



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

**Vážení klienti,**

*předem nám dovolte, abychom Vám poděkovali, že jste si vybrali zájezd z naší nabídky. Pevně věříme, že si užijete svou dovolenou a budete spokojeni s našimi službami. Udělali jsme pro to maximum, naše destinace, dodavatele i spolupracovníky vybíráme velmi pečlivě. Pro předpoklad příjemně stráveného pobytu přispěje také seznámení klienta se specifikací služeb a podmínek v jednotlivých zemích a se základními organizačními upozorněními a radami. Z tohoto důvodu doporučujeme pečlivě pročtení Důležitých informací o organizaci dopravy, ubytování, rozsahu a kvality služeb, které jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu a Všeobecných smluvních podmínek. S úctou, tým CK Delfin travel (dále jen „CK“).*

### Cestovní doklady

**PLATNOST:** Před cestou do zahraničí se ujistěte o platnosti Vašich cestovních dokladů. Občan ČR může cestovat do zemí Evropské unie na základě platného cestovního pasu nebo občanského průkazu. Doklady by měly být platné minimálně po dobu plánovaného pobytu mimo území ČR. Do zemí mimo Evropskou Unii je nutný platný cestovní pas (vyjma některých zemí). Určité země vyžadují platnost cestovních dokladů minimálně ještě 3-6 měsíců po ukončení Vaší cesty a do některých zemí platí pro občany ČR také vízová povinnost. Občané ČR budou o těchto pasových a vízových požadavcích v jednotlivých destinacích informováni pracovníkem CK před uzavřením Smlouvy o zájezdu. Podrobnější informace Vám však ochotně poskytnou na každém oddělení pasové služby. **CK nemá povinnost kontrolovat platnost cestovních dokladů, za své pasové a vízové formality si každý klient zodpovídá sám. Zkontrolujte si, prosím, platnost Vašeho cestovního dokladu.**

Podrobné informace týkající se cestovních dokladů ČR lze nalézt na stránkách Ministerstva vnitra ČR [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz) v sekci „Služby pro veřejnost /rady a služby/ osobní doklady“ nebo na stránkách Ministerstva zahraničních věcí [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz) (Zdroj MZV ČR).

**UPOZORŇUJEME:** Dnem 26. června 2012 skončila možnost cestování dětí zapsaných v cestovních dokladech rodičů. Po tomto datu musí mít každý občan České republiky k vycestování do zahraničí vlastní cestovní doklad. Z tohoto důvodu doporučujeme včas požádat o vydání cestovního dokladu dítěti.

**ZTRÁTA DOKLADU:** V případě ztráty cestovního dokladu v zahraničí je nutné se obrátit na nejbližší zastupitelský úřad ČR, který za účelem návratu vystaví náhradní cestovní doklad. Tento doklad slouží k jednorázové cestě do ČR a klient je povinen si opatřit nové doklady sám a na vlastní náklady. Delegát mu je v těchto případech nápomocný dle jeho časových a organizačních možností.

**DOPORUČUJEME:** Mít s sebou fotokopii pasu nebo OP s Vaší fotografií a identifikačními údaji a uložit ji odděleně od originálu. Dále pak kopie či alespoň čísla kreditních karet i telefonní číslo banky pro jejich případné zablokování. To vše Vám může pomoci, kdybyste o pas či karty přišli. Poznamenejte si také důležitá telefonní čísla, pro případ odcizení či ztráty mobilního telefonu.

### Cestovní pojištění

Na cestu do zahraničí byste měli být vybaveni vhodným cestovním pojištěním. V ceně zájezdu není zahrnuto cestovní pojištění, a proto doporučujeme si jej přiojednat při rezervaci Vašeho zájezdu. CK spolupracuje s **Generali Pojišťovnou a.s.**, náš zaměstnanec Vás blíže seznámí s nabídkou a informuje Vás, jaké pojištění lze sjednat u Vašeho zájezdu. Sjednáte-li si pojištění u pojišťovny Generali, bude Vám před odjezdem v rámci pokynů k odjezdu předáno číslo pojistné smlouvy a telefonní kontakt na asistenční službu. Asistenční služba pomáhá klientům v nejrůznějších



nouzových situacích. Kartička, kterou obdržíte, nemůže být zaměňována a nefunguje jako kartička pojištění zdravotního pojištění občana ČR, kterou se prokazuje při návštěvě zdravotnického zařízení u nás. Kartičkou cestovního pojištění se neprokazujete, ale slouží jako informace pro Vás, jaké telefonní číslo kontaktovat v případě nouze. Nicméně kartičku Vašeho běžného zdravotního pojištění (např. VZP, OZP aj.) doporučujeme přibalit s sebou na cestu do zemí EU, neboť v některých státních zařízeních můžete být ošetřeni zdarma a tedy bez další nutnosti požadovat proplacení Vašich účtů za ošetření po návratu do ČR u Vaší pojišťovny. Při zdravotních a jiných komplikacích v destinaci Vám samozřejmě bude nápomocný náš delegát či delegátka. Upozorňujeme však, že doprava do zdravotnického zařízení a jakékoli další případné výdaje během řešení problémové situace, si hradí klient sám a CK nenese za tyto náklady odpovědnost. Uchovávejte si tedy pečlivě účtenky při těchto výdajích, abyste mohli nárokovat proplacení v rámci Vašeho cestovního pojištění po návratu do ČR.

Pojistné podmínky, pojistné krytí a cenu pojistného naleznete také na našich webových stránkách [www.delfintravel.cz](http://www.delfintravel.cz) a [www.dovolenaproseni.cz](http://www.dovolenaproseni.cz) v záložce Dokumenty.

## Letecká doprava

Veškeré lety nabízené naší CK jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi. Letecká přeprava je zajišťována charterovými lety smluvních leteckých společností, příp. jejich pravidelnými linkami. Předběžné odletové časy jsou uvedeny na webových stránkách CK u jednotlivých destinací a jejich termínů. Předpokládané časy odletu a příletu jsou uvedeny v pokynech na cestu. Jednotlivá místa v letadle jsou přidělována cestujícím leteckou společností a CK bohužel nemůže předem zaručit přidělení Vámi preferovaného místa v letadle.

**U leteckých zájezdů je třeba počítat s tím, že je první a poslední den určen k přepravě klientů do cílové destinace, nikoli k vlastní rekreaci.** Příletem do místa určení po půlnoci nedochází ke zkrácení pobytu a není důvodem k poskytnutí slevy z ceny zájezdu.

**ZMĚNY V DOPRAVĚ:** Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností nezaviněných cestovní kanceláří ke změně odletu, odletového či příletového místa, mezipřistání, zpoždění, změně letecké společnosti nebo typu letadla apod., neodpovídá CK za případné škody, které by mohly zákazníkovi tímto vzniknout, a není povinna nahradit služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány. Při plánování Vašich cest na letiště k odletu a po příletu počítejte raději s dostatečnou časovou rezervou. **DOPORUČUJEME** využít možnosti SVOZU organizovaného CK, je-li pro Váš zájezd a do Vašeho města nabízen. Svoz organizovaný CK operativně přizpůsobí čas příjezdu/odjezdu na letiště během případných změn v letovém řádu.

**Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě může být letový řád z technických důvodů dopravcem změněn, a to i jen několik hodin před odletem.** Cestovní kancelář tyto změny nemůže ovlivnit a nenese za ně žádnou odpovědnost. V případech, kdy letecká společnost případnou změnu času oznámí, jsou všichni klienti informováni na kontaktech uvedených ve Smlouvě o zájezdu. Prosím, mějte v den odletu a příletu zapnutý Váš mobilní telefon, aby bylo možné se s Vámi telefonicky spojit. V případě zpoždění v dopravě nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

CK i letecké společnosti maximálně usilují o vyloučení těchto rušivých vlivů a prosíme Vás, v případě změn letových časů nebo zpoždění, o Vaše pochopení. CK společně s leteckou společností usiluje o co nejmenší dopad na organizaci dopravy do destinace, případně návrat z dovolené zpět do ČR. Případná odškodnění cestujících řeší výlučně letecká společnost v souladu s platným Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, v jeho aktuálním znění, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení, nebo významného zpoždění letů. Veškeré náhrady a škody a případné újmy uplatňuje cestující přímo u letecké společnosti. Odškodnění cestujících řeší výlučně letecká společnost, která přepravu zajišťovala. Změny v dopravě, či případná zpoždění v dopravě nezakládají právo zákazníka na odstoupení od smlouvy, na slevu či jiné odškodnění.

**LETENKY:** Letecká společnost odbavuje své lety na základě jmenného seznamu zasláného cestovní kanceláří, není-li uvedeno v pokynech k odletu jinak. Letenky tedy nebudou vystavovány. Odbavení budete na základě předložení svého cestovního dokladu a seznamu zasláného cestovní kanceláří. V případě potřeby má kopii elektronického potvrzení jmenného seznamu u sebe náš zástupce na letišti a také delegát v místě pobytu.



**ODBAVENÍ:** Žádáme klienty, aby se dostavili na letiště 2 hodiny před plánovaným odletem (není-li uvedeno v pokynech k odletu jinak) pro zajištění včasného a plynulého odbavení letu. U leteckých pobytových zájezdů (pokud není uvedeno jinak) bude na letišti před odletem na stanoveném místě k dispozici pracovník CK, který eviduje příchozí klienty a poradí Vám, jak dále postupovat u odbavení. Není-li přítomen zástupce CK, přistupte přímo k odbavovací přepážce (číslo přepážky najdete zobrazeno na informačních tabulích v hale terminálu). U odbavovací přepážky letecké společnosti předložíte cestovní doklady, odevzdáte Vaše zavazadla a obdržíte palubní vstupenku a zavazadlový lístek (doklad o převzetí zavazadla). Oba doklady uschovejte a přesuňte se k pasové kontrole – mějte připravenou palubní vstupenku a cestovní doklad. Po pasové kontrole budete podrobeni osobní bezpečnostní prohlídce pracovníky letištní bezpečnostní služby. V tranzitních prostorech a po dobu letu dbejte, prosím, pokynů leteckého personálu. K nástupu do letadla se dostavte v čase, který je uveden na palubní vstupence a na informačních tabulích. V případě kolize údajů na palubní vstupence a informační tabuli jsou závazné informace uvedené na informačních tabulích.

**PŘEPRAVA ZAVAZADEL:** Každý cestující má nárok na bezplatnou přepravu zavazadel, s váhovým limitem zpravidla do 5 kg pro příruční zavazadlo (můžete vzít do kabiny letadla) a nejčastěji 15 kg nebo 20 kg pro zapsané (odbavené či podané) zavazadlo. Váhové limity jsou stanoveny operující leteckou společností a je **důležité se vždy řídit informacemi uvedenými v pokynech k odletu**. Děti do 2 let nemají nárok na sedadlo v letadle ani na vlastní zavazadlo. Každé zavazadlo před přijetím k přepravě musí být opatřeno vně i uvnitř jmenovkou se jménem cestujícího a jeho kontaktní adresou v ČR i v místě pobytu. Při nadváze je účtován poplatek. V případě, že letí 2 (příp. více) cestujících společně, mohou své věci sdružit do jednoho zavazadla, jejich nároky na volnou váhu zavazadel se tedy sečtou. Takové zavazadlo však nesmí přesáhnout 32 kg.

Povolené rozměry zavazadel a předměty vyloučené z přepravy naleznete v Přepravních podmínkách příslušné letecké společnosti, které jsou také uveřejněny na našich webových stránkách v záložce Dokumenty.

Přeprava nadměrných zavazadel podléhá poplatkům dle platného ceníku. Přeprava nadměrných zavazadel musí být dopředu nahlášena u CK, vzhledem k tomu, že je potřeba prověřit a zajistit nejen možnost přepravy v letadle, ale návazně i na transferu z/na letiště. Mezi nadměrná zavazadla se počítá též přeprava kol nebo golfových bagů.

**UPOZORŇUJEME:** Pro přepravu injekčních léků např. insulinu v příručním zavazadle je nutné nahlásit tuto skutečnost předem k rezervaci zájezdu. Doporučujeme mít s sebou na letišti lékařský předpis k jejich užití.

V případě přepravy zvířat hlaste tento požadavek předem u CK. Některé ubytovací kapacity pobyt zvířat nedoporučují, nebo přímo 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.

**POŠKOZENÍ NEBO ZTRÁTA ZAVAZADLA:** Za poškození nebo ztrátu zavazadla při letecké přepravě přebírá plnou odpovědnost letecká společnost. Pokud zavazadlo nebylo doručeno do cílové destinace spolu s Vámi nebo je vážně poškozeno, neopouštějte prostor pro vyzvednutí zavazadel a vyhledejte v blízkosti přepážku reklamací (Baggage Claims). Nedoručení nebo poškození ihned po přiletu nahláste. Nechte si sepsat písemný protokol o ztrátě, zpoždění či poškození zavazadla (PIR Property Irregularity Report). Jestliže událost nenahlásíte okamžitě na místě před opuštěním letiště, nebude na pozdější reklamace brán ohled. U zástupce CK si vyžádejte kontakt přímo na leteckou společnost, na který bezodkladně zašlete uvedený protokol, případně předejte potřebné dokumenty CK, která Vám bude s nahlášením škody nápomocna. Pro hlášení reklamace si uchovejte palubní vstupenku a zavazadlový lístek. Za ztracené slunečníky není náhrada poskytována. Letecká společnost neodpovídá za poškození vyčnívajících částí zavazadel, tzn. rukojetí, koleček apod. Jakékoliv osobní předměty zapomenuté na palubě letadel jsou okamžitě po nalezení předány do oddělení ztrát a nálezů příslušného letiště.

**VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY:** Jestliže klient svým jednáním a chováním narušuje chod zájezdu, případně hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, mají oprávněné subjekty (např. orgány státní moci, kapitán letadla a dopravci dle přepravních řádů) právo vyloučit klienta z přepravy nebo z celého zájezdu. Vyloučena je také přeprava osob v podnapilém stavu. UPOZORŇUJEME, že z přepravy mohou být vyloučeni i klienti, kteří ruší veřejný pořádek (slovně napadají jinou osobu, nebo se vulgárně a hrubě vyjadřují k posádce letadla či pracovníkům CK). V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok klienta na úhradu nečerpaných a ostatních služeb (jako např. zajištění náhradní dopravy vyloučeného klienta zpět do ČR, prodloužení pobytu v destinaci apod.). Prosíme o pochopení tohoto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené a bezpečné přepravy všech cestujících, jakož i ochrana



osobnosti pracovníků letecké společnosti a CK. Na palubách letadel je cestující povinen se řídit bezpečnostními pokyny letecké společnosti a dodržovat během celého letu zákaz kouření.

**DALŠÍ BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ:** Pro cestující v letecké přepravě 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 je zvyšování ochrany pasažérů před hrozbou terorismu.

## Ubytování

Délka pobytového zájezdu je vyjádřena počtem nocí. První a poslední den leteckých zájezdů je určen k přepravě, a nikoliv již k vlastní rekreaci. Nelze též vycházet z toho, že se odlety uskuteční vždy dopoledne a zpáteční lety večer. Jak odlet, tak i přílet se může uskutečnit v kteroukoliv dobu, jak v ranních, tak v denních nebo nočních hodinách. Let může z hlediska délky trvání částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího.

Pro naše klienty pečlivě vybíráme nejen destinace, ale také co nejkvalitnější ubytování v dané kategorii a ceně. **Chtěli bychom Vás upozornit na to, že v jednotlivých zemích platí různé klasifikace hotelů a ubytovacích zařízení, řídí se výlučně dle tamních národních kritérií a nejsou totožné s ustanoveními a kritérii v České republice.** Z tohoto důvodu není možné porovnávat standardy v různých zemích. Vybavení, poloha, rozměry pokojů, stáří nábytku a design hotelových pokojů, apartmánů či studií nejsou ani v objektech shodné klasifikace úplně stejné. Vzhledem k tomu, že každá ubytovací kapacita má několik typů pokojů, není možné Vám v katalogu nebo na webových stránkách představit všechny typy. Případný rozdíl není důvodem k reklamaci. Fotografie jednotlivých ubytovacích kapacit a okolí jsou ilustrační a jsou pořizovány se značným časovým předstihem. Může se tedy stát, že skutečnosti na nich uvedené se mohou v průběhu sezony změnit.

**VYBAVENÍ:** Lůžka v ubytovacích zařízeních mohou být oddělená nebo manželská. Manželská dvoulůžka bývají v některých zemích pouze s jednou přikrývkou pro 2 osoby a jsou také menších rozměrů, než na jaké jsme zvyklí u nás. Za tři nebo čtyřlůžkový pokoj je zpravidla považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být například pohovka, rozkládací nebo upravitelný gauč, palanda, rozkládací lehátko apod. a není vždy pevnou součástí vybavení pokoje. Přistýlky neodpovídají vždy standardu běžných hotelových postelí, mohou být užší a kratší. Přidáním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením a snížením Vašeho pohodlí a komfortu.

V případě pokojů s balkonem nebo terasou nelze automaticky očekávat vybavení zahradním nábytkem. Doporučujeme si také vzít na dovolenou kolíčky a kousek šňůry na prádlo. Na pokoji dále nemusí být dostatečně velké skříně a jejich počet nemusí odpovídat počtu ubytovaných osob na pokoji. Pokud je v hotelu k dispozici **klimatizace**, je většinou vázána na přítomnost v pokoji, její ovládání může být jak individuální, tak centrální a v tomto případě plně závisí její funkčnost na režimu hotelu. Pokud je hotelový pokoj vybaven minibarem, je konzumace minibaru zpoplatněna na recepci hotelu. Přestože ubytovací zařízení disponuje bezbariérovými pokoji, není možné zaručit, že i celý areál hotelu a přístup na pláž budou bezbariérové. Z tohoto důvodu není možné takové nedostatky reklamovat. Obyvatelé jižních zemí obvykle nepoužívají **vodu z vodovodu** k pití a vaření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. Balenou pitnou vodu Vám **DOPORUČUJEME** zakoupit v uzavřených obalech v místních obchodech nebo na hotelu. V hotelech se solárním ohřevem se může stát, že při špatném počasí, popř. současném užívání více sprch v hotelu, teče vlažná voda nebo může docházet ke krátkodobým omezením. V některých zemích může dojít k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie.

Nedoporučujeme brát si na zájezd drahé předměty. Ve většině rekreačních míst však budete mít možnost pronajmout si **trezor**, kde si můžete cenné věci bezpečně uložit.

**Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu pobytu v ubytovacím zařízení nebo během dopravy v dopravním prostředku.**

**JEDNOLŮŽKOVÉ POKOJE:** Jednolůžkové pokoje jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu. Přestože jsou nabízeny s příplatkem, jsou zpravidla podstatně menší, často bez balkonu a nemusejí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V případě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou dospělou osobou může být pokoj vybaven pouze jedním lůžkem.



**ZVLÁŠTNÍ POŽADAVKY KLIENTA:** Speciálním požadavkům klientů (jako např. ubytování skupiny v pokojích vedle sebe, požadavky na pokoj s výhledem na moře nebo jiným konkrétním výhledem, pokoj v určitém patře apod.) se snažíme maximálně vyhovět, nicméně ubytování zákazníka v místě pobytu probíhá v plné kompetenci ubytovatele. Ne vždy se nám podaří kvůli objektivním možnostem těmto požadavkům vyhovět, tím však nevzniká nárok na slevu. Jedná se pouze o nezávazné přání zákazníka, které není součástí smlouvy o zájezdu, a tudíž není zpoplatněno.

Některá ubytovací zařízení poskytují klientům **k zapůjčení** například trezory, dětské postýlky, TV či chladničky nad rámec standardního vybavení pokojů. **UPOZORŇUJEME**, že tyto jsou, pokud není uvedeno jinak, za poplatek v místě pobytu (klient službu platí sám na recepci). Doporučujeme požadavky na tyto specifické služby zahrnout do příslušné kolonky ve Smlouvě o zájezdu a to již při objednávce zájezdu - vzhledem k možnému omezení množství těchto služeb.

**PŘIHLÁŠENÍ/ODHLÁŠENÍ NA HOTELU:** Ve všech destinacích platí obecně uznávané pravidlo opustit pokoje v den odjezdu zpravidla do 10 hod. Hotely většinou nabízí možnost využít 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 v ubytovacím zařízení. Podobně je tomu i s nárokem na ubytování ihned po příjezdu do hotelu (kdy nárok na ubytování vzniká zpravidla do 17 hod.).

**POBYTOVÁ TAXA:** je běžnou praxí, že určitá evropská letoviska či města vybírají tzv. povinnou pobytovou taxu, která je vždy splatná až na místě - po příjezdu do ubytovacího zařízení. U letovisek, kde byly pobytové taxy v době příprav katalogu zavedené a známé, jsou jejich výše uvedeny v katalogu u každého ubytovacího zařízení zvlášť, neboť výše pobytové taxy se odvíjí nejen od lokality ale také kategorie daného ubytovacího zařízení. Upozorňujeme, že pobytová taxa může být kdykoli zavedena nebo její výše změněna v závislosti na vyhláškách místních úřadů a CK na tuto skutečnost nemá vliv. Případné změny naleznete na našich webových stránkách a v pokynech k odletu.

**SERVIS A SLUŽBY:** Pokud jde o služby místních zaměstnanců, odpovídá úroveň a rychlost poskytovaných služeb mentalitě obyvatelstva, a proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností při plnění povinností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Obchody umístěné v hotelových zařízeních si pronajímají soukromí podnikatelé. Tvorbu cen tedy nemůžeme z naší strany nijak ovlivnit. Ceny a sortiment těchto obchodů se mohou lišit od běžných supermarketů.

**PLÁŽE:** Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační a zpravidla představují vzdálenost měřenou vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu obyvatelstvu. Pláže před hotelovými zařízeními jsou skoro všude ve veřejném vlastnictví, takže čištění spadá do oblasti úkolů místních obcí. Zpravidla však obhospodařují oblasti pláže před hotelovými zařízeními příslušní ubytovatelé (lehátka, slunečníky, bary). Samozřejmě se i ubytovatel snaží tuto oblast pláže udržovat v čistotě. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit nánosy, náplavy např. vodní trávy nebo výskyt medúz a podobně. Dále to může vést k omezením nebo změnám pláže, což je však nevyhnutelné a nelze to z naší strany ovlivnit. Dodržujte, prosím, pokyny ohledně možností koupání v hotelu, popř. na pláži, a zohledňujte mořské proudy a počasí i příliv a odliv. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak. Myslete na to, že lehátka a slunečníky z důvodu místa neodpovídají vždy kapacitě lůžek, a proto nejsou k dispozici všude. Rezervace několika lehátek současně na různých místech v jednom zařízení je zakázána.

**HLUK:** Berte prosím na vědomí, že se v některých letoviscích či hotelech odehrává rušný noční život, který může způsobit i hluk. K dovolené patří také večerní zábava. Bary, restaurace, diskotéky či noční kluby mohou působit hluk, a to nejen během hlavní turistické sezony. Tento hluk však CK nemůže ovlivnit a rozumí se tím i chování jiných hostů a jejich dětí. Rušení nočního klidu (jakož i jiné hlučné projevy) či jiné porušování veřejného pořádku je třeba vždy řešit s recepcí hotelu nebo podle místních právních předpisů u místně příslušného orgánu veřejné moci (policie atd.). V některých hotelech končí večerní animační program až v pozdních nočních hodinách. Případy hluku zmiňované výše však nesnižují kvalitu poskytovaných služeb a nemohou být předmětem Vaší případné reklamace. Dovolte nám uvést, že národnostní složení hostů hotelu a jejich chování nelze ze strany cestovní kanceláře nijak ovlivnit.

**Během doby před sezonou a po ní může dojít k určitým omezením hotelových služeb (zábava, počet otevřených bazénů, sportovní nabídka, restaurace apod.), proto je nelze vždy zaručit v plném rozsahu. Tato okolnost se však zohledňuje již při utváření ceny.**



Mějte prosím pochopení pro to, že postupy a zařízení nutné k provozu hotelového zařízení mohou někdy vést ke vzniku hluku (dodavatelé, agregáty, úklid apod.). Taktéž zvuková prostupnost mezi jednotlivými místnostmi v ubytovacích zařízeních může být různá dle stavebního stylu objektu. Rádi bychom Vás upozornili, že se úzkostlivě vyhýbáme ubytovacím kapacitám, v jejichž bezprostřední blízkosti panuje stavební ruch. Výjimečně se však může stát, že v době podepisování smluv v uvedené lokalitě není žádný rozestavěný objekt, ale v průběhu času je jistá stavební činnost v okolí zahájena, nebo například nebyl objekt dokončen v avizovaném termínu. Litujeme vzniklé situace, ale neneseme za ní žádnou odpovědnost a bohužel nemůžeme jakkoli tyto situace ovlivnit. Může se také stát, že ubytovací kapacita je umístěna u rušné cesty nebo u pietních či památných míst. Každý hotel včetně jednotlivých pokojů prochází při výstavbě stavebním řízením a hygienickými kontrolami a není tedy možné, aby nebyl v souladu s příslušnými právními předpisy, tedy aby byl zkolaudován i přes jeho případnou nevhodnost kvůli hlukové zátěži.

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

**HYGIENA, HMYZ AJ.:** Kulturní a hygienické zvyklosti v jižních zemích jsou odlišné od našich. Tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Je nutné upozornit i na následující problémy, jako je plíseň, zápach z odpadu a hmyz. Na základě odlišného klimatu může dojít k výskytu hmyzu, přičemž toto nelze vyloučit ani v hotelovém zařízení. To však nemusí nutně znamenat jakýkoliv hygienický problém (jedná se spíše o estetický problém). Navzdory použití vhodných ochranných prostředků proti hmyzu, nelze úplně vyloučit výskyt hmyzu jak v hotelovém zařízení, tak i v jednotlivých hotelových pokojích. Jestliže však dojde k náhlému přemnožení, i nad rámec místních norem, je v takovém případě nutné, aby hotel přijal potřebná opatření (dezinfekci). Takovou skutečnost je vždy potřeba řešit přímo na místě a žádáme Vás, abyste ji obratem oznámili zaměstnancům hotelu, kteří přijmou příslušná opatření. **DOPORUČUJEME** vzít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. Také výskyt koček a psů v areálech ubytovacích zařízení bývá v přímořských zemích častým jevem, CK nemá žádnou možnost tyto skutečnosti ovlivnit.

Může se stát, že ve vlhkém prostředí u moře může dojít ke vzniku plísní. Upozorňujeme na skutečnost, že vznik těchto plísní je oproti ČR nepoměrně rychlejší. 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 plísně okamžitě ničit. Je nutné neprodleně požádat personál hotelu o prověření, zda se o plíseň jedná a pokud ano, o její odstranění.

Možný zápach z odpadu je zpravidla způsoben vyšší vlhkostí vzduchu a teplotami, během kterých se biologické odpady, včetně odpadků v koších rychleji rozkládají.

## Stravování

Během cestování vzpomeňte na to, že jiné národy používají k přípravě jídel jiné ingredience. Také v turistických destinacích a na hotelích můžete ochutnat typické místní pokrmy, které mohou být připravovány jiným způsobem, než na jaký jste zvyklí z domova. Neobvyklé mohou být přísady, koření, ale například i způsob podávání. Pokrmy se ne vždy podávají horké. Druh a výběr jídel a nápojů závisí výlučně na hotelu a každý hotel si tyto záležitosti spravuje odlišně; v některých ubytovacích kapacitách se zaměřují na suroviny a speciality typické pro danou oblast, jinde naopak vaří univerzální pokrmy tak, aby vyhovovaly pokud možno co největšímu okruhu strávníků, vždy jsou jídla připravována z místních, většinou sezonních surovin. **CK nemůže ovlivnit množství stravy či velikost a teplotu porcí, opakování nabídky jídel, chuť a složení pokrmů, velikost výběru jídel a nápojů apod., což je v plné kompetenci hotelu.**

Hotelový personál se stará o to, aby jídlo bylo doplňováno průběžně, avšak dojde-li k většímu přívalu hostů, může se jevit, že v určitý moment je jídla v ohřívacích boxech nedostatek. Jídlo je však vždy v průběhu doplňováno. Stejně jako ze strany hotelu probíhá doplňování jídla, průběžně dochází i ke sklizení špinavého nádobí ze stolů. Nelze bohužel zajistit, aby v okamžiku, kdy se hosté zvednou od stolu, bylo ihned s odklizením započato, aby po odchodu hostů byl stůl již čistý a připravený pro dalšího hosta. Bylo by to nezdvořilé, i s ohledem na skutečnost, že někteří hosté se ke stolům, zvláště v případě stravování ve formě bufetu, vrací s novým jídlem.



Ve všech stravovacích zařízeních platí pravidlo, že jídlo se nesmí vynášet z restaurace bez výslovného svolení personálu nebo delegátů (např. při onemocnění člena rodiny apod.). Tomu, kdo by bez povolení jídlo vynášel a nereagoval by na upozornění personálu, se může stát, že další den nebude vpuštěn do restaurace. Ve výjimečných případech má hotel právo udělit hostovi i finanční sankci.

V jižních státech Evropy, jako je například Španělsko nebo Itálie, je zvykem, že obědy a večeře jsou podávány později, než je to obvyklé ve střední Evropě, což souvisí s odlišným denním rytmem těchto národů. Je proto obvyklé, že obědy se podávají i až od 14:00 a dále, večeře se zde podávají i až od 20:00 hodin.

Zpravidla trvá několik dní, než se naše tělo přizpůsobí odlišnému klimatu a neobvyklé stravě. Tyto okolnosti nebo také požívání ledově chladných nápojů mohou vést k žaludečním potížím a onemocněním průjmem.

**DOPORUČUJEME** se poradit před začátkem dovolené se svým lékařem nebo lékárníkem a vzít si s sebou příslušné léky.

Stravování zahrnuté v ceně zájezdu závisí na počtu nocí strávených v ubytovacím zařízení. Nárok na čerpání první a poslední stravovací služby závisí na čase ubytování při příjezdu do ubytovacího zařízení (check-in) a odhlášení se z ubytovacího zařízení (check-out) v plánovaný den ukončení služeb. V případě časného odletu, pozdního či zpožděného letu do cílové destinace nebo účasti na fakultativním výletu není možné poskytnout slevy a finanční kompenzace za služby, které nemohly být z tohoto důvodu využity (např. snídaně nebo večeře v hotelu). Zmeškané stravovací služby jsou většinou nahrazovány balíčkem či pozdní jednoduchou večeří (zpravidla studenou – obložené talíře apod.) s tím, že podmínky čerpání stravovacích služeb jsou stanoveny vždy samotným ubytovacím zařízením. V určitých termínech může v restauracích a barech docházet k čekacím dobám, avšak personál se samozřejmě snaží vyhovět všem přáním a pokud možno se tomuto vyhnout. Z tohoto důvodu se jídlo organizuje v některých hotelech ve dvou nebo více skupinách.

**Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné.** V případě nízkého počtu klientů využívajících danou formu stravovací služby a mimo hlavní sezonu (červenec, srpen) může dojít ze strany hotelu ke změně formy podávání stravy. I v případě, kdy je snídaně a večeře podávána formou bufetu se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou. V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu.

Zejména v období hlavního vytížení hotelu (květen – říjen) je obvyklé, že v určitých hodinách během podávání snídaní, obědů či večeří, dochází k vyššímu vytížení jídelen než v jiných hodinách, čímž mohou ojediněle vznikat fronty.

## Delegáti / průvodci

Ve všech našich destinacích využíváme zkušených průvodců a delegátů a klademe velký důraz na kvalitu jejich služeb.

Ve většině pobytových míst jsou naši delegáti k dispozici po celý den a v nočních hodinách se s nimi lze spojit telefonicky. Hlavní náplní práce delegátů je přivítání a odbavení klientů, organizace transferů, zprostředkování fakultativních výletů, pomoc klientům ve složitých situacích a celková péče o hladký a ničím nerušený průběh Vaší dovolené. Delegátský servis 55+ v programu Dovolena pro seniory zahrnuje navíc asistenci při odletu/odbavení na letišti v ČR i zahraničí, každodenní péči v destinaci (delegát zpravidla bydlí s klienty na stejném hotelu) a organizaci společných aktivit, které jsou dobrovolné. Věnujte, prosím, pozornost pokynům našich delegátů a obraťte se na ně s veškerými připomínkami či požadavky. Pamatujte, že řada věcí je řešitelná pouze v místě pobytu.

Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu průvodce daného zájezdu i v den odletu, a to zejména z důvodu nečekané absence průvodce (zdravotní důvody apod.).

## Fakultativní výlety

Naše nabídka výletů a cen uvedená v katalogu a internetových stránkách je pouze orientační. Aktuální nabídka je k dostání u delegáta na místě a CK nemůže ovlivnit, zda se daný fakultativní výlet v místě pobytu uskuteční či nikoliv.



*Nabídka fakultativních výletů na místě se řídí mnoha faktory, mimo jiné též počasím, povolenkami vstupu do určitých oblastí, dostupností vstupenek do památek atp., což CK ve většině případů nemůže ovlivnit. O aktuální situaci a nabídky jsou klienti vždy informováni po příjezdu do destinace delegátem. V případě, že si klient volí daný pobytový zájezd právě z důvodu, že chce navštívit určitý fakultativní výlet z předběžné nabídky uvedené v katalogu / na webových stránkách CK, doporučujeme se předem informovat v CK o jeho dostupnosti, příp. klientovi doporučujeme zvolit formu poznávacího zájezdu, kde je program předem daný.*

*Ke specifikaci délky trvání zájezdu konstatujeme, že polodenní výlety trvají zpravidla 4 hodiny a celodenní zpravidla 8 hodin. Pojem celodenní pak neurčuje samotnou dobu jeho začátku a konce. Dnem se rozumí nikoliv doba běžné pracovní doby /8:00 -16:00 hod./, ale doba rozsahu výletu, po který jako takový trvá. Dále je nutné poukázat na skutečnost, že se konají i celodenní výlety, které začínají v časných ranních hodinách a trvají do hodin poledních či brzkých odpoledních. CK si vyhrazuje právo zrušit fakultativní výlet a to i v den jeho konání, nedojde-li k naplnění minimálního počtu zájemců.*

## **Ostatní služby a doporučení**

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

*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.*

## **Komplexní odbavení**

***Zpravidla 7 dní před realizací zájezdu** Vám budou zaslány **pokyny k odletu** na e-mailovou adresu, kterou jste uvedl/a ve Smlouvě o zájezdu. Upozorňujeme, že dokumenty k odbavení jsou předávány klientům až po zaplacení souhrnné ceny v plné výši a tyto budou obsahovat Pokyny k odletu, informace ke svozu (pokud má klient zajištěn a zaplacen u CK) a doklady o cestovním pojištění (pokud má klient sjednáno u CK). Letenky ani ubytovací vouchery nejsou vystavovány, letecká společnost odbavuje a hotel ubytuje klienty na základě jmenného seznamu (není-li uvedeno jinak). Komplexní odbavení je případně možné si po dohodě vyzvednout i na pobočce CK.*

***Pokud Vám odbavení nebude doručeno, kontaktujte, prosím, naši CK.***

## **Výhrada změny podmínek**

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