

SMLUVNÍ PODMÍNKY

Smluvní podmínky pořadatele, cestovní kanceláře YOUTOURS s.r.o., platné od 01.01.2016

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto Smluvní podmínky (dále jen „SP“) pořadatele, cestovní kanceláře YOUTOURS, s.r.o. (dále jen „CK“) spolu s Informacemi o organizaci dopravy, ubytování, rozsahu a kvality služeb uvedených v aktuálním katalogu CK tvoří nedílnou součást všech Smluv o zájezdu (dále jen „SZ“) ve kterých se pořadatel zavazuje obstarat pro Zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu, (zájezd), za který se Zákazník zavazuje zaplatit souhrnnou cenu. Blížší specifikace viz SZ.

SMLUVNÍ STRANY

Zákazník, který uzavírá SZ jménem vlastní osoby a jménem všech Cestujících (dalších osob, v jejichž prospěch Zákazník uzavřel SZ). Zákazník je kterákoliv fyzická či právnická osoba, která projeví zájem uzavřít SZ s CK (dále jen „Zákazník“).

Cestovní kancelář YOUTOURS, s.r.o., IČ: 29319102, se sídlem ve Zlíně, Bartoškova 15, PSČ: 760 01, která je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 77507 (dále jen „CK“).

CK je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění jsou aktuálně vystaveny v provozovně a na internetu (www.youtours.cz, www.yougolf.cz). Informace je rovněž k dispozici u všech autorizovaných smluvních prodejců CK. Zákazník v souladu s § 2526 obč.zák. obdrží doklad o pojištění pro případ úpadku současně se SZ. CK je právnická osoba, která pořádá vlastní zájezdy, rovněž nabízí zájezdy smluvních CK a poskytuje další služby související s cestovním ruchem.

I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Smlouvou o zájezdu se CK zavazuje, že Zákazníkovi (objednateli zájezdu) a Cestujícím (další osoby, kterým Zákazník v SZ sjednal zájezd), v jejichž prospěch byla SZ uzavřena poskytne zájezd, dopravu a jiné služby a Zákazník se zavazuje, že zaplatí dohodnutou souhrnnou cenu a cenu ostatních smluvních služeb.

2. Smluvní vztah mezi Zákazníkem a CK vzniká na základě uzavření SZ mezi Zákazníkem (objednavatelem) a CK případně zplnomocněné osoby – smluvního partnera CK.

II. ÚČAST NA ZÁJEZDECH A CESTOVNÍ DOKLADY

1. Osoby do 15 let se mohou účastnit zájezdu pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let. Osoby ve věku od 15 do 18 let předloží písemný souhlas zákonného zástupce, pokud se tento zájezdu sám neúčastní.

2. Zákazník je:

- odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů všech zemí, přes něž a do níž cestuje, včetně přepravních a ubytovacích podmínek,
- povinen mít u sebe po celou dobu zájezdu doklady o zaplacení a na požádání je předložit pracovníkům CK,
- povinen řídit se písemnými pokyny pro účastníky zájezdu, pokyny delegáta zájezdu a průvodce a dodržovat program a provozní řády stravovacích a ubytovacích zařízení.

3. Zákazník nemá právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást zájezdu, resp. výslovně stanoveného programu a zaplacené souhrnné ceny. Jakékoli další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR apod.) jsou službami, které může CK poskytnout jen na podkladě objednávky a následné úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb.

III. SOUHRNNÁ CENA A JEJÍ ÚHRADA

1. Souhrnnou cenu platí Zákazník v hotovosti nebo bankovním převodem (popř. složenkou) na účet CK.

2. Zákazník je povinen uhradit celou souhrnnou cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím nejpozději 30 dnů před datem zahájení zájezdu či poskytnutím jednotlivých služeb. Za zaplacení souhrnné ceny se považuje podle způsobu úhrady den převzetí hotovosti nebo den připsání platby na účet CK.

3. Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

a) U zájezdů je Zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50% předem stanovené souhrnné ceny, doplatek je Zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od SZ odstoupit (§ 2533 Obč.zák.). V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je Zákazník povinen uhradit 100% předem stanovené ceny již při vzniku smluvního vztahu.

b) U jednotlivých služeb je Zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při vzniku smluvního vztahu.

4. CK má právo jednostranným úkonem zvýšit souhrnnou cenu zájezdu (§ 2530 Obč.zák.) uvedenou v SZ v případě, zvýšil-li se do jednadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu:

a) cena za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
b) platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
c) směnný kurs české koruny použitelný pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být Zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu na emailovou adresu uvedenou v SZ, pokud není uvedena, bude Zákazník informován doporučeným dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného v SZ. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od SZ odstoupit (§ 2533 Obč. zák.).

5. CK má právo na zaplacení celé souhrnné ceny, včetně dalších (následně) objednaných služeb před jejich poskytnutím. Bez úplného zaplacení souhrnné ceny a ostatních služeb v souhrnné ceně nezahrnutých nemá Zákazník nárok na plnění (poskytnutí zájezdu a služeb) ze strany CK.

6. Případné slevy vyhlášené CK po datu uzavření SZ nemají vliv na cenu platnou v době uzavření SZ.

7. V případě, že Zákazník uhradí na základě vlastního rozhodnutí jakoukoli část souhrnné ceny (nebo dalších služeb) proviznímu prodejci (nikoliv CK), činí tak na vlastní nebezpečí. CK bude mít jeho povinnost uhradit souhrnnou cenu za splněnou až okamžikem, kdy mu bude souhrnná cena uhrazena na účet, nebo v hotovosti.

8. Rozhodujícím pro uplatnění dětské ceny je věk dítěte v době návratu, kdy dítě nesmí dovršit věku, který je rozhodný pro uplatnění dětské ceny.

IV. ZMĚNY SMLOUVY O ZÁJEZDU

1. Nutí-li vnější okolnosti pořadatele změnit podmínky zájezdu, navrhne Zákazníkovi změnu SZ. Má-li být v důsledku změny SZ změněna i cena zájezdu, uvede pořadatel v návrhu i výši nové ceny.

2. Nesouhlasí-li Zákazník se změnou SZ, má právo od SZ odstoupit v přiměřené lhůtě, která však nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li Zákazník od SZ v určené lhůtě, platí, že se změnou SZ souhlasí.

3. Realizace zájezdu je vždy podmíněna dosažením minimálního počtu Zákazníků. CK je oprávněna zájezd zrušit

v případě, že je obsazen z méně jak 75 %. Písemné oznámení o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu Zákazníků je CK povinna odeslat Zákazníkovi (objednateli zájezdu) nejpozději 5 dnů před datem zahájení zájezdu.

4. Změny SZ ze strany Zákazníka:

Před zahájením zájezdu může Zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho a za původně stejných podmínek zúčastní jiná osoba, pouze za podmínek stanovených v ustanovení § 2532 Obč.zák. Změna v osobě Zákazníka je vůči pořadateli účinná, doručí-li mu postupitel včas oznámení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou SZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno do CK alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůtu lze ujednat, je-li SZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu. Taková změna (postoupení smlouvy) musí být právně i technicky možná a uskutečnitelná (např. s ohledem na lhůtu pro zajištění víza, letenky aj.). CK je oprávněna po stávajícím Zákazníkovi požadovat poplatek za realizovanou záměnu a náklady s tím spojené (např. náklady na víza nového Zákazníka, náklady za změnu jména na letence či vystavení nové letenky apod.). Původní a nový Zákazník (postupitel a postupník) jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které CK v souvislosti se změnou Zákazníka vzniknou.

5. Změny SZ ze strany CK:

a) před započatím zájezdu:

– CK je oprávněna z objektivních důvodů změnit program zájezdu, přesunout dobu jeho konání, změnit trasu, způsob dopravy, ubytování či další sjednané podmínky. Takové změny je povinna Zákazníkovi oznamovat, včetně návrhu nové ceny. Pokud Zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změn SZ od SZ neodstoupí, pak platí, že s navrženými změnami souhlasí. Poskytnutá lhůta musí skončit před zahájením zájezdu. Odstoupí-li Zákazník z tohoto důvodu od smlouvy o zájezdu, má právo požadovat uzavření nové SZ (náhradní zájezd) na jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu (je-li v nabídce CK), jinak mu CK vrátí uhrazenou část zájezdu. – dojde-li vlivem mimořádných nebo technických podmínek, nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže CK ovlivnit, vyhrazuje si CK právo případné změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány, a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly Zákazníkovi vzniknout.

V případě nočních letů, kdy je přilet do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje.

b) v průběhu zájezdu:

CK je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb, je-li to z naléhavých důvodů nezbytné nutné a není možno dodržet stanovený program a poskytnout původně objednané služby. V takovýchto případech je CK povinna:

- zajistit náhradní program a služby ve stejném nebo vyšším rozsahu a kvalitě
- upravit souhrnnou cenu v závislosti na provedených změnách programu a služeb a vrátit Zákazníkovi rozdíl v ceně, byly-li náhradní služby poskytnuty v nižším rozsahu.

V. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

1. Odstoupí-li Zákazník od SZ a důvodem odstoupení není porušení povinnosti CK stanovené SZ nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li CK od SZ před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti Zákazníka, je CK po Zákazníkovi, se kterým se takto SZ ruší a všech Cestujících

cích (dalších osob, v jejichž prospěch Zákazník uzavřel SZ), po obou společně a nerozdílně, oprávněna požadovat zaplacení odstupného ve výši stanovené SZ.

2. Výše odstupného u zájezdů a jednotlivých služeb mimo Turecko činí při odstoupení od SZ před nástupem na zájezd či čerpáním služeb na osobu:

- a) 60 a více dní: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 1000 Kč za osobu,
- b) 59 až 30 dní: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 25% z předem stanovené ceny, min. 1000 Kč na osobu,
- c) 29 až 15 dní: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z předem stanovené ceny na osobu,
- d) 14 až 7 dní: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80% z předem stanovené ceny na osobu,
- e) 6 a méně dní: 100% z předem stanovené ceny.

3. Výše odstupného u zájezdů a jednotlivých služeb do Turecka činí při odstoupení od SZ před nástupem na zájezd či čerpáním služeb na osobu:

- a) 61 a více dní: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 1000 Kč za osobu,
- b) 60 až 45 dní: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 25% z předem stanovené ceny, minim. 1000 Kč na osobu,
- c) 44 až 30 dní: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z předem stanovené ceny na osobu,
- d) 29 až 15 dní: skutečně vzniklé náklady, nejméně však: 75% z předem stanovené ceny za ostatní služby na osobu
- e) 14 a méně dní: 100% z předem stanovené ceny.

4. U skupin nad 7 cestujících osob se k výše uvedeným lhůtám odstoupení od SZ připočítává 10 kalendářních dní.

5. Skutečně vzniklé náklady jsou provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náklady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

6. Cenou se rozumí souhrnná cena zájezdu minus příplatek za cestovní pojištění včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků) a nevyužité dovolené. Cestovní pojištění včetně pojištění na zrušení cesty (stornopoplatků) a nevyužité dovolené je nevratné.

7. CK je oprávněna od SZ před zahájením zájezdu odstoupit z následujících důvodů:

- a) zrušení zájezdu za zákonem stanovených podmínek. CK nehradí odstupné, byl-li zájezd zrušen z důvodu nedosažení minimálního počtu Zákazníků či z důvodu vyšší moci.
- b) pokud bude Zákazník (objednatel zájezdu) v prodlení s úhradou dohodnuté zálohy nebo doplatku souhrnné ceny, nebo z důvodu porušení povinnosti Zákazníka je CK po objednateli zájezdu oprávněna požadovat zaplacení odstupného. Pro výši odstupného a lhůty se přiměřeně použijí ustanovení odstavce 1 čl. V. Smluvních podmínek.
8. CK je oprávněna od SZ v průběhu zájezdu odstoupit v případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu účastníkem zájezdu (Zákazníkem nebo další osobou, v jejíž prospěch Zákazník uzavřel SZ) a dále v případě závažného porušení přepravních předpisů, hotelového či ubytovacího řádu, narušení programu nebo průběhu zájezdu účastníkem zájezdu, případně přijmout jiná odpovídající opatření.
9. CK má právo odečíst odstupné ze složené zálohy nebo zaplacené ceny.

VI. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

1. CK odpovídá Zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené SZ.
2. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamace) jsou upraveny § 2537 Obch.zák. a následně zákonem č. 89/2012 Sb., Obch.zák. a z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
3. Zákazník musí uplatnit své právo u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle SZ. Je-li to možné, doporučujeme její uplatnění v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje CK, resp. jejímu delegátovi, zajistit odstranění vady, s odstupem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádné vyřízení reklamace velmi obtížné a ne vždy možné.
4. CK je povinna přijmout reklamaci ve své provozovně, v jejím sídle a dále i prostřednictvím svého delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí.
5. CK je povinna Zákazníkovi vydat písemné potvrzení

o tom, kdy Zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

6. Povinností Zákazníka je povinnost poskytnout součinnost k řádnému vyřízení reklamace, a to zejména dodat všechny potřebné dokumenty a doklady, dále umožnit přístup do reklamovaných ubytovacích prostor (je-li předmetem reklamace ubytovací služba) apod.

7. Lhůta pro vyřízení reklamace CK je 30 dnů.

8. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jiným pořadatelem nebo cestovní agenturou, jsou lhůty stanovené právními předpisy podle předchozího odstavce zachovány, pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkujícího pořadatele nebo smluvní cestovní agentury.

9. CK neručí za úroveň služeb a akcí, které si Zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK.

10. Účastník zájezdu, který bez zavinění CK nevyčerpá v průběhu zájezdu zcela nebo zčásti všechny zaplacené služby, nedostaví se k odletu/odjezdu dle pokynů CK aj., nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

VII. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

1. Součástí zájezdů a služeb cestovního ruchu CK není cestovní pojištění Zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že Zákazníkovi a Cestujícím vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od SZ (není-li uvedeno jinak).

2. Zákazník má možnost prostřednictvím CK uzavřít Komplexní cestovní pojištění pro cesty a pobyt včetně Pojištění pro případ, že Zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od SZ. Takové pojištění CK doporučuje a na vyžádání Zákazníka je při uzavírání SZ zprostředkuje.

3. Na základě smlouvy s Union pojišťovnou, a.s., IČ 242 63 796, zajišťuje CK pro své Zákazníky Komplexní cestovní pojištění pro účastníky zahraničních zájezdů, včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků) a nevyužité dovolené. Pojištěný je každý účastník zájezdu (bez omezení věku), jestliže mu byla vystavena pojistná smlouva. Pojištěný může být i cizí státní příslušník, pokud je řádným účastníkem zájezdu a místo konání zájezdu není v zemi, kde je cizí státní příslušník přihlášený k trvalému pobytu nebo v zemi, v níž je pojištěný účastníkem veřejného zdravotního pojištění. Pojištění se nevztahuje na účastníky pracovních pobytů a zahraničních pracovních cest, na které je vyslán zaměstnavatel. Zákazník může volit z pojištění pro účastníky zahraničních zájezdů A30, A60, A90, B, C (typ 721) a pojištění domácích zájezdů A10, A20, B (typ 722).

a) Cestovní pojištění typu A30, A60, A90 obsahuje:

- pojištění léčebných výloh a asistenční služby v zahraničí
- pojištění zavazadel
- pojištění odpovědnosti
- úrazové pojištění
- pojištění zrušení objednaných služeb
- pojištění nevyslání dovolené
- pojištění zvýšených nákladů na zpětnou přepravu
- pojištění doprovodu
- pojištění předčasného návratu a nečerpaných služeb
- pojištění cestov. nákladů v případě nepojízdného vozidla
- pojištění zpoždění hromadného dopravního prostředku
- pojištění opožděného nástupu na zájezd

b) Cestovní pojištění typu B obsahuje:

- pojištění léčebných výloh a asistenční služby v zahraničí
 - pojištění zavazadel
 - pojištění odpovědnosti
 - úrazové pojištění
 - pojištění zrušení objednaných služeb
 - pojištění nákladů na technickou pomoc u záchranné akce
- c) Cestovní pojištění typu C obsahuje:
- pojištění léčebných výloh v zahraničí
 - pojištění asistenční služby v zahraničí
 - pojištění odpovědnosti

d) Cestovní pojištění domácích zájezdů typu A10, A20

- pojištění zavazadel
- pojištění odpovědnosti
- úrazové pojištění
- pojištění zrušení objednaných služeb

e) Cestovní pojištění domácích zájezdů typu B

- pojištění odpovědnosti
- úrazové pojištění

4. U pojistných smluv, které uzavře Zákazník individuálně,

není CK oprávněna a nemůže při řešení pojistných událostí poskytovat pomoc (s výjimkou rychlé pomoci v nouzi).

5. Kompletní informace o Komplexním cestovním pojištění na www.youtours.cz obsahují Informace "Cestovní pojištění", "Popis a cena Cestovního pojištění", "Průvodce cestovním pojištěním" a "Modrá knížka" průvodce pojištěním.

Kompletní informace o Komplexním cestovním pojištění získáte také u CK, popřípadě na tel. č. +420 577 210 058.

6. Zákazník (v případě, že sjednal cestovní pojištění Union Pojišťovny, a.s. u CK) prohlašuje, že bere na vědomí, že pojistitelem je Union pojišťovna, a.s., a že úhradou ceny zájezdu je uhrzeno pojistné včetně pojistného na zrušení zájezdu (stornopoplatků), pokud jím sjednaná produktová varianta toto pojištění obsahuje. Potvrzuje rovněž, že je oprávněn sjednat pojištění i pro další osoby (pojištěné), a že mu byly předány předmluvní informace o Komplexním cestovním pojištění a Pojistné podmínky.

7. Pokud Zákazník nevyužije možnosti uzavřít cestovní pojištění pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že Zákazníkovi vzniknou náklady s odstoupením od SZ prostřednictvím CK nebo pokud Zákazník nebude ani individuálně pojištěn pro uvedené případy bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.

VIII. PRÁVNÍ SERVIS PŘI OCHRANĚ PRÁV CESTUJÍCÍCH

1. Součástí některých zájezdů a služeb cestovního ruchu CK je Právní servis při ochraně práv cestujících při řešení nepravdivosti v letecké dopravě (zpoždění, zrušení či přesměrování letu, odepření nástupu aj.).

2. U zájezdů, u kterých není Právní servis při ochraně práv cestujících součástí, má Zákazník možnost prostřednictvím CK tento Právní servis uzavřít. Tento CK doporučuje a na vyžádání Zákazníka jej při uzavírání SZ zprostředkuje.

3. Právní servis při ochraně práv cestujících při řešení nepravdivosti v letecké dopravě je zajišťován na základě smlouvy s Click2Claim s.r.o., IČ: 28791215. Click2Claim s.r.o. zejména zajišťuje nároky na náhradu škody nebo jiné nároky, na něž má cestující nárok dle Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, v platném znění, a dále nároky z autobusové, železniční, nákladní automobilové a námořní dopravy (dále jen i pohledávky nebo kompenzace). Click2Claim s.r.o. vymáhá kompenzace na povinném subjektu zejména leteckém, autobusovém, automobilovém a námořním dopravci. Uvedený servis je popsán na www.click2claim.eu

IX. POVINNÉ POJIŠTĚNÍ PRO PŘÍPAD ÚPADKU CK

1. Cestovní kancelář YOUTOURS, s.r.o. je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona.

Pojištění je sjednáno pro případ, kdy CK z důvodu svého úpadku neposkytne dopravu ze zahraničí do ČR (je-li to součástí zájezdu), nevrátí uhrazenou souhrnnou cenu (neuskutečnil-li se zájezd). Nároky Zákazníka, které mu vznikly proti CK, přecházejí na pojišťovnu až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

2. Doklad o platném pojištění je uveden na internetu na webových stránkách www.youtours.cz. Informace je rovněž k dispozici u CK i všech smluvních prodejců CK.

3. Každý Zákazník v souladu se zákonem obdrží doklad o pojištění pro případ úpadku současně s SZ.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto Smluvní podmínky CK jsou účinné ode dne 1.1. 2016 a jsou nedílnou součástí SZ a smluvní strany se podpisem SZ zavázaly jimi řídit. Tyto smluvní podmínky nahrazují podmínky z 26.04.2013.

2. Zákazník souhlasí s tím, aby CK ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů zpracovávala jeho osobní údaje, poskytnuté jí za účelem zajištění zájezdu a dalších služeb, a to pouze ke své činnosti a za účelem propagace služeb cestovního ruchu poskytovaných nebo zprostředkovaných CK. Za tímto účelem budou data zpracovávána po dobu 5 let ode dne udělení tohoto souhlasu, po uplynutí této lhůty pro účely daňové, účetní a archivační.

Ve Zlíně, 01.01.2016

REKLAMAČNÍ ŘÁD

cestovní kanceláře YOUTOURS, s.r.o. (dále jen CK), platný od 01.01.2016

1. PŘEDMĚT

1.1 Tento Reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků Zákazníka vyplývajících z odpovědnosti pořadatele cestovní kanceláře YOUTOURS s.r.o., se sídlem ve Zlíně, Bartošova 15, PSČ: 760 01, IČ: 29319102, která je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 77507 (dále jen jako „CK“). CK odpovídá za vady poskytnuté služby (reklamacie) vč. podmínek uplatnění rozporu se Smlouvou o zájezdu (dále jen „SZ“).

1.2 Tento Reklamační řád se vztahuje na služby poskytované CK s výjimkou nároků vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraničních dopravních cenin, jejichž uplatňování a vyřizování se řídí platnými tarifními a přepravními předpisy dopravních společností.

1.3 Tento Reklamační řád je společně se Smluvními podmínkami nedílnou součástí SZ, uzavřené mezi CK a Zákazníkem.

2. UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

2.1 Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK, Zákazník uplatňuje u CK nebo u smluvních partnerů CK, kde reklamované služby zakoupil, nejlépe v místě poskytované služby u průvodce či jiného zástupce CK.

2.2 Práva z odpovědnosti za vady doplňkově prodáváného zboží Zákazník uplatňuje u CK, anebo u smluvního partnera, kde reklamované doplňkově prodávané zboží zakoupil.

2.3 Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného a včasného vyřízení reklamace. Reklamaci může Zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a způsobu, kterým vyřízení reklamace Zákazník navrhuje.

2.4 Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě SZ, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu zaniknou, nebyla-li uplatněna do třech měsíců od ukončení předmětného zájezdu.

2.5 Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých jiných služeb, než je uvedeno v odst. 2.4., nebo doplňkově prodáváného zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.

2.6 Zákazník při uplatnění reklamace uvede jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodní a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Současně CK doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.

2.7 Nutí-li vnější okolnosti pořadatele (CK) změnit podmínky zájezdu, navrhne Zákazníkovi změnu SZ. Má-li být v důsledku změny SZ změněna i cena zájezdu, uvede Pořadatel v návrhu i výši nové ceny. Nesouhlasí-li Zákazník se změnou SZ, má právo od SZ odstoupit; pořadatel (CK) může určit pro odstoupení přiměřenou lhůtu, která nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li Zákazník od SZ v určené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí a na tuto změnu SZ již nelze uplatnit reklamaci.

2.8 Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji Zákazník bez zbytečného odkladu, má Zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li Zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže pořadatel (CK) namítne, že Zákazník své právo neuplatnil ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu ani u něho, ani u osoby, která uzavření SZ zprostředkovala.

2.9 Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí pořadatel Zákazníkovi vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen.

2.10 Odstoupí-li Zákazník od smlouvy nebo uplatní-li právo z vady zájezdu, není tím dotčeno jeho právo na náhrady podle odstavce 1.

2.11 Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu, hradí pořadatel škodu jen do výše tohoto omezení, ujedná-li to ve smlouvě. To neplatí, byla-li škoda způsobena úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

3. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

3.1 Uplatní-li Zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je CK nebo smluvní prodejce CK poskytující předmětné služby povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace Zákazníkem, pokud se Zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.

3.2 V případě ústního podání reklamace (např. v místě poskytované služby) je povinen průvodce zájezdu nebo jiný pověřený zástupce CK sepsat se Zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy Zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje Zákazníka, co je obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace Zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže Zákazník předá CK písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše pověřený zástupce CK. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetím.

3.3 V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.2.

4. SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

4.1 Pro zdárný průběh reklamace a její úspěšné vyřízení je vhodné, aby Zákazník CK zejména podal informace o okolnostech reklamace, předložil doklady prokazující skutkový stav, specifikoval své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, Zákazník umožní delegátovi či jinému pověřenému zástupci CK jakož i zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

5. ZPŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE

5.1 O způsobu vyřízení reklamace je CK povinna Zákazníka vždy písemně informovat.

5.2 V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. Jinak CK poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

5.3 Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně Zákazníka, na jejichž základě Zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká Zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. OSTATNÍ USTANOVENÍ

6.1 V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména Občanského zákoníku, Obchodního zákoníku a Zákona o ochraně spotřebitele v platném znění.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1 Tento Reklamační řád CK je spolu se Smluvními podmínkami a Informacemi CK nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu.

7.2 Tento Reklamační řád cestovní kanceláře YOUTOURS, s.r.o. vstupuje v platnost a účinnost dnem 01.01.2016 a nahrazuje Reklamační řád CK ze dne 26.04.2013.

Ve Zlíně, 01.01.2016

Reklamační řád, str.1

DŮLEŽITÉ INFORMACE

Níže uvedené Důležité informace jsou přílohou Smlouvy o zájezdu a Smluvních podmínek cestovní kanceláře YOUTOURS, s.r.o. (dále jen CK). Dovolujeme si Vás požádat o jejich prostudování.

POJIŠTĚNÍ PRO PŘÍPAD ÚPADKU

Cestovní kancelář YOUTOURS, s.r.o. (dále jen CK) je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění jsou vystaveny na internetu (www.youtours.cz, www.yougolf.cz). Informace je rovněž k dispozici u všech smluvních prodejců CK. Klient v souladu se zákonem obdrží doklad o pojištění pro případ úpadku současně se Smlouvou o zájezdu.

LETECKÁ DOPRAVA

Lety nabízené CK jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi. Některé lety mohou být provozovány 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 může dojít ke změně místa odletu i přiletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Náhradní doprava při změně odletového/přiletového místa může být zajištěna také autokarem. Platné časy odletu a přiletu jsou uvedeny v cestovních pokynech. V případě leteckých zájezdů je třeba počítat s tím, že se doba pobytu o dopravu uměrně krátí. Změny času letů se mohou uskutečnit v některých případech i krátce před plánovaným odletem. Zpoždění letů jsou v posledních letech bohužel běžné. 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 o vyloučení těchto rušivých vlivů. Prosíme Vás, v případě změn letových časů, popř. zpoždění, o Vaše pochopení. Při plánování Vašich cest k odletu a po přiletu, zejména v případě následných přípojí, počítejte raději s dostatečnou časovou rezervou. CK upozorňuje, že v žádném případě nemůže ovlivnit délku letu, zpoždění či mezipřistání, a proto za zpoždění za výše uvedených okolností nenese žádnou odpovědnost. V případě zpoždění letu nenese CK ani žádnou odpovědnost za zničení škody způsobené na návažných 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 letu 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. V této věci nabízí CK pojištění - právní servis při ochraně práv cestujících při řešení nepravdivosti v letecké dopravě (zpoždění, zrušení či přesměrování letu, odepření nástupu aj.)

Změnou letového řádu může být zkrácen celkový počet dní trvání Vašeho pobytu, odlet se tedy může uskutečnit například již v brzkých ranních hodinách, za tuto skutečnost nenese CK odpovědnost, nejedná se o porušení Cestovní smlouvy, 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 odbavení 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, má cestovní kancelář nárok na plnou úhradu ceny zájezdu. Jednotlivá místa v letadle jsou cestujícím přidělována leteckou společností což nemůže CK bohužel ovlivnit. Z tohoto důvodu doporučujeme dostavit se na letiště 2 hodiny před plánovaným odletem. CK upozorňuje, že oprávněné subjekty (zejména orgány státní moci a dopravci dle přepravního řádu) 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. Vyloučení je přeprava osob v podnaplém stavu. Z přepravy však mohou být vyloučeny i osoby, které ruší veřejný pořádek (slovně napadají jinou osobu, nebo se vulgárně a hrubě vyjadřují, dělají schválnosti atd.) V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok klienta na úhradu nečerpaných služeb. CK prosí o pochopení tohoto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků společnosti. Na palubách letadel dbejte,

prosím, bezpečnostních pokynů letecké společnosti. Informace o dopravním spojení na letiště v jednotlivých místech, odkud je plánován odlet/přilet, naleznete na internetových stránkách příslušného dopravního podniku, přepravce či leteckých společností.

ČASOVÁ PÁSMO

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

VLASTNÍ DOPRAVA

Pokud si budete zajišťovat vlastní dopravu do místa pobytu, zjistěte si, prosím, informace o nejvyšších povolených rychlostech a dalších ních poplatcích v zemích, kterými budete projíždět. Klienta, 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).

ZAVAZADLA

Váhuový limit na zavazadla ukládaná do zavazadlového prostoru letadla tzv. podaná zavazadla je zpravidla 15 kg na osobu (pokud není uvedeno jinak), s výjimkou dětí do 2 let, které nemají nárok na sedadlo v letadle ani vlastní zavazadlo. Sdružování váhy zavazadel je povoleno (pokud není v přepravních pravidlech příslušné letecké společnosti uvedeno jinak), avšak maximální váha jednoho zavazadla nesmí překročit 32 kg. Maximální hmotnost příručního zavazadla je většinou max. 5 kg s maximálními rozměry 56x45x25 cm (pokud není v přepravních pravidlech příslušné letecké společnosti uvedeno jinak). Každé zavazadlo musí být opatřeno jmenovkou. Veškeré ostré předměty jako jsou nože, nůžky, vidličky, manikura, pinzety a jiné ostré předměty, je zapotřebí uložit výhradně do kufrů, které jsou pro přepravu odbavené jako podané zavazadlo, jinak Vám budou při bezpečnostní kontrole odebrány a zabaveny. Jejich přeprava v příručních zavazadlech je dle leteckého zákona zakázána. Pro cestující platí od 6. 11. 2006 nová pravidla pro provádění bezpečnostních kontrol v souladu s nařízením Evropské komise. 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.

Pokud Vám bylo zavazadlo při letecké přepravě poškozeno nebo se dokonce ztratilo, ihned sepište (ještě v tranzitním prostoru v reklamaci 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.

Přepravu nadrozměrného zavazadla (např. golfového bagu) je třeba při uzavření Smlouvy o zájezdu nahlásit CK. A to leteckém zájezdu organizovaném CK, jehož součástí je letecká přeprava, tak i při individuální letecké dopravě přímo u příslušné letecké společnosti. Za nadrozměrné zavazadlo se považuje mimo jiné surf, jízdní kolo, golfový bag apod. Za tuto službu klient hradí příslušný poplatek u CK případně přímo u příslušné letecké společnosti. Přeprava dětských kočárků: v souladu s Přepravními podmínkami musí být přepravovaný kočárek v obalu. Obaly na kočárky se prodávají a jejich cena je rozhodně oproti ceně kočárku zanedbatelná. V případě, že nebude kočárek zabalen, bude sepsán s cestujícím pouze zdvořilostní protokol pro pojišťovnu. Pokud bude při přepravě poškozen kočárek, který byl přepravován v obalu nebo ve fólii, bude cestujícím v případě poškození ze strany letecké společnosti škoda uhrzena. Přeprava zvířat se řídí speciálními předpisy a tato přeprava může být zajištěna jen po předchozím potvrzení dopravce.

Váhuový limit na zavazadlo při autobusové dopravě je 20 kg na osobu (pokud není uvedeno jinak). Maximální hmotnost příručního zavazadla je 5 kg. Případná další zavazadla musí být nahlášena CK a jsou zpoplatněna. Pro lepší koordinaci s dopravcem je třeba nahlásit u CK přepravu dětských kočárků. Přeprava zvířat v autobusech je zakázána.

UBYTOVÁNÍ

Délka pobytového zájezdu je vyjádřena počtem dní nebo nocí. Počet nocí Vám CK garantuje (s výhradou uvedenou v části letecká přeprava). CK se snaží pro své klienty zajistit to nejvyšší možné ubytování v dané kategorii. Snažíme se maximálně vyhovět individuálním požadavkům 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 uvedeno výslovně v katalogu, požadavky na vzdálenost od pláže u nekonkretizovaných kapacit, zejména v Bulharsku 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. Cestovní kancelář nemá přímý vliv na určení konkrétního pokoje nebo apartmánu a na další požadavky zákazníka, které v tomto směru může cestovní kancelář 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 upozornili, že se úzkostlivě vyhýbáme ubytovacím kapacitám, v jejichž bezprostřední blízkosti panuje stavební ruch. Vyjimečně se však může stát, že v době podepisování smluv v uvedených lokalitách není žádný rozestavěný objekt, ale v průběhu času je nějaká stavební činnost v okolí zahájena, anebo nebyl objekt dokončen v avizovaném termínu. Za vzniklou situaci neneseme žádnou odpovědnost a nemůžeme tyto situace ovlivnit. Ve všech destinacích platí obecné uznávané pravidlo, že pokoje mají být hosty zpravidla uvolněny v den odjezdu do 10 hodin. Hotel v některých případech nabízí možnost využití pokoje i po této době až do odletu, resp. odjezdu (ve většině případů pak za poplatek). Za tuto službu hradí klient poplatek na místě přímo u ubytovacích 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). Pozdní nástup na ubytování z důvodu zpoždění dopravních prostředků nedává zákazníkovi právo na pozdní vyklizení ubytovacího zařízení v den ukončení pobytu. 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 zařízení - vybavení však vždy odpovídá popisu v katalogu. Chtěli bychom Vás upozornit na to, 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 ubytovacích zařízení podléhá předpisům daného hostitelského státu a tato kategorizace se může značně lišit od kategorizace platné u nás. Kategorie hotelů, uvedených v katalogu, se pokud možno blíží českému standardu, přesto určité rozdíly mohou být.

Hotelová kategorizace Vám pomůže při Vašem výběru:

*** objekty turistické třídy s jednoduchým ale účelným vybavením

*** běžný turistický standard ubytovacích a ostatních služeb

**** velmi kvalitní ubytování s nadprůměrnými službami

***** luxusní hotely pro náročné hosty, nadstandardní služby

+ vyšší kvalita základního stupně (např. hotel ****+)

Vyjimečně existuje i omezené množství mimořádně luxusních hotelů označených více hvězdičkami (např. hotel Burj Al Arab v Dubaji, který je označen 7 hvězdičkami).

Pokoje jsou vybaveny dle popisu v katalogu. Počítejte s tím, že vybavení, poloha, stáří a nábytek a design studií, apartmánů či hotelových pokojů nejsou ani v objektech shodné kategorie úplně stejné. Vzhledem ke skutečnosti, že každá ubytovací kapacita má několik typů pokojů, není možné Vám v katalogu představit všechny typy. Případný rozdíl není důvodem k reklamaci. U pokojů (studií, apartmánů), které jsou umístěny směrem k moři je nutno počítat i s tím, že mohou být před okny či balkony překážky (např. vzrostlá zeleň) a výhled na moře pak může být pouze částečný. Znáte-li ubytovací kapacity považují za pokoje s výhledem na moře také ty, které mají tento výhled pouze boční. Fotografie jednotlivých ubytovacích kapacit a okolí jsou pořizovány se značným časovým

předstihem a 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), anebo manželská. Manželská dvoulůžka bývají v některých zemích pouze s jednou příkryvkou 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. Mnoho hotelů je tvořeno centrální budovou a dalšími vedlejšími budovami (např. bungalovy, vilky 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 ceně zájezdu. 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 nemůže CK odpovědnost za případný rozdíl v poskytovaných službách v rámci dané kategorie. Některá ubytovací zařízení poskytují Klientům 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 objednávce zájezdu s ohledem na možné omezení dostupného množství těchto služeb. Pokud je hotelový pokoj vybaven minibarem a není v popisu v katalogu uvedeno jinak, je konzumace minibaru zpoplatněna na recepci hotelu. I přesto, že některá ubytovací zařízení disponují bezbariérovými pokoji, není možné zaručit, že i celý areál hotelu (apartmánů) a přístup na pláž budou bezbariérové. Z tohoto důvodu není možné takové nedostatky reklamovat. V případě, že si vyberete ubytování v zařízení typu „No name“ (ubytováním v zařízení typu „No name“ se rozumí také ubytování, kdy si zákazník nevybere konkrétní místo ubytování, ale stanoví požadavky na ubytování, např. na místo (oblast), ve kterém chce být ubytován, vzdálenost ubytovací kapacity od moře, kategorizace 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 v našem katalogu, avšak splňujících stejné kritéria. Název takového ubytovacího zařízení se zpravidla dozvíte až na místě pobytu od našeho delegáta. Fotografie pokojů uvedené v katalogu považujte za orientační. S rozdílem typu ubytovacího objektu také souvisí další služby. Ve většině ubytovacích zařízení je prováděn úklid, výměna ručníků a ložního prádla. Neznamená to však, že výměna probíhá každý den. Úklid i další služby závisí především na klasifikaci a kvalitě ubytovacího zařízení, jsou rozdíly mezi úklidem zajišťovaným v hotelech vyšší a nižší kategorie. Úklid v penzionech, studiích a apartmánech (pokud je výslovně zajišťován) má režim zcela odlišný (ve většině případech se jedná o menší úklid 1-2x za pobyt). 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 předmět-nou 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. výtvarku, otvůrák na konzervy, pytle do odpadkových košů, prostředky k mytí nádobí či k úklidu apod. Doporučíme si také vzít na dovolenou košíčky a kousek šňůry na prádlo. Ve velmi výjimečných situacích může dojít k tomu, že na straně zahraničního partnera nebo hoteliéra dojde k překnihování kapacity. V tomto okamžik platí ustanovení Smlouvy o zájezdu, podle něhož je povinností CK zajistit ubytování v jiném ubytovacím zařízení, avšak stejné nebo vyšší kvality než původně objednané. V tomto případě nevzniká nárok na jakoukoliv náhradu ze strany YG. V některých zemích (např. Řecko) se můžeme setkat s jiným typem kanalizace (užším potrubím). V těchto případech se nesmí vzhazovat toaletní papír do záchodové mísy, jelikož hrozí ucpání odpadu. 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 klienta v jednolůžkovém nebo dvoulůžkovém pokoji je účtován příplatek za neobsazené lůžko i v případě, kdy toto lůžko není v pokoji umístěno. 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. Pokud je v hotelu k dispozici klimatizace (může být i za poplatek), je většinou vázán 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. Touto skutečností nemůže CK nijak ovlivnit. V případě, že je u ubytovacích objektů uvedeno, že léhátka a slunečníky jsou u bazénu zdarma, neznamená to automaticky, že je mohou využít všichni klienti kdykoliv. Tato služba je omezena

počtem slunečníků a léhátek a může být vázán na drobnou konzumaci v baru u bazénu. Vnitřní hotelové bazény bývají většinou v provozu jen v zimním období, CK na toto nemá žádný vliv. 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. Dovolujeme si Vás upozornit, že v hotelech mohou probíhat také svatby či soukromé oslavy místních obyvatel.

První a poslední den dovolené je určen k přepravě a může být tak i využit. Záleží na letovém řádu nebo odjezdu autobusu. Znamená to, že délka pobytu je počítána včetně prvního a posledního dne, které jsou určeny k zajištění dopravy do destinace a transferu na/z letiště (doprava může zasahovat i do dne následujícího). Tyto dva dny nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Pro určení ceny zájezdu je rozhodující počet nocí stravených ve Vašem ubytovacím zařízení. Nocí se rozumí poskytnutí ubytování v době od 14 do 10 hod. následujícího dne, i když noc nebyla čerpána v plném rozsahu. V případě pozdního odletu do destinace se může stát, že klient bude ubytován až následující den. V případě brzkého odletu z destinace se naopak může stát, že bude potřeba opustit pokoje již předposlední den pobytu. V případě pozdních nočních letů se tak do celkového počtu nocí započítává i ubytování v pozdních nočních nebo ranních hodinách.

V ustanoveních katalogu uvádíme ve vybavení pokojů i doplňkové služby nabízené jednotlivými hotely. Máme na mysli například klimatizaci. Pokud není v závorce v těchto ustanoveních katalogu uvedeno přesně, zda je nebo není tato služba za poplatek či zdarma, má se za to, že tato služba zpoplatněna je. Vyšší jednotlivých poplatků Vám rádi sdělíme na našich prodejních místech na vyžádání.

HLUK

Je nutné vzít na vědomí, že v některých prázdninových letoviscích se odehrává rušný život, který může způsobit i hluk. Počítejte prosím se skutečností, že pokud si vyberete Vaši dovolenou v živém prázdninovém letovisku nebo blízko plážových promenád, barů, heren a diskoték apod., a to zejména během hlavní sezony a v období místních svátků, může zde vznikat intenzivnější hluk, který nemůže CK ovlivnit. Tímto hlukem se rozumí i chování jiných hostů či osob. Rušení nočního klidu či jiné porušování veřejného pořádku je třeba vždy řešit přímo na recepci, anebo podle místních právních předpisů u místní příslušného orgánu veřejné moci (policie atd.). V některých hotelech končí večerní animační program až v pozdních nočních hodinách. Stejně tak nelze ovlivnit případný hluk z okolních hotelů. Tento hluk však nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem Vaší případné stížnosti. Tyto skutečnosti je nutné řešit stejně jako v ČR oznámením na příslušný správní orgán (být prostřednictvím recepce) anebo na policii. Jediné tyto instituce mohou zjednat pořádek a zajistit nápravu. Automobily a motocykly nepodléhají žádným přísným předpisům. Počítejte také s tím, že během sezony se může vyskytovat i hluk způsobený leteckou dopravou. Všeobecně vzato, zejména ostrovy a poloostrovy jsou malé a turistická letoviska nemohou být dostatečně vzdálená od letiště.

OSTATNÍ

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Mnohdy je nutné počítat s menší zkušeností a určitou ležerností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Úroveň služeb vždy vychází především z místních podmínek a zejména při cestách do mimoevropských zemí nemusí vždy odpovídat standardům a očekáváním evropských cestovatelů. Kulturní a hygienické zvyklosti v jižních zemích jsou odlišné od našich. Tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahů k životnímu prostředí. Je nutné upozornit i na následující problémy, jako 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 mentalitě 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 na místě, v době vzniku, neboť kvalitní dezinfekční prostředky umožní plíseň okamžitě ničit. Na druhou stranu v mnoha případech vzhled kachliček (mramor) 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 ucpané odpady od vlasů a pisku. 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 vlhko drží pro českého klienta velmi nepříjemný až odpudivý hmyz, někdy dokonce ve větším množství. To však nemusí nutně znamenat jakýkoliv hygienický (spíše jde o estetický) problém. Jiná je situace, když dojde k náhlému přemnožení, i nad rámec místních norem. V takovém případě je nutné, aby hotel přijal potřebná opatření (dezinfekce), tyto skutečnosti jsou vždy nutné 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.

MÍSTNÍ ZVYKLOSTI

Při cestách do dalekých destinací doporučujeme předem se seznámit s místními zvyklostmi a pravidly chování. I když jsou místní obyvatelé zpravidla navyknutí na přliv turistů ze vzdálených 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.

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). Taktéž věnujte zvýšenou pozornost platnosti cestovních dokladů dětí, jejichž platnost je kratší oproti dospělým. Z pocho-pitelných důvodů nemůžeme uvádět seznam všech států a požadovaných důvodů nemůžeme uvádět seznam všech států a požadovaných lhůt platnosti dokladů. Podrobnější informace Vám však ochotně poskytnou na každém oddělení pasové služby. CK nemá povinnost kontrolovat platnost cestovního dokladu, za své pasové a vízové formality si každý klient odpovídá sám. Do některých zemí platí pro občany ČR vízová povinnost - víza pro občany ČR v případě zájezdu např. do Egypta či SAE rádi zajistíme. Blíží informace obdržíte při uzavírání cestovní smlouvy. CK nemůže vracet plnou cenu zájezdu, pokud klient stornuje zájezd z důvodu neudělení víza, popřípadě je-li z určité země vyhoštěn nebo nen-li do země, s níž nemá bezvízový styk, vpuštěn. V případě přestupu v rámci zajištění dopravy pravidelnými linkami je nutné zajištění tranzitního víza v zemích, kde je toto vyžadováno. V případě okruž-ních plaveb věnujte pozornost vízovým povinnostem jednotlivých zemí v programu. Zákazník odpovídá za zajištění všech potřeb-ných 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 (ustři-žený roh). Od 1. ledna 2006 již nelze k cestám používat občanské průkazy typu identifikační karty bez strojově čitelných údajů. Upozorňujeme, že dnem 26. června 2012 skončila možnost cestová-ní dětí zapsaných v cestovních dokladech rodičů. Každý občan ČR tak musí mít k vycestování do zahraničí svůj vlastní cestovní doklad. Blíží informace naleznete na 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

V některých destinacích mají klienti CK k dispozici naše delegáty přímo v místech pobytu po celou dobu, anebo do místa pobytu dojíždí v určeném čase o čemž jsou naši klienti předem informováni na příslušných hotelových informačních místech nebo využívají servisní pracovníky našich zahraničních partnerů. Některé zájezdy jsou určeny pouze pro individuální klientelu, průvod-covské či delegátské služby zde nezajišťujeme.

STRAVOVÁNÍ A HYGIENA

Stravování zahrnuté v ceně zájezdu závisí na počtu nocí stráve-ných v ubytovacím zařízení (např. 12 dní pobytu s polopenzí znamená 11x večeře a 11x snídaně). V každé zemi platí odlišné stravovací zvyklosti dané kulturními rozdíly. Ty se týkají jednak sortimentu stravy, ale i způsobu jejího podávání (např. v Tunisku a Egyptě se nejlépe 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). CK nemůže ovlivnit případně opakovaní nabídky jídel, především u déletrvajících pobytů. Může také dojít k tomu, že se na začátku sezóny nebo na jejím konci nebude v restauraci stravovat dostatek klientů, aby mohlo být stravování připraveno formou bufetu, přestože je to v ceniku uvedeno. Minimální počet klientů pro přípravu bufetu se liší od hotelu (zpravidla je však minimální počet 30 osob). V takovém případě jsou jídla servírována. Ke změně typu stravy může také ze strany hotelu dojít v případě velmi nízkého počtu klientů čerpající daný typ stravování. I v případě, kdy je snídaně a večeře podávána formou bufetu se může stát, že některá jídla jsou s částečnou

obslouhu. 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 neregistroval by na upozornění personálu, se může stát, že další den nebude vpuštěn do restaurace. V hotelových restauracích a dalších prostorech hotelu není povoleno konzumovat vlastní přinesené nápoje. CK nemá žádný vliv na ceny a sortiment nápojů a potravin zakoupených v hotelových barech a restauracích. V hotelích střední a vyšší kategorie je naprostou samozřejmostí společenské obědění během stravování, především pak u večere. U mužů jsou vyžadovány dlouhé kalhoty, u žen sukně či kalhoty. Čerpání první a poslední stravovací služby závisí na času přiletu/odletu, resp. na době příjezdu/odjezdu a nástupu/odhlášení na/z ubytování. V případě časného odletu, pozdního či zpožděného letu do cílové destinace nebo účasti na fakultativním výletu není možné poskytnout slevy a finanční kompenzace za služby, které nemohly být z tohoto důvodu využity (např. snídaně nebo večere v hotelu). Zmínkané stravovací služby jsou většinou nahrazovány balíčkem či pozdní jednoduchou večerí, 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). Počítejte s tím, že jiné národy používají k vaření jiné ingredience, jako jsou různé druhy 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. Nápoje nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak (např. v hotelích s programem All Inclusive). Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu All Inclusive nebo restaurací a la carte jsou určovány vnitřními směrnici hotelu, které CK nemůže ovlivnit, a budete s nimi seznámeni po příletu do Vašeho hotelu. Vysvětlení některých pojmů používaných v našem katalogu: Kontinentální snídaně: snídaně obsahující místní chléb, máslo, marmeládu nebo džem a teplý nápoj je většinou 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: (rozmazávaných stolů) – samoobslužný volný výběr přinejmenším v rozsahu rozšířené kontinentální snídaně, který je většinou obohacen o ovoce, zeleninu či teplé pokrmy. Stravování All Inclusive: systém stravování All Inclusive nemá pevně stanovená pravidla ve všech hotelových a záleží na majiteli hotelu, jakým způsobem si uvedený systém zajištění stravovacích služeb konkrétně upraví a kdy, 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 u a určitých případů i ostatní občerstvení, např. svačninu v podobě snacku nebo sladkého pečiva, které je podáváno většinou v omezených časových úsecích v zařízeních stanovených hotelem. All Inclusive program začíná obvykle převzetím klíčů od pokoje a končí současně s odevzdáním klíčů v recepci v den odjezdu, anebo je limitován přesným časem započítání a ukončení služby. 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 míchanych koktejlů či nápoje v lahvích a plechovkách. Nápoje v hotelových barech a plážových restauracích jsou z důvodu bezpečnosti většinou rozlévány do plastových kelmků. V některých hotelech se může stát, že v době blízké ukončení programu All Inclusive může být klientovi podán pouze jeden nápoj. Stravování Ultra All Inclusive - stejné jako u systému All Inclusive a navíc i dovezené alkoholické nápoje (omezeno nabídkou hotelu).

PLÁŽE, MOŘE, SLUNEČNÍKY A LEHÁTKA

Cestovní kancelář není odpovědná 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. Čistota a udržování veřejných pláží je vždy v kompetenci místní samosprávy, případně nájemců, kteří zajišťují pronájem lehátek a slunečníků. Majitele ubytovacích zařízení ani CK nemohou čistotu pláží ovlivnit. Na řadě míst v naší nabídce jsou pláže označeny modrou vlajkou, která bývá udělována právě těm nejkrásnějším a nejčistším plážím na světě. Na některých místech se občas mohou vyskytovat chalupy, jejich výskyt a případný úklid je také plně v kompetenci nájemce pláže; „divoké pláže“, tedy pláže bez lehátek a slunečníků, zpravidla nebyvají upravovány vůbec. Ani na těchto plážích však nebývá tolerován nudismus. Je nutné se na vyhrazených místech (plážích) vždy řídit pokyny placůvky (pod místní sankci v případě neuposlechnutí). 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. 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. V případě, že je v katalogu uvedeno, že lehátka a slunečníky jsou na pláži zdarma, neznamená to automaticky, že je mohou využít klienti kdykoliv. Tato služba je omezena počtem slunečníků a lehátek a může být vázaná na drobnou konzumaci v plážovém baru. Řežim plážového servisu je možné ze strany hotelů změnit i v průběhu sezóny. Pokud není uvedeno jinak, pak se plážovým servisem nerozumí plážový bar, který navíc ani není součástí služeb v rámci programu All Inclusive. Pláže jsou ve většině zemí veřejné, přístupné jak turistům, tak i místním, pro naše představy někdy hluchšími obyvateli, kteří mají odlišné kulturní a náboženské zvyklosti. U oblázkových pláží, na plážích s výskytlem korálů a v plážových sprchách doporučujeme používat vhodnou obuv. Při pobytu na pláži 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, které nemusí vždy být stejné jako je pláž (např. v případě písčité pláže nemůžeme zaručit, že po vstupu do moře nenaleznete kámen či kameny).

DALŠÍ POTŘEBNÉ INFORMACE

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 úrovně 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. Pokud nečerpáte v ubytovacím zařízení z důvodu účasti na fakultativním výletu stravování, příslušná částka se nevrací. Některá ubytovací zařízení nabízí jako náhradu balíček. Pronájem aut či motorek v místě pobytu není pořádaný naší CK, nenese tedy odpovědnost za jeho cenu a kvalitu služeb. V případě přepravy zvířat Vám doporučujeme tento požadavek nahlásit předem u CK. Některé ubytovací kapacity totiž mohou být zavazovacími, 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. 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 na recepci nebo v místních pobočkách bank. Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobí v průběhu dopravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení. Upozorňujeme Vás, že období před a po sezóně 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 absenci doplňkových služeb v hotelu (jako například kulečník, ping pong, sauna atd.) po celou sezónu neručíme (jedná se o mimořádné a nepředvidatelné záležitosti hotelu, které CK nemůže ovlivnit).

V hotelech většinou nejsou prováděny animační programy v českém jazyce. Rozsah a četnost animací je pro každé období individuální a je nutné se o konkrétních podrobnostech animace informovat přímo v daném hotelu. Animační programy bývají prováděny většinou v jazycích klientů, 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 a nemůže je nikterak ovlivnit. Upozorňujeme také na skutečnost, že do některých hotelových bazénů mají zpravidla děti do 3 let vstup zakázán (neplatí pro brouzdaliště). Ústní informace, které klient obdrží na prodejních místech našich prodejců, nezavazuje CK více, než je uvedeno v písemné nabídce a programu zájezdu.

MINIBAR

Malá chladnička někdy obsahující studené nápoje a v některých případech také malé občerstvení (snack), které hradí klient v hotelu zvlášť a není tedy součástí zájezdu (pokud není uvedeno, že je obsah minibaru zahrnut například v programu Ultra All Inclusive).

VODA A ELEKTRICKÁ ENERGIE

Ve většině destinací není voda z vodovodu určena k primární konzumaci či vaření. Doporučujeme si ji proto zakoupit v místních obchodech v uzavřených obalech. V některých státech může docházet v letních měsících k častějším výpadkům dodávek elektrické energie i k výpadkům dodávek teple 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.

KOMPLEXNÍ ODBAVENÍ

V době 7 dní před realizací zájezdu (po zaplacení plné ceny zájezdu), bude zasláno na e-mailovou adresu objednavatele komplexní odbavení, 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 voucheru jej znehodnocuje a činí ho neplatným) a doklady o pojištění, pokud má klient sjednáno v CK. Komplexní odbavení je možné si vyzvednout i osobně v CK, anebo u smluvních prodejců 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 klienta je zkontrolovat si údaje na zaslaných dokladech, v případě nesrovnalostí či nesprávných údajů je klient touto povinen neprodleně oznámit CK. Pokud Vám odbavení nebude doručeno, kontaktujte, prosím CK. Při ztrátě Vám bude za vystavení náhradních dokladů účtován servisní poplatek 100 Kč v ČR nebo 5 EUR v zahraničí.

Při zakoupení zájezdu v době kratší než 7 dní před odjezdem obdržíte komplexní odbavení při podpisu cestovní smlouvy v CK (případně u našich smluvních prodejců). Podmínkou je opět uhrazení plné ceny zájezdu na účet CK.

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Součástí zájezdů a služeb cestovního ruchu CK není Cestovní pojištění Zákazníka pro cesty a pobyt, ani pojištění pro případ, že Zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

Zákazník má možnost uzavřít Cestovní pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že Zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy prostřednictvím CK, který na vyžádání Zákazníka takového pojištění při uzavírání Cestovní smlouvy zprostředkuje.

Pokud Zákazník nevyužije možnosti uzavřít Cestovní pojištění pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že Zákazníkovi vzniknou náklady s odstoupením od smlouvy prostřednictvím CK nebo pokud Zákazník nebude ani individuálně pojištěn pro uvedené případy bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.

VÝHRADA ZMĚNY PODMÍNEK

Nabídka zájezdů CK je připravována ve značném časovém předstihu před realizací zájezdu a i přes vynaložení veškeré snahy pečlivě připravit veškeré informace o rozsahu poskytovaných služeb, mohou nastat i nové okolnosti, které mají vliv na podmínky realizace připravovaných zájezdů. Vyhrazujeme si proto právo na jejich změnu. CK si před uzavřením Smlouvy o zájezdu v souladu s ustanovením § 10 odst. 2 zákona č. 159/1999 Sb., vyhrazuje právo na změnu těchto údajů prezentovaných v katalogu, na webu či ostatními způsoby - termínu zahájení a ukončení zájezdu, ceny zájezdu (zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, zvýšení plateb spojených s dopravou, například letištních a přístavních poplatků, anebo zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výši záloh v případech, kdy je Zákazník povinen zaplatit CK odpustné při odstoupení od Smlouvy o zájezdu, a o výši tohoto odpustného, místě určení cesty nebo pobytu, druhu dopravního prostředku, ubytování, stravování, předpokládané trase 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 CK zájezd ruší, rozsahu a podmínkách pojištění Zákazníka, programu v místě pobytu, lhůt, ve kterém může Zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, pokud jsou důvody pro její stanovení a o podmínkách, které musí účastník zájezdu splňovat, pokud jsou důvody pro jejich stanovení, možnosti uzavřít individuální pojištění Zákazníka pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že Zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od Smlouvy o zájezdu, pokud touto pojištěním 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 z ohledu na objektivní okolnosti spravedlivě očekávat.

Subjektivní hodnocení významu jednotlivých složek poskytovaných služeb a prostředí ze strany klienta bohužel nemůže CK zohledňovat.