

Důležité informace

součást Smlouvy o zájezdu a Všeobecných smluvních podmínek Cestovní kanceláře Osvěta Hořovice s.r.o.

DŮLEŽITÉ INFORMACE

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

Letecká doprava

Lety nabízené pořadatelem (dále také jen CK) jsou provozovány jednak klasickými leteckými společnostmi, na jejichž letech je zpravidla v ceně zahrnuto menší občerstvení pro cestující během letu, jednak nízkonákladovými leteckými společnostmi, jež na palubě poskytují občerstvení pouze za poplatek. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě a na základě provozních a organizačních řádů CK může dojít ke změně místa odletu i přiletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. V případě změny odletového/přiletového místa může být náhradní doprava zajištěna také autokarem a je možné, že bude třeba na příjezd transferu vyčkat, neboť ne vždy je v silách CK (nebo přepravce) zajistit transfer v co nejkratším časovém rozmezí.

Časy odletu a přiletu jsou uvedeny v pokynech na cestu a jedná se vždy o časy dle letového řádu, platného v okamžik vystavení pokynů. Změny času letů se mohou uskutečnit v některých případech i krátce před plánovaným odletem. Klienti jsou vyrozuměni o těchto změnách většinou telefonicky.

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

chováním narušuje jeho chod, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, cestující poruší předpisy, zákony nebo nařízení daného státu, je v podnapilém stavu, ruší veřejný pořádek (např. slovně napadají jinou osobu nebo se vulgárně a hrubě vyjadřují, dělají schválnosti), atd. V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok klienta na úhradu nečerpaných služeb. CK prosí o pochopení tohoto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků společnosti. Na palubách letadel dbejte, prosím, bezpečnostních pokynů letecké společnosti. Může se stát, že na transfer z letiště do místa pobytu bude třeba čekat, neboť ne vždy je v silách CK zajistit, aby byl transfer připraven k přepravě zákazníků do hotelu ihned po jejich přiletu/příjezdu a nemusí se vždy jednat o přímou cestu z letiště k Vašemu ubytovacímu zařízení. Rovněž i cesta z hotelu na letiště může být z organizačních či jiných důvodů zpožděna.

Zavazadla – letecká doprava

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

Od 15. 5. 2017 došlo k zavedení přísnějších detekčních kontrol u odbavených zavazadel, a to v souladu s platnou legislativou EU. Náhodně vybraná zavazadla tak mohou být otevřena a fyzicky zkontrolována na přítomnost stopových prvků po výbušných látkách. Aby nedošlo k poškození zavazadla, je cestujícím doporučeno, aby používali zabezpečení pomocí TSA zámků (jsou označeny červeným diamantem), zabalením do folie nebo standardním visacím zámkem, který je možné přestřípnout bez poškození zavazadla. **Pokud Vám bylo zavazadlo při letecké přepravě poškozeno, vykradeno nebo se dokonce ztratilo, ihned sepište (ještě v tranzitním prostoru v reklamní kanceláři) reklamaci protokol PIR (PROPERTY IRREGULARITY REPORT), který budete potřebovat při uplatnění nároku na odškodnění či dohledání zavazadla.** Dle nařízení Evropské Rady č. 2027/97 musí být písemná reklamaci žádost podána do sedmi dnů Vašemu leteckému dopravci. **Tyto nároky se uplatňují u letecké společnosti, která Vaši přepravu zajišťovala, neboť CK za tyto skutečnosti nenese odpovědnost.**

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

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

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

Vlastní doprava

Pokud si budete zajišťovat vlastní dopravu automobilem do místa pobytu, zjistěte si, prosím, dopravní předpisy platné v zemích, jimiž budete projíždět, zejména informace o nejvyšších povolených rychlostech, dálničních poplatcích a povinné výbavě automobilu. Klienta, který bude využívat možnosti vlastní dopravy, bychom rádi upozornili, že za dodržení nástupu a ukončení pobytu je sám zodpovědný. V případě, že se v den nástupu na ubytování zpozdíte s příjezdem na ubytování, informujte, prosím, o tomto předem buď přímo danou ubytovací kapacitu nebo delegáta CK, je-li v dané destinaci k dispozici. Dovolujeme si Vás upozornit, že některé ubytovací kapacity umožňují nástup na ubytování i v pozdních večerních hodinách, některé však mají pevně stanovené

Důležité informace

součást Smlouvy o zájezdu a Všeobecných smluvních podmínek Cestovní kanceláře Osvěta Hořovice s.r.o.

Časy a po jejich uplynutí již klienty neubytují. Parkování je u některých objektů za poplatek (parkování není součástí služeb dle smlouvy o zájezdu, pokud není uvedeno jinak).

Autobusová doprava

Mezinárodní autobusová doprava je uskutečňována kvalitními autobusy, které jsou většinou vybaveny klimatizací a WC. Čas a místo nástupu do autobusu obdržíte v pokynech k zájezdu. Dobu příjezdu na místo nelze přesně stanovit, protože z důvodů, které naše CK není schopna ovlivnit (vysoký stupeň dopravy v hlavní sezóně, dopravní omezení např. z důvodu nehody, práce na silnici apod., čekání na hranicích, neplánované zastávky z důvodu indispozici některého z cestujících apod.) může dojít ke zpoždění. Časy příjezdů, které budou uvedeny v pokynech k zájezdu, stanovujeme na základě našich zkušeností s pořádáním těchto zájezdů a jsou pouze orientační.

Při obsazování autobusu jsou konkrétní místa přidělována dle data uzavření smlouvy o zájezdu. Z důvodu většího množství nástupních míst jsou také možné přestupy na trase, svozy mohou být realizovány osobními automobily, tranzity či veřejnou linkovou dopravou. Každý cestující, včetně dětí do 2 let, musí mít zakoupeno vlastní místo – sedadlo v autobusu. Dle směrnice EU nejsou v autobusech povinné dětské autosedačky. Autobusový dopravce nemá k dispozici autosedačky pro děti různého věku. Pokud cestujete s malým dítětem, doporučujeme vybavit se vlastní autosedačkou. Na možnost připojení dětské autosedačky v autobusu se prosím předem informujte v CK nebo u Vašeho prodejce. **Váhový limit na zavazadlo** při autobusové dopravě je 20 kg na osobu, max. hmotnost příručního zavazadla je 5 kg (další zavazadla musí být předem nahlášena CK a jsou zpoplatněna). Pro lepší koordinaci s dopravcem je třeba nahlásit na CK přepravu dětských kočárků. Počet přepravovaných kočárků v autobusu je omezen. Přeprava zvířat v autobusech není povolena.

Loďní doprava

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

Loďní a autobusová přeprava - odpovědnost za škodu

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

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

Ubytování

CK se vždy snaží pro své klienty zajistit to nejvyššího ubytování v dané kategorii. Snažíme se maximálně vyhovět i individuálním požadavkům zákazníků (např. požadavky na ubytování několika rodin v pokojích vedle sebe, požadavky na konkrétní číslo pokoje, na pokoj s výhledem na moře u kapacit, u kterých není takový pokoj za příplatek, požadavek na pokoj v určitém patře ubytovací kapacity apod.). Ne vždy je však možno těmto požadavkům vyhovět. Tím nevzniká nárok na náhradu škody. Jedná se pouze o nezávazné přání zákazníka, které není součástí smlouvy o zájezdu, a tudíž není zpoplatněno. O přidělení konkrétního pokoje v místě pobytu rozhoduje pouze ubytovatel. CK nemá přímý vliv na určení konkrétního pokoje nebo apartmánu a takové požadavky zákazníka může zajistit pouze nad rámec svých smluvních povinností předáním žádosti ubytovateli, který jediný o splnění takových požadavků rozhoduje.

CK nemá vliv na případné zahájení a průběh stavebních prací v okolí ubytovacích zařízení. Za vzniklou situaci neneseme žádnou odpovědnost a nemůže tyto situace ovlivnit. Některé ubytovací kapacity mohou být umístěny u rušné cesty nebo jinak exponovaných míst.

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

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

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

Lůžka v ubytovacích zařízeních mohou být oddělená (ne vždy je lze sestavit a vytvořit dvoulůžko) nebo manželská. Příkrývka na manželském dvoulůžku může být jedna společná pro obě osoby. Rozměry lůžek v různých destinacích se mohou lišit, mohou být i menší, než jsme zvyklí u nás. Přistýlka může být pohovka, rozkládací gauč nebo křeslo, nebo rozkládací či patrová postel. Je třeba počítat s tím, že prostor ubytovací jednotky, v níž je umístěna přistýlka či přistýlky, může být značně omezen, možné menší pohodlí je pak zohledněné ve slevách pro 3. a 4. osobu.

Mnoho hotelů je tvořeno centrální budovou a dalšími vedlejšími budovami (např. bungalovy, vilkami apod.) umístěnými v areálu hotelu. Váš pokoj může být umístěn jak v centrální, tak ve vedlejší budově, pokud rozdíl mezi tímto typem ubytování není rozlišen v souhrnné ceně. Může se stát, že v jednotlivých částech ubytovacího zařízení jsou různé typy pokojů s odlišným vybavením. Pokud však ubytovací zařízení jako celek splňuje podmínky pro zařazení do příslušné kategorie ubytovacího zařízení, nejedná se o porušení smlouvy o zájezdu ani jiných právních norem, proto neneseme CK odpovědnost za případný rozdíl v poskytovaných službách v rámci dané kategorie.

Může se stát, že se pokoj bude nacházet v blízkosti výtahu, centrální klimatizace, blízko recepcie, restaurace nebo kuchyně, což může způsobit např. zvýšený hluk a pohyb osob v okolí pokoje. Za tuto skutečnost nemůže nést CK odpovědnost, a proto nemůže být

Důležité informace

součást Smlouvy o zájezdu a Všeobecných smluvních podmínek Cestovní kanceláře Osvěta Hořovice s.r.o.

předmětem reklamace.

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

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

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 předemnou kategorii ubytování. Např. některá studia či apartmánu bez stravování jsou vybaveny pouze základním kuchyňským vybavením (v případě, že jsou vybaveny kuchyňským koutem), které nemusí obsahovat např. vývrtku, otvůrku na konzervy, cedník, struhadlo, pytle do odpadkových košů, prostředky k mytí nádobí či k úklidu apod. Dále např. v případě pokoje s balkonem nebo terasou nelze automaticky očekávat vybavení zahradním nábytkem. Na pokoji dále nemusí být dostatečně velké skříně a jejich počet nemusí odpovídat počtu ubytovaných osob na pokoji.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Hluk

Je nutné vzít na vědomí, že v některých prázdninových letoviscích se odehrává rušný noční život, který může způsobit i hluk. Počítejte, prosím, s tím, že pokud si vyberete Vaši dovolenou v živějším letovisku nebo blízko plážové promenády, barů, heren a diskoték apod., a to zejména během sezony a v období místních svátků, může zde vznikat intenzivnější hluk, který nemůžeme ovlivnit. Hluk může být způsoben i chováním jiných hostů či osob a dětí. Rušení nočního klidu i jiné hlukné projevy či jiné porušování veřejného pořádku je třeba vždy řešit 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 recepcie) anebo na policii. Jedině tyto instituce mohou zjednat pořádek a zajistit nápravu.

Ostatní

Úroveň služeb vychází především z místních předpisů a podmínek a mají na ni vliv též místní zvyklosti a mentalita. V ojedinělých případech může dojít k situacím, že personál bude při poskytování služeb upřednostňovat hosty jiných národností nebo se bude k různým hostům chovat odlišně. Bohužel toto je dáno právě místní mentalitou a CK za podobné skutečnosti nemůže nést odpovědnost. Kulturní a hygienické zvyklosti v jižních zemích jsou odlišné od našich. Tamní hygienické předpisy jsou zpravidla mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Je nutné upozornit i na případnou možnost výskytu plísňe, zápachu z odpadu, hmyzu a drobných živočichů (např. ještěrky). Může se stát, že ve vlhkém prostředí u moře může dojít ke vzniku plísni (častěji než u nás). Pohled na tyto skutečnosti (jako např. odlišné hygienické standardy) jsou dány rázem zdejší krajiny a mentalitou místních obyvatel, které nelze srovnávat s normami platnými v ČR, či rozdílnými klimatickými podmínkami. Musíme upozornit i na skutečnost, že vznik těchto plísni je oproti ČR nepoměrně rychlejší a má daleko výraznější průběh. K tomu často přispívá i vlhkost z ručníků, dek a mokrého šatstva, ve spojení s nedostatečným větráním. Proto se plíseň musí řešit operativně na místě, v době vzniku, neboť kvalitní dezinfekční prostředky umožní plísně okamžitě ničit. Vzhledem k tomu je nutné neprodleně požádat personál hotelu o prověření, zda se o plíseň jedná a pokud ano, o její odstranění. Zápach z odpadu (pokud se vyskytne) je způsoben vyšší vlhkostí vzduchu a teplotami (ve vyšší teplotě se veškeré biologické odpady, včetně odpadků v koších v koupelnách rychleji rozkládají, což může způsobovat „zápach“). Současně k tomu přispívá i (v mnoha případech) nedostatečné větrání a ucpané odpady od vlasů a písku. Pokud se však taková závada vyskytne, je nutné ji řešit neprodleně s personálem hotelu. V některých podnebních pásmech se bohužel s ohledem na teplo a vlhko drží pro českého klienta nepřijemný hmyz, někdy dokonce ve větším množství. To však nemusí nutně znamenat jakýkoliv hygienický (spíše jde o estetický) problém. Jiná je situace, když dojde k náhlému přemnožení, i nad rámec místních norem. V takovém případě je nutné, aby hotel přijal potřebná opatření (dezinfekci), tyto skutečnosti je vždy potřeba řešit přímo na místě. S jinou mentalitou souvisí i skutečnost, že se v okolí ubytovací kapacity může vyskytnout nepořádek (např. pytle s odpadky ve dvoře nebo za plotem) a s tím spojený zvýšený výskyt letavých zvířat, příp. hmyzu. Ani tuto skutečnost nemůže CK ovlivnit. **Cestovní kancelář nemůže nést odpovědnost za přírodní či jiné katastrofy,**

Důležité informace

součást Smlouvy o zájezdu a Všeobecných smluvních podmínek Cestovní kanceláře Osvěta Hořovice s.r.o.

špatné nebo neobvyklé počasí (zvýšený výskyt mraků, silný vítr, bouřky, déšť nebo naopak silné sluneční záření, vysoké teploty, vlhkost, výše tlaku), politickou situaci příslušné země, omezení v důsledku probíhajících svátků či jiných místních událostí a zvyků, úroveň služeb, komunikací, cest apod.

Cestovní doklady

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

Delegáti/průvodci

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

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

Věnujte, prosím, pozornost informacím a pokynům našich delegátů a průvodců a obraťte se na ně s veškerými připomínkami či požadavky.

Pamatujte, prosím, že řada věcí je řešitelná pouze v místě pobytu, mimo jiné i případná reklamace fakultativních výletů, neboť CK není jejich organizátorem.

Stravování a hygiena

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Pláže, moře, slunečníky a lehátka

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

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

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

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

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

Důležité informace

součást Smlouvy o zájezdu a Všeobecných smluvních podmínek Cestovní kanceláře Osvěta Hořovice s.r.o.

servisem nerozumí plážový bar.

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

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

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

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

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

Další potřebné informace

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Voda a elektrická energie

Ve většině destinací nelze doporučit používání vody z vodovodu k přímé konzumaci, případně ani k vaření. Pro tyto účely je vhodnější koupit balenou vodu. V některých státech může docházet v letních měsících k častějším výpadkům dodávek elektrické energie i k výpadkům dodávek teplé a studené vody. Pokud ubytovací zařízení používá k ohřevu vody solární panely, může se ve dnech s nižší intenzitou slunečního svitu stát, že voda nebude příliš teplá. V některých státech se můžete setkat s jiným typem zásuvek a jejich umístěním než u nás. Doporučujeme vzít s sebou adaptér, případně jej zpravidla můžete koupit na místě.

Odbavení – pokyny k zájezdu

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

Výhrada změny podmínek

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