnit, bude to považováno za storno zájezdu z jeho strany.

#### VIII.2. Změna v průběhu zájezdu a čerpání služeb

VIII.2.1. MARINE TOUR je povinna v případě nutnosti a ochrany zájmů zákazníka v nesnázích poskytnout zákazníkovi rychlou pomoc.

VIII.2.2. Jestliže po zahájení zájezdu MARINE TOUR neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu cestovní smlouvou zavázala, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu.

Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené v cestovní smlouvě, je MARINE TOUR povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

Jestliže opatření podle tohoto odst. nemůže MARINE TOUR učinit nebo je zákazník písemným prohlášením zákazníka předaným zástupci MARINE TOUR nepřijme, musí vrátit zákazníkovi bez zbytečného odkladu rozdíl v ceně. (Tuto slevu nelze poskytnout v případě zmeškané stravy z důvodu pozdního přiletu či časného odletu letadla do/z destinace.) V případě, že je součástí zájezdu i doprava, je MARINE TOUR povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování (v souladu s ustanovením § 2521-§ 2549k odst. 4 obč.zák.).

VIII.2.3. Pokud se zákazník nedostaví, nebude vpuštěn přes celní zónu z důvodu neplatného či předpisům zvolené destinace neodpovídajícího cestovního dokladu nebo zmešká odlet, má MARINE TOUR nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

#### VIII.3. Změny na přání zákazníka

VIII.3.1. MARINE TOUR na přání zákazníka může dle aktuálních možností provést změny podmínek sjednaných ve smlouvě (např. změna v osobě účastníka v souladu s těmito Podmínkami, změna termínu, ubytovacího zařízení atd.). Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši 1.000,- Kč za každou změnu. Poplatek je účtován vždy za každou osobu na cestovní smlouvě, včetně dětí. V případě, že se jedná o přidání osoby, pak je tento poplatek účtován pouze z této osoby.

#### IX. Odstoupení od smlouvy

IX.1. MARINE TOUR je oprávněna před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit z důvodu:

- porušení povinností zákazníkem nebo
- z důvodu zrušení zájezdu (viz čl. VII.).

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodů zasílá MARINE TOUR na e-mailovou adresu zákazníka a bydliště/sídla zákazníka nebo na jinou zákazníkem ve smlouvě uvedenou kontaktní adresu a účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení.

IX. 2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením čerpání služeb:

- bez udání důvodu,
- jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VII.2. Podmínek nebo ustanovení článku VIII.1.1. písm. b) Podmínek.

Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník buď sepíše formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zasílá doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. V oznámení zákazník uvede základní údaje důležité k identifikaci smlouvy, od které odstupuje (osobní údaje zákazníka, č. zájezdu, č. rezervace, objednávky ap.). Odstoupení od smlouvy musí učinit osoba, která uzavírala cestovní smlouvu. Tato osoba je zároveň zodpovědná za platbu odstupného (stornopoplatků), které je zákazník při odstoupení od smlouvy povinen uhradit za každého účastníka. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil.

#### X. Odstupné

X.1. Odstoupí-li zákazník od smlouvy uzavřené s MARINE TOUR před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu účtuje se odstupné ve výši níže uvedených částek či procentech z celkové ceny za zájezd za každého přihlášeného účastníka. Stejnou povinnost má zákazník, jestliže MARINE TOUR odstoupí od smlouvy pro porušení povinností zákazníkem:

- nejpozději do 45 dne před začátkem zájezdu 10% z celkové ceny, minimálně však 1.000,- Kč/osoba
- od 44 do 21 dne před začátkem zájezdu 30% z celkové ceny
- od 20 do 15 dne před začátkem zájezdu 50% z celkové ceny
- od 14 do 7 (sedmého) dne před začátkem zájezdu 80% z celkové ceny
- 6 (šest) dní před začátkem zájezdu a méně 100% z celkové ceny

X.2. Cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn konečné ceny zájezdu a případně cena zákazníkem u MARINE TOUR zakoupených fakultativních služeb. Do ceny pro výpočet odstupného se nezapočítává cestovní pojištění.

X.3. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.

#### XI. Reklamacce

XI.1. Zákazník má právo na poskytnutí služeb sjednaných v cestovní smlouvě řádně a včas. Nesplní-li MARINE TOUR své povinnosti řádně a včas je zákazník oprávněn uplatnit své právo na reklamaci.

XI.2. Reklamacce, jejich uplatnění a vyřízení se řídí ust. § 2537 a násl. zák.č. 89/2012 Sb. Zákazník se zavazuje při zjištění vad zájezdu postupovat zcela dle těchto ustanovení zákona a společně s CK vyvinout maximální možné úsilí a poskytnout CK součinnost k tomu, aby vada byla bez odkladu odstraněna a zájezd mohl pokračovat.

XI.3. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných MARINE TOUR (reklamacce) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.

#### XII. Letecká přeprava

XII.1. Zákazník bere výslovně na vědomí, že práva a povinnosti při letecké přepravě se řídí mezinárodními smlouvami, které umožňují omezení náhrady škody, mj. Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě (tzv. Varšavská úmluva, publik. pod č. 15/1935 Sb., doplněná Haagským protokolem, publik. pod č. 15/1966 Sb.) a dalšími mezinárodními smlouvami a nařízením ES č.261/2004, jimiž se též řídí uplatňování a rozsah náhrady škody v letecké přepravě.

XII.2. Při škodě na zavazadlech v mezinárodní přepravě musí zákazník učinit písemnou reklamaci dopravci ihned po zjištění škody, a to nejpozději do 7 (sedmi) dnů; při zpoždění musí být reklamacce učiněna do 21 dnů ode dne vydání zavazadla.

Zákazník přímo leteckému dopravci (uvedenému na letence), zajišťujícímu leteckou přepravu, předkládá letenku se zavazadlovým lístkem a PIR (sepsaný protokol).

#### XIII. Pojištění

XIII.1. Cestovní pojištění zákazníků uzavřela MARINE TOUR s cestovní pojišťovnou (viz. Aktuální nabídka pojištění), cena cestovního pojištění zákazníků není zakalkulována do celkové ceny zájezdu. Podrobná ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění pro cesty a pobyt vč. pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy (tzv. pojištění storna), jsou uvedena ve Všeobecných pojistných podmínkách a příp. v dalších dokumentech pojišťovny, které jsou k nahlédnutí u každého prodejce. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že je mu obsah Všeobecných pojistných podmínek znám. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi cestujícím a pojišťovnou, MARINE TOUR je pouze zprostředkovatelem. Případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou.

XIII.2. Zákazník se zavazuje pojistit na cestovní zdravotní pojištění, přičemž může využít produktu, který zprostředkovává MARINE TOUR; nesjednání takového pojištění znamená, že v případě pojistné události přebírá plnou zodpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti se zájezdem.

XIII.3. Pojištění storna lze zakoupit pouze v kombinaci s cestovním pojištěním. Pojištění se v případě použití vlastní dopravy vztahuje pouze na dobu pobytu, nikoliv cesty.

XIII.4. MARINE TOUR je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. ve znění pozdějších předpisů a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Doklad o pojištění CK je součástí smlouvy o zájezdu. Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo celou částku za zájezd v případě, že se zájezd neuskutečnil nebo
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. MARINE TOUR je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

#### XIV. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

XIV.1. Podpisem smlouvy o zájezdu nebo podpisem objednávky zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby MARINE TOUR shromažďovala osobní údaje zákazníka a zpracovávala je v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění v tomto rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, bydliště a jeho elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu.

XIV.2. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je MARINE TOUR oprávněna zpracovávat a shromažďovat v rozsahu dle odst. XIV.1. tohoto článku. MARINE TOUR nebo jím pověřený zpracovatel v souladu s § 6 citovaného zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění uchovává tyto po dobu 5 (pět) let. Po uplynutí této lhůty je MARINE TOUR povinna tyto údaje zákazníka zlikvidovat.

XIV.3. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. XIV.1. tohoto článku budou zpracovávány MARINE TOUR i zpracovatelem automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě s tím, že budou dostatečně zabezpečeny elektronicky i mechanicky.

XIV.4. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. XIV.1. tohoto článku mohou být zpřístupněny

zaměstnancům MARINE TOUR, pověřenému zpracovateli a dále těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované MARINE TOUR.

XIV.5. Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je MARINE TOUR povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

XIV.6. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracovávání, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet MARINE TOUR odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení MARINE TOUR dle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění.

XIV.7. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2002 Sb. v platném znění.

XIV.8. MARINE TOUR zpracovává osobní údaje svých zákazníků s jejich souhlasem:

a) za účelem uzavření smlouvy o zájezdu podle článku III odst. 1 nebo smlouvy podle článku III odst. 2 (dále jen „smlouvy“) a příp. jejich změn a zajištění plnění ze smluv vyplývajících

b) za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných MARINE TOUR

XV. Náhrada škody

XV.1. Případné náhrady škody zákazníkovi, která mu vznikne porušením povinnosti MARINE TOUR ze smlouvy o zájezdu, budou omezeny v rozsahu platných mezinárodních smluv (§2544 zák.č. 89/2012 Sb.)

XV.2. Obecná pravidla náhrady škody se řídí NOZ 89/2013 § 2542 a souvisejícími platnými právními předpisy.

## DŮLEŽITÁ UPOZORNĚNÍ A INFORMACE

### Letecká přeprava

Všechny lety jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si naše CK vyhradzuje možnost změny místa odletu, trasy letu (příp. mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Přesné platné časy odletu a příletu jsou uvedeny ve Vašich cestovních dokladech (letence).

První a poslední den leteckých zájezdů naší CK je určen k přepravě a nikoliv již k vlastní dovolené. Nelze též vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. Jak odlet, tak i přílet se může uskutečnit v kteroukoliv denní dobu. Let může z hlediska délky trvání částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího. Odbavení probíhá zpravidla na letišti a začíná zhruba 2 (dvě) hodiny před odletem. Podklady pro kompletní odbavení vám předá na letišti zástupce naší CK. Doporučujeme cestovat na letiště s určitou časovou rezervou. Při zmeškání odletu nevzniká cestujícímu klientovi žádný nárok na náhradu škody.

### Přeprava zavazadel

Každý cestující klient má nárok na bezplatnou dopravu zavazadla včetně kabinového do max. váhy, která je stanovena leteckou společností. Tuto informaci obdržíte vždy v pokynech před cestou, které Vám budou zaslány nejpozději 7 (sedm) dní před zahájením zájezdu. Při nadváze zavazadel je zpravidla účtován poplatek.

Kabinové zavazadlo nesmí podle mezinárodních předpisů z bezpečnostních důvodů obsahovat předměty, které lze klasifikovat jako nebezpečné. Pokud budou v příručním zavazadle nalezeny tyto nebezpečné předměty, mají pracovníci letištní správy právo na jejich zabavení a likvidaci. Zejména upozorňujeme na nůžky, nože, zápalky a spreje. Při škodě na zavazadlech v mezinárodní přepravě musí klient učinit písemnou reklamaci dopravci ihned po zjištění škody, a to nejpozději do 7 (sedmi) dnů; při zpoždění musí být reklamáce učiněna do 21 dnů ode dne vydání zavazadla. Pro kabinová zavazadla letecká společnost také určuje jejich maximální velikost a váhu.

Přeprava neskladných zavazadel (např. jízdních kol, surfů apod.) musí být nahlášena v CK již při knihování zájezdu (většinou za poplatek).

### Vyloučení z přepravy / ubytování

Naše CK důrazně upozorňuje na právo letecké společnosti, případně hotelu, vyloučit klienta z přepravy či z pobytu, pokud by svým jednáním a chováním narušoval nerušený průběh letu a pobytu, popř. zejména děje-li se tak pod vlivem alkoholu či psychotropních látek, případně pokud klient nesplňuje přepravní podmínky, a to i když hrozí nebezpečí, že by taková situace mohla nastat. Přeprava osob v podnapilém stavu, či agresivně se chovajících je vyloučena. V takovém případě vyloučení, které způsobil klient svým chováním, zaniká jeho nárok 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.

### Přeprava těhotných žen

Při dopravě těhotných žen do konce 34. týdne těhotenství, které jsou bez zdravotních komplikací, není vyžadováno potvrzení ošetřujícího lékaře. Pokud má těhotná žena v době do konce 34. týdne těhotenství zdravotní problémy, je nutné předložit na předepsaném formuláři potvrzení ošetřujícího lékaře, že těhotná žena může absolvovat leteckou dopravu. Při dopravě těhotných žen od konce 34. týdne těhotenství je vždy nutné předložit lékařské potvrzení na formuláři, který Vám na vyžádání zašleme. Lékařské potvrzení nesmí být vystaveno dříve než 6 (šest) dní před nástupem cesty. Více informací najdete v přepravních podmínkách jednotlivých dopravců. Informaci o těhotenství je klient povinen uvést při uzavření smlouvy o zájezdu.

### Pojištění

Cestovní kancelář doporučuje klientům, aby se před odjezdem pojistili. Za zcela nezbytné považuje CK sjednání pojištění úhrady léčebných výloh pro pobyt v zahraničí. Bez pojištění nedoporučujeme vůbec vycestovat. S obsahem pojistné smlouvy se důkladně seznámte. Cestovní zdravotní pojištění při pobytu v cizině chrání před rizikem spojeným s náhlým onemocněním či úrazem. Sjednáním pojistné smlouvy se vyhnete mnohým komplikacím v případě náhlého onemocnění či úrazu, neboť náklady spojené s léčením v cizině mohou, v případě chybějícího pojištění, způsobit značné starosti a finanční potíže. Součástí pojištění u kreditních karet nemusí být připojištění pro případ storno zájezdu ze strany klienta, kdy výše storno poplatků může dosáhnout až 100% a není možné je nárokovat po CK. V ceně zájezdu je vždy pojištění záruky pro případ úpadku CK.

## Pasové a vízové formality

Každý cestující je povinen mít s sebou do zahraničí platné doklady, které vyžaduje daná země pro vstup – pas / občanský průkaz. Platnost pasu je stanovena pro každou destinaci individuálně. U většiny destinací se jedná o platnost alespoň 3-6 měsíců po návratu z dovolené. Pokud před odletem klient zjistí, že jeho cestovní doklad není platný, a již není možné zajistit jeho účast na zájezdu, upozorňujeme, že toto není důvodem pro možnost bezplatného storna zájezdu. Celková cena zájezdu za účastníka/y, kteří se nemohou zájezdů zúčastnit z důvodu neplatnosti cestovního dokladu, propadá bez možnosti náhrady škody. Doporučujeme, aby si občané jiných států než ČR zjistili na příslušných úřadech pasové a vízové náležitosti pro vycestování.

## Poznávací zájezdy

Především u poznávacích zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních a náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu, případně na další omezení dle podmínek pro vstup do jednotlivých památek (min. akceptovatelné oblečení, atp.).

## Zastoupení CK v místě pobytu

CK zajišťuje pro své klienty česky mluvící zástupce v místě pobytu, pokud není v popisu zájezdu uvedeno jinak. Cestovní kancelář upozorňuje, že počet delegátů je omezen. Zástupce CK není k dispozici na každém hotelu či v každé lokalitě. Zpravidla jsou delegáti v nevíce obsazovaných letoviscích. Všem klientům je při příletu dáno telefonní číslo pro případ nouze, na kterém je přidělený delegát k dispozici. V době Vaší dovolené se s delegátem můžete setkat na informační, průběhové a odletové schůzce. Doporučujeme všem klientům, aby této možnosti setkání s delegátem využili. Během transferů není možné zajistit česky hovořícího delegáta v každém autobuse, proto klientům doporučujeme, aby se vždy účastnili tzv. odletových schůzek, kde jim budou ze strany zástupce CK předány všechny informace vztahující se k odletu. Informace ve většině hotelů umísťujeme též do informačních knih/na nástěnce, jsou-li v hotelu k dispozici, případně zanecháváme vzkazy na recepci. Tato služba nemusí být u individuálních zájezdů "na míru". Pokud se vyskytne během Vašeho pobytu jakýkoliv problém, oznamte tuto skutečnost zástupci naší CK.

## Ubytování

Naše cestovní kancelář vybrala ve spolupráci se zahraničními partnery a na základě spolehlivé znalosti místních poměrů všechny ubytovací kapacity tak, aby cena odpovídala jejich kvalitě a požadavkům klientů.

Typy ubytování:

- Hotel - pokoje bez možnosti vaření
- Kategorizace hotelů: Hotelová kategorizace nemusí být totožná s kategorizací hotelu na místě a v některých destinacích (Tunisko, Turecko, Egypt) se může lišit od evropského standardu. I v komfortních hotelech mohou být standardní pokoje jednodušeji zařízeny - vybavení však vždy odpovídá popisu v katalogu. Velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Vyberte si z naší nabídky takovou ubytovací kapacitu, která vyhovuje Vaším představám a finančním možnostem.
- Hotelová kategorizace Vám pomůže při Vašem výběru:
- \*\* objekty turistické třídy s účelným vybavením a jednoduchým rozsahem stravování
  - \*\*\* běžný turistický standard ubytovacích a stravovacích služeb
  - \*\*\*\* kvalitní ubytování s odpovídajícím vybavením či rozšířenou nabídkou služeb bez poplatku
  - \*\*\*\*\* hotely s nadstandardním vybavením či rozšířenou nabídkou služeb bez poplatku
  - + vyšší kvalita základního stupně (např. hotel \*\*\*)

Kategorie hotelu taktéž ovlivňuje četnost úklidu na pokojích. Upozorňujeme klienty, že v hotelech nižší kategorie (i cenové) je úklid prováděn standardně 1-2 za pobyt, výměna ručníku probíhá v hotelech nižší (i cenové) kategorie maximálně 1-2 za pobyt, pokud organizace úklidových prací ze strany hotelu nestanoví jinak.

Upozorňujeme klienty, že výše uvedený popis nemusí být zcela platný pro všechny ubytovací zařízení stejné kategorie. Rozhodující je vždy lokalita, ve které se hotel nachází a taktéž cena daného hotelu. Vyšší standard služeb s sebou nese i vyšší cenu zájezdu. Doporučujeme tedy, abyste se vždy u svého prodejce řádně informovali o kvalitě a službách hotelu, a to před koupí zájezdu.

Každé ubytovací zařízení v našich katalogích nabízí různé typy pokojů, popis v katalogu se vždy týká standardních typů pokojů, pokud není uvedeno jinak. Rozdělování pokojů je plně v kompetenci recepce hotelu a CK na toto nemá žádný vliv. Jednolůžkové pokoje jsou zpravidla s příplatkem a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou.

Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko a není vždy pevnou součástí vybavení pokoje. Přidáním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením. Začátek ubytování (Check-in) a konec ubytování (Check-out) - podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den



odjezdu do 12:00 hodin, možnost nastěhování v den příjezdu je dle možností hotelu většinou nejdříve po 14. hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. V některých případech CK nabízejí možnost zakoupení služby pozdějšího opuštění pokoje, tzv. „pozdní check-out“. V případě nočních letů a zaplacení této noci jako první služby obdržíte pokoj po příjezdu na hotel. V návaznosti na veškeré ubytovací náležitosti během check-in počítejte s možným zdržením, než vám budou vydány klíče od pokoje.

Jednolůžkové pokoje - hotel si účtuje příplatek. Může se stát, že poloha a vybavení těchto pokojů není tak dobrá jako u dvoulůžkových pokojů

Dvoulůžkové pokoje - jedná se o pokoje se dvěma lůžky nebo jednou velkou postelí pro dvě osoby. Lůžka mohou být dvě oddělená, popřípadě i napevno vystavěná.

Tří a více lůžkové pokoje - jsou většinou větší dvoulůžkové pokoje s dodatečně přidanými přistýlkami. Přistýlka může být skládací lehátko, pohovka, rozkládací gauč nebo palanda a není vždy pevnou součástí vybavení pokoje. V případě, že požadujete pokoj s více lůžky, počítejte s tím, že se pokoj může v některých případech stát poněkud stěsnaným a nemusí mít např. balkon atd.

Některé hotely v naší nabídce jsou vhodné i pro klienty s pohybovým omezením. Pokud požadujete pokoj pro handicapované, je nutné toto vyřídit předem přímo s CK. V případě zájmu nás prosím kontaktujte. Pokoje takového typu jsou na hotelech v omezeném počtu a musí být před uzavřením smlouvy o zájezdu zpětně potvrzeny ze strany hotelu.

Většina hotelů je tvořena centrální budovou a dalšími vedlejšími budovami (bungalovy, vilami atd.) umístěnými v areálu hotelu. Pokoj může být umístěn jak v centrální, tak ve vedlejší budově, bungalovu nebo vile hotelového komplexu. Každý hotel má svá interní nařízení, která jsou všichni hosté povinni respektovat. Mezi taková nařízení patří např. zákaz vynášení jídla z hotelové restaurace a zároveň přinášení jídla a pití zakoupeného mimo hotel. Pokud se rozhodnete pro ubytování v městském hotelu/ubytovacím zařízení nacházejícím se v centru/blízko centra, počítejte s tím, že v okolí bude rušný a hluký provoz. Výhled z pokojů většinou směřuje do městské zástavby. S vaší volbou tohoto ubytování berete tyto skutečnosti na vědomí a případný hluk, vzhled okolí hotelu/ubytovacího zařízení a výhled z pokoje nejsou ovlivnitelné ze strany CK, a proto je nutné toto při výběru hotelu vzít v potaz. Ubytování tohoto typu je vhodné zejména pro klienty, kteří chtějí strávit dovolenou na rušném místě, užívat si nočního života a chtějí mít vše na dosah ruky.

Fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat se stavem hotelu či pokojem, který je klientovi na místě přidělen. Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů, probíhá zásadně ze strany ubytovatelů a cestovní kancelář na toto nemá vliv. Zboží a další služby z místní nabídky nejsou součástí zájezdu MARINE TOUR.

## **Ubytování "NO NAME"**

U takto označených ubytovacích kapacit garantujeme danou kategorii ubytování, popřípadě stravování a další služby uvedené v dané nabídce. Nejedná se však o žádný konkrétní hotel. U těchto ubytovacích zařízení nemůžeme zajistit vaše zvláštní požadavky. Jméno vašeho ubytovacího zařízení se dozvíte vždy až po příletu do místa vaší dovolené od našeho delegáta. Cestovní kancelář tyto informace před koupí zájezdu/odletem nesděluje, jelikož je sama dostává až po přidělení jednotlivých hotelů klientům.

## **Zvláštní požadavky**

Ve vaší cestovní smlouvě můžete v příslušné kolonce vyplnit váš zvláštní požadavek (jedná se o přání, která nejsou za poplatek), jako je např. ubytování v přízemí, v 1. patře, s výhledem na moře nebo bazén, ubytování vedle známých či příbuzných, kteří cestují s vámi, atd. Naše CK se tyto Vaše požadavky bude snažit splnit. Tyto požadavky však nemohou být závazně potvrzeny před Vaším odletem na zájezd. V případě, že se nepodaří i přes veškeré naše snahy Vaše zvláštní požadavky zajistit, nemůže vám být poskytnuta kompenzace ani sleva, jelikož tyto požadavky nejsou zahrnuty v ceně, jsou bez právního nároku. Naše CK při plnění zvláštních požadavků klientů vždy přednostně zohledňuje ty zákazníky, kteří si zájezd zakoupili nejdříve. Za ubytování s výhledem na moře je většinou považován každý pokoj orientovaný výhledem směrem k moři.

## **Zálohy a poplatky**

V některých ubytovacích zařízeních může být požadována vratná záloha za např. ovladač ke klimatizaci, TV, osušky atd. Dále pak při ztrátě kartičky/pásku na službu All Inclusive, při ztrátě klíče, osušky atd. může být taktéž požadován poplatek. V případě, že je mini bar naplněn, jeho obsah se po konzumaci doplňuje a zkonsumované nápoje a potraviny se platí přímo v hotelu na recepci. Minibary nejsou zpravidla zahrnuty ani v All Inclusive, není-li uvedeno jinak.

## **Bazény a skluzavky**

Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že bazén může být po určitou dobu mimo provoz. Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívaný bazén, je třeba počítat s tím, že ne vždy je bazén opravdu vyhříván. Tato

skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Vnitřní bazény mohou být zejména v letní sezoně uzavřeny. Pokud jsou v bazénu skluzavky, mějte na vědomí, že nejsou pouštěny po celý den.

### **Slunečníky a lehátka**

Ubytovací zařízení disponují omezeným počtem lehátek a slunečníků. Může se stát, že počet lehátek a slunečníků jak u hotelového bazénu, tak na pláži nemusí odpovídat kapacitě hotelu.

### **Ložní prádlo a ručníky**

Každé ubytovací zařízení mění ložní prádlo a ručníky v pokojích. Neznamená to však, že výměna bude probíhat každý den. V podstatě platí, že čím vyšší cenová kategorie ubytování, tím častější výměny ložního prádla a ručníků. U hotelů nižší kategorie počítejte s tím, že výměna probíhá jednou až dvakrát za pobyt a je lépe si do svého zavazadla přibalit vlastní ručník a osušku.

### **Hygiena**

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. V některých zemích se stále můžeme setkat s jiným typem kanalizace (užší potrubí). V těchto případech se nesmí vyhazovat toaletní papír do záchodové mísy, jelikož hrozí ucpaní odpadu. Toaletní papír se vyhazuje do odpadkových košů umístěných vedle WC.

Doporučujeme vzít s sebou vlastní hygienické i toaletní potřeby. V uzavřených nevětraných prostorách jako jsou koupelny může dojít vlivem zvýšené vlhkosti k výskytu plísně, a to i přesto, že je koupelna pravidelně ošetřena.

### **Voda**

Některá ubytovací zařízení používají k ohřívání vody sluneční kolektory. Ve dnech, kdy intenzita slunečního svitu není příliš silná, se může stát, že voda tekoucí ve vašem pokoji/studiu/apartmánu nebude příliš teplá, v některých denních/nočních časech se může stát, že teplá voda nebude téct vůbec, neboť bude spotřebována ostatními klienty hotelu.

Voda v destinaci tekoucí z vodovodu může mít slanou příchut, proto doporučujeme pro přímou konzumaci kupovat balenou pitnou vodu.

### **Peníze a cennosti**

Vaše cenné předměty a peníze je lépe uschovat v hotelovém trezoru. Poplatek za pronájem bezpečnostní schránky se platí zpravidla na recepci hotelu. Všechny cennější předměty a peníze ponechané ve vašem pokoji je doporučeno zamykat do vašich zavazadel nebo do skříňe a nenechávat je volně položené. V žádném případě není vhodné nechávat při odchodu z vašeho pokoje otevřená okna nebo balkónové dveře. Obojí je nutno zabezpečit také v noci během vašeho spánku. Zabrání se tak případnému vniknutí zlodějů. V případě, že by zloděj vnikl do vašeho pokoje a nepřekonal by při tom žádnou překážku (vylomení dveří, rozbití okna atd.) vám nevzniká nárok na pojistné plnění. Za ztracené či zneužitě věci (např. mobilní telefony), které nebudou uschovány v hotelovém trezoru, ubytovací zařízení neručí a naše CK nenese odpovědnost za jejich ztrátu, případně krádež. V případě potřeby zaslání dodatečných finančních prostředků do místa vaší dovolené doporučujeme využít služby společnosti Western Union, která se specializuje na převod finančních prostředků do zahraničí.

### **Vhodné oblečení**

Pokud si vyberete dovolenou v hotelu vyšší kategorie s nabídkou luxusního ubytování a služeb (4\* a více), doporučujeme vaši volbě přizpůsobit i výši kapesného a také volit vhodné elegantní oblečení, zejména při vstupu do hotelové restaurace (pánové – dlouhé kalhoty, dámy – šaty apod.).

### **Animační programy**

Některé hotely pro své hosty pořádají animační programy. K nim většinou patří různé sportovní aktivity, jako je např. plážový volejbal, vodní aerobic atd. a různé večerní zábavné programy – show, diskotéky apod. Počítejte s tím, že rozsah těchto aktivit se může měnit v závislosti na sezóně a momentálním obsazení hotelu a animace mohou probíhat pouze příležitostně. Rozsah aktivit dále ovlivňuje kategorie hotelu a jeho prostorové dispozice. Popis, rozsah a četnost animačních programů jsou dány vedením hotelu. Cestovní kancelář tyto služby nemůže nijak ovlivnit. Pokud u popisu hotelu najdete „animační programy“, pak tyto negarantujeme po celý den anebo každý den Vašeho pobytu. Přesné informace Vám budou poskytnuty pracovníkem recepcie Vašeho hotelu.

## Hluk

V 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, a to zejména během hlavní sezóny a v období místních svátků, může zde vznikat intenzivnější hluk, který nemůžeme ovlivnit. Automobily a motocykly nepodléhají žádným přísným předpisům. V některých hotelech končí večerní animační program až v pozdních nočních hodinách. Stejně tak nelze ovlivnit případný hluk způsobený ostatními klienty na hotelu či jdoucí z okolních hotelů; tento hluk však nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb. Cestovní ruch v Turecku se stále rozvíjí, což má za následek také stavební činnost, kterou naše CK nemůže ovlivnit, ani jí zabránit. Může se tak stát, že se po udělení stavebního povolení místními úřady začne stavět ze dne na den nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena bez ohledu na to, zda je právě turistická sezóna a stavební činnost obtěžuje okolí. Naše cestovní kancelář vám v případě stížnosti na tuto skutečnost nemůže poskytovat slevy ani kompenzace. Počítejte také s tím, že během sezóny se může vyskytovat i hluk způsobený leteckou dopravou. Všeobecně vzato, zejména ostrovy a poloostrovy jsou malé a turistická letoviska nemohou být dostatečně vzdálena od letišť.

## Moře, pláže, příroda

Díky odlivu se může stát, že do hlubší vody to bude dále než je obvyklé. Tato skutečnost však nijak nesnižuje kvalitu pláže. Naše CK není zodpovědná za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch či dalších nepředpokládaných důvodů, jako jsou např. ropné havárie, únik oleje do moře, vyplavení mořských řas na pláž atd. Cestovní kancelář není zodpovědná za znečištění pláže způsobené chováním jejích návštěvníků. Pláže mohou být veřejné, přístupné i místnímu obyvatelstvu. Nelze vyloučit sezónní výskyt mořských trav (chaluhy). Cestovní kancelář popisuje pláže, nikoli mořské podloží, které nemusí vždy být stejné jako je pláž.

## Hmyz a mořští živočichové

V přímořských letoviscích se může vyskytovat také nepříjemný létající i lezoucí hmyz, a to i přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů. Bohužel i toto patří k exotice jižních zemí. Na vaši cestu je lépe se vybavit repelentními přípravky a pro klidný spánek také elektrickými strojkami s výměnnými tabletami proti hmyzu, které lze samozřejmě zakoupit také na místě. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležící potraviny. Mějte také na paměti, že se v moři mohou vyskytovat mořští živočichové, jako jsou ježci a medúzy. Naše CK nenese odpovědnost za případné se vyskytující hmyz, mořské živočichy a jinou místní faunu, jako jsou potulné kočky, psi apod.

## Stravování

V případě zakoupení ubytování s polopenzí nebo plnou penzí je nutno počítat s tím, že v ceně obědů nebo večeří nejsou zahrnuty nápoje, není-li uvedeno jinak (např. hotely all inclusive). Nápoje k jídlu si lze za místní měnu dokupovat. Každé ubytovací zařízení, popřípadě restaurace, připravuje stravování tak, aby uspokojilo všechny své klienty, a může se stát, že toto stravování nemusí přesně vyhovovat osobní chuti a představám každého klienta. Stravování formou bufetu odpovídá dané kategorii hotelu a místním zvyklostem. Forma stravování musí být stejná pro všechny účastníky zájezdu uvedené na cestovní smlouvě.

Strava přikoupená v restauracích bývá servírována bez možnosti výběru, může se také opakovat během pobytu, vždy ale odpovídá hodnotě ceny uvedené v katalogu. Pokud si klienti vyberou ubytovací zařízení se stravováním formou kontinentální snídaně, musí počítat s tím, že kontinentální snídaně znamená kávu nebo čaj, pečivo, máslo a marmeládu. To platí i o stravovacích zvycích v jednotlivých zemích. Počítejte s tím, že jiné národy používají k vaření jiné ingredience, jako jsou různá exotická koření, olivový olej nebo pikantní pasty. Postup při zpracování surovin a taktéž samotná příprava a servírování jídel/nápojů se řídí místními zvyklostmi. Mohou se tak lišit od evropských standardů. 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). Čerpání první a poslední stravovací služby závisí na čase příletu a odletu, resp. na době příjezdu a odjezdu do/z ubytovacího zařízení. Při nástupu do hotelu a odjezdu z něj v atypických časech může být nahrazeno balíčkem na cestu nebo jiným typem jídla (občerstvení). Služba je k dispozici na doptání. Některé hotely bohužel možnost nahrazení stravy balíčkem nenabízejí.

Pro klienty ubytované v jedné ubytovací jednotce platí stejný typ stravovacích služeb.

- kontinentální snídaně - většinou opakující se nabídka - káva nebo čaj, chléb nebo pečivo, máslo, džem
- bufetový způsob stravování - samoobslužný systém stravování s nabídkou studené a teplé kuchyně
- All Inclusive - celodenní stravování (tj. plná penze, někdy i další občerstvení) včetně nápojů (nápoje, které jsou poskytovány v rámci all inclusive jsou stanoveny hotelem, jedná se zejména o místní alkoholické a nealkoholické nápoje) je zahrnuto v ceně. Konkrétní rozsah stravování se řídí pravidly, která stanoví hotel a jsou mimo vliv CK. Je třeba počítat s tím, že čerpání stravovacích služeb probíhá ve stravovacích časech stanovených hotelem, nikoliv nepřetržitě. Začátek a konec čerpání služeb All Inclusive se řídí časem nastěhování do pokojů a jejich uvolnění. Rozsah čerpání služeb v příletový a odletový den může být částečně omezen. Pokud je stravování formou All Inclusive, je z organizačních důvodů ve většině hotelů nutné nosit plastický náramek.

- Ultra all Inclusive - zpravidla rozšířené All Inclusive (např. o konzumaci z minibaru a či delší časový rozsah a další).

### **Servis a služby hotelu**

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Ani u hotelových zaměstnanců nelze považovat za samozřejmou jazykovou znalost jiného než mateřského jazyka. Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější.

Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Období před a po hlavní sezoně přináší vedle výhodných cen na druhé straně i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nemusí být v provozu.

Upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služby poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platící v době vydání katalogu, se může rozhodnutím hotelu v průběhu sezóny změnit. S aktuální nabídkou a cenami za placené služby na hotelu budete seznámeni při příjezdu informačními materiály poskytnutými ze strany hotelu.

Sporty a aktivity uvedené u jednotlivých hotelů nemusí být z důvodu množství hostů, typu sezóny či přítomnosti animátora k dispozici v době vaší dovolené. Některé sportovní vybavení může být z důvodu častého používání již opotřebeno či poškozeno. Na toto vždy upozorníte pracovníka hotelu.

### **Plážové služby**

Použití lehátek a slunečníků může být u vybraných kapacit za poplatek, stejně jako využití sportovních programů. Možnost vodních sportů a zahájení/ukončení provozu vodních sportů je v kompetenci střediska. Údaje o vzdálenosti pláží od ubytovacího objektu, uváděné v popisech, jsou vždy pouze orientační, počítány vzdušnou čarou.

### **Klimatizace/topení**

Tato zařízení najdete pouze v těch hotelech, kde je to přímo uvedeno v popisu. Může se jednat o klimatizaci ovládanou centrálně, takže její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky může záviset pouze na rozhodnutí hotelu. Klimatizace může být v některých případech v provozu pouze několik hodin denně. Upozorňujeme klienty, že v některých hotelech je klimatizace na pokoji automaticky vypnuta, jsou-li otevřené balkonové dveře. Klimatizace na pokoji nemusí být v provozu po vytažení elektronického klíče.

### **Katalogové obrázky hotelů**

Obrázky v našem katalogu jsou pouze ilustrační a nemusí tedy přesně odpovídat aktuálnímu stavu hotelu.

### **Elektrická energie**

Zásuvky v Turecku mají klasickou západoevropskou formu s napětím 220 V. V některých ubytovacích zařízeních dostanete spolu s klíčem kartu na přívod elektrické energie do pokoje. Tato karta se nesmí oddělovat od klíče, a proto v době vaší nepřítomnosti na pokoji přívod el. Energie nefunguje. V důsledku sezónní přetíženosti energetických rozvodů může někdy docházet ke krátkodobým výpadkům el. energie.