



Všeobecné smluvní podmínky CK BEST CHOICE s.r.o.



Cestovní kancelář BEST CHOICE s.r.o. se sídlem Praha 1, Štěpánská 653/17, PSČ 110 00, IČO 285 18 292, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 147453, (dále jen "poskytovatel") zabezpečuje a poskytuje dopravní, ubytovací, stravovací a doplňkové služby a organizuje standardní i forfaitové zájezdy. Tyto všeobecné podmínky se vztahují na všechny zájezdy organizované poskytovatelem.

Čl. 1. Vznik smluvního vztahu

- 1.1 Smluvní vztah mezi poskytovatelem a fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen „objednavatel“) nabývá platnost a účinnost dnem podpisu Smlouvy o poskytnutí zájezdu (dále jen „Smlouva“) oběma smluvními stranami. Tento smluvní vztah se řídí zejména zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 159/1999Sb., zákon o cestovním ruchu, oba ve znění pozdějších předpisů.

Všeobecné smluvní podmínky BEST CHOICE s.r.o. (dále jen „VSP“), všeobecné pojistné podmínky zprostředkované poskytovatelem, katalog a dodatečné nabídky jsou nedílnou a neoddělitelnou součástí smlouvy.

Text smlouvy, podepsaný zatím pouze objednavatelem a obchodním zástupcem, je do jejího podpisu poskytovatelem považován za závaznou objednávku objednavatele, na kterou se vztahuje obsah dokumentů, které tvoří neoddělitelnou součást smlouvy. Poskytovatel neodkladně po doručení smlouvy podepsané objednavatelem připojí svůj podpis na smlouvu a zálohová faktura vystavená poskytovatelem a zasláná obchodnímu zástupci dává souhlas poskytovateli s obsahem smlouvy.

- 1.2 Objednavatel svým vlastnoručním podpisem smlouvy:
- prohlašuje, že se seznámil i se Všeobecnými pojistnými podmínkami, VSP, charakteristikou služeb podle katalogu (příp. speciální písemné nabídky) tvořící neoddělitelnou součást smlouvy a současně vyslovuje s obsahem těchto dokumentů, a to i za všechny ve smlouvě uvedené osoby, které ho k uzavření smlouvy zplnomocnili, souhlas,
 - vyslovuje souhlas, aby poskytovatel zpracoval a využil ve své marketingové činnosti jeho osobní údaje jako i osobní údaje všech osob uvedených ve smlouvě, kteří k tomu zplnomocnili,
 - prohlašuje, že všechny osoby ve smlouvě uvedené ho zplnomocnili na úkony podle písmena a, b, tohoto ustanovení.
- 1.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo v konkrétních případech před uzavřením smlouvy změnit údaje, o kterých je povinen ve smyslu zákona č. 040/1964 Sb. klienty informovat.
- 1.4 Poskytovatel odevzdá objednavateli doklad o pojištění zájezdu pro případ úpadku CK jen na jeho požádání.
- 1.5 Účastníci smlouvy se dohodli, že právní vztahy z ní vyplývající se řídí právními předpisy České republiky a rozhodování o nich je v pravomoci soudu České republiky.

Čl. 2 Cenové podmínky

- 2.1 Ceny zájezdů organizovaných poskytovatelem jsou smluvními cenami dojednanými mezi poskytovatelem a objednavatelem. Orientační ceny zájezdů a dalších služeb poskytovaných poskytovatelem jsou uvedené v katalogu nebo v ceníku, který je neoddělitelnou součástí katalogu a má jen informativní charakter. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu ceny zájezdu anebo jeho poplatků. Závazná a dohodnutá cena zájezdu je uvedena ve smlouvě. Ceny uváděné v katalogu či ceníku poskytovatele byly vypočtené kurzem zahraničních měn v čase, kdy byl katalog vytištěn.
- 2.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo v souladu s mezinárodními obchodními zvyky změnit cenu zájezdu v čase max. 20 dní před začátkem zájezdu, a to v důsledku zvýšení míry inflace o 5%, příp. poklesu měnového kurzu EUR vůči CZK nad hodnotu 1 EUR = 30 CZK ke 21.dni před

- odjezdem, změny cen v dopravě vč. cen pohonných hmot a plateb spojených dopravou, s čímž objednavatel výslovně souhlasí a o čem bude poskytovatel objednavatele písemně informovat.
- 2.3 Ceny zájezdů organizovaných poskytovatelem zahrnují leteckou dopravu, transfer z letiště do ubytovacího zařízení a zpět, ubytování a stravování podle popisu, povinné poplatky (např. letištní poplatky, poplatky spojené s vyřízením víz a palivové poplatky), služby delegáta pokud v popisu zájezdu není uvedeno jinak. Nezahrnují nepovinné poplatky (např. komplexní cestovní pojištění zprostředkované poskytovatelem, fakultativní programy, ostatní poplatky za služby uvedené v katalogu) pokud v popisu zájezdu není uvedeno jinak.
 - 2.4 Smluvní vztah při pojištění vzniká výhradně mezi pojišťovnou a objednavatelem. Toto pojištění zahrnuje i možnost objednavatele pojistit se na úhradu nákladů z důvodu odstoupení od smlouvy pro případ nemoci a nehody.
 - 2.5 Zájezdy organizované poskytovatelem jsou pojištěny Povinným smluvním pojištěním zájezdu pro případ úpadku poskytovatele v pojišťovně Česká Podnikatelská pojišťovna, a.s..

Čl. 3 Platební podmínky

- 3.1 Poskytovatel má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím a objednavatel má nárok na poskytnutí služeb jen po úplném zaplacení závazné a dohodnuté ceny zájezdu. Poplatky za změny, stravování apod. jsou splatné ihned.
- 3.2 Poskytovatel závazně rezervuje objednavateli objednané služby ihned po podpisu smlouvy, čímž vzniká nárok na úhradu (min. 50% z celé ceny zájezdu), anebo celé ceny zájezdu. Záloha je splatná při podpisu smlouvy. Doplatek je objednavatel povinen uhradit nejpozději 30 dní před začátkem zájezdu. Pokud tak neučiní, je poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit a smlouva se ruší od počátku. Objednavatel v tomto případě uhradí smluvní pokutu ve výši 50% z kalkulované ceny zájezdu. Smluvní strany se dohodli, že zaplacená záloha bude použita na úhradu smluvní pokuty a bude paušální sankcí za porušení smluvní povinnosti ze strany objednavatele. Při objednávce v čase kratším než 30 dní před odletem je objednavatel povinen uhradit celou částku zájezdu ihned při podpisu smlouvy (objednávky).
- 3.3 Při nedodržení bodu 3.2, tedy neuhrazení 50% zálohy poskytovateli, nezaniká poskytovateli nárok na úhradu zájezdu ze strany objednavatele.
- 3.4 Objednavatel při poskytnutí slevy za včasný nákup zájezdu je povinen uhradit celou částku zájezdu, příp. 50% jako zálohu ihned a zbylých 50% do 7 pracovních dnů ode dne podpisu smlouvy, pokud není uvedeno v samotném popisu slevy jinak.

Čl. 4 Práva a povinnosti objednavatele

- 4.1 K základním právům objednavatele patří:
 - 4.1.1 právo na řádné poskytnutí potvrzených a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění poskytovatele objednavatel dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na vrácení finanční částky, kterou na jejich zajištění poskytovatel vynaložil
 - 4.1.2 právo na dodatečné informace o všech skutečnostech týkajících se smluvně vymezených a zaplacených služeb, které nejsou uvedené v katalogu či na internetové stránce CK a které byly CK známy
 - 4.1.3 právo být seznámený se změnami v zájezdu, cenách a rozsahu služeb před nastoupením na zájezd, pokud byly takovéto změny CK známy
 - 4.1.4 právo na poskytnutí služeb v hotelu stejné nebo vyšší kategorie bez ohledu na středisko v individuálních případech (např. přeplnění hotelu), které nastanou bez ohledu na dobu do odjezdu objednavatele a kdy je nevyhnutelné ubytovat objednavatele v jiném hotelu na celý pobyt nebo jeho část. Pokud jsou náklady spojené s ubytováním v náhradním hotelu nižší než původní, vyplatí poskytovatel rozdíl v ceně objednavateli a v opačném případě, pokud jsou náklady spojené s ubytováním v náhradním hotelu vyšší než původní, zavazuje se objednavatel doplatit příslušný rozdíl poskytovateli
 - 4.1.5 objednavatel má právo na vrácení 100% finančních prostředků za ubytování v případě změny hotelu a to jen tehdy, když zájezd byl zakoupený minimálně 21 a více dní před

samotným nástupem na zájezd. V případě naplnění tohoto bodu se výpočet tvoří následovně: cena zájezdu (bez poplatků) - cena letenky dospělé osoby (viz platný ceník) - transfery (viz platný ceník) = výše kompenzace. Ve zvláštních případech, pokud je klient obeznámen se změnou hotelu před nástupem na zájezd a vyslovil souhlas s touto změnou, klient ztrácí nárok na vrácení jakýchkoliv finančních prostředků za tuto změnu. V případě, že cena zájezdu se rovná ceně letenky dospělé osoby (viz platný ceník) a nebo je cena zájezdu nižší, objednavatel nemá nárok na plnění tohoto bodu VSP

- 4.1.6 právo postoupit smlouvu třetí osobě jen se souhlasem poskytovatele. V případě, že objednavatel chce smlouvu takto změnit, doručí poskytovateli o tom písemně oznámení a bude mu účtován poplatek ve smyslu VSP. Součástí oznámení musí být i prohlášení nového objednavatele, že souhlasí s uzavřenou smlouvou a splní všechny dohodnuté podmínky účasti na zájezdu. Po vyslovení souhlasu poskytovatele s touto změnou se v oznámení uvedená osoba (osoby) stává objednavatelem. Původní objednavatel a nový objednavatel společně a nerozdílně zodpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, které poskytovateli v souvislosti se změnou objednavatele vznikly
 - 4.1.7 právo od smlouvy kdykoliv odstoupit za podmínek stanovených v těchto podmínkách a při dodržení storno podmínek. Zároveň má právo na vrácení příslušné sumy v návaznosti na storno podmínky poskytovatele v průběhu 15 dní od zrušení smlouvy
 - 4.1.8 právo na reklamaci v souladu s VSP
 - 4.1.9 právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve smlouvě a dalších dokumentech pro poskytovatele, s výjimkou čl. 1 bodu 1.2, písmeno b) VSP. Doporučuje se proto objednavateli, aby svým rodinným příslušníkům oznámil přesnou adresu místa pobytu příp. další nevyhnutelné informace, pokud tyto informace ze strany poskytovatele v zájmu ochrany jeho osobních údajů nebudou poskytnuté
- 4.2 K základním povinnostem objednavatele patří:
- 4.2.1 poskytnout poskytovateli součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět údaje ve smlouvě, předložit doklady požadované pro zabezpečení zájezdu a informovat poskytovatele o jakýchkoli změnách údajů uvedených ve smlouvě (změna jména, trvalého pobytu, změna údajů uvedených v cestovních dokladech atd.)
 - 4.2.2 zaplatit dohodnutou cenu zájezdu vč. poplatků v souladu s VSP a doložit dokladem o zaplacení
 - 4.2.3 převzít od poskytovatele doklady potřebné pro čerpání služeb (pokyny na cestu, letenky, voucher apod.), řádně si je zkontrolovat, řídit se jimi, dále také pokyny zástupců poskytovatele a dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu už se všemi potřebnými doklady
 - 4.2.4 dodržovat pasové, celní, zdravotní a jiné předpisy, za což je objednavatel osobně zodpovědný a nese všechny náklady spojené s nedodržením uvedených podmínek
 - 4.2.5 nahlásit účast cizích státních účastníků na zájezdu
 - 4.2.6 písemně oznámit na místě zástupci poskytovatele všechny závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění a poskytnout potřebnou součinnost při jejich odstranění (viz čl. 6, bod 6.6 VSP)
 - 4.2.7 zdržet se jakéhokoli konání, které by mohlo ohrozit, poškodit či omezit ostatní účastníky zájezdu a zástupce CK
 - 4.2.8 bezodkladně uhradit případnou způsobenou škodu
 - 4.2.9 uhradit na vlastní náklady další pokoj, který by mu byl přidělen v poslední den pobytu v hotelu na jeho požádání potom, když byl povinen původní pokoj opustit ve smyslu pokynů managementu hotelu
 - 4.2.10 uhradit na vlastní náklady doplatek v případě, že dojde k výměně pokoje v konkrétním hotelu na jeho vlastní žádost

- 4.2.11 uvádět pravdivé údaje o účastnících zájezdu jako např.: jejich věk, telefonní kontakty, adresy apod., v opačném případě zodpovídá za celou škodu, která vznikla CK v souvislosti s porušením této povinnosti objednavatele
- 4.2.12 uhradit na vlastní náklady poplatek za obsazení dvoulůžkového pokoje jednou osobou v případě storna zájezdu ze strany jedné dospělé osoby; vychází se z povinnosti obsazení pokoje dvěma dospělými osobami
- 4.2.13 dostavit se ve stanoveném čase a na stanovené místo podle propozic CK a to obzvlášť pro účely zabezpečení přepravy a dopravy. Klient, který se nedostaví ve stanoveném čase a na stanovené místo se přepraví na další čerpání zájezdu na vlastní náklady individuálně. Takto opožděnému klientovi nevznikají nároky na náhradu škody či proplacení zmeškaných služeb.

čl. 5 Změny obsahu smlouvy

- 5.1 Smluvní strany se dohodli, že akceptují v nevyhnutelných případech změny jednotlivých služeb poskytovatele od dohodnutého obsahu smlouvy tak, jak jsou uvedené v dalším znění tohoto článku a že tyto okolnosti a jejich následky nemohou být předmětem reklamace.
- 5.2 Za služby, kde jsou přístupné odchylky od obsahu smlouvy se považuje hlavně změny ubytovacího zařízení, změna letoviska v dané krajině, druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy, termínu a času letu (času odletu a příletu) a programu během zájezdu. Poskytovatel neručí za výskyt těchto okolností, jako např. dřívější nebo pozdější odlet, stávky, havárie, embarga, politické problémy, přírodní katastrofy, nepříznivé počasí, technické problémy a pod. a upozorňuje na možnost jejich výskytu. Doporučuje se, aby objednavatel při plánování přípravy dovolené, organizaci návratu apod. bral v úvahu možnost vzniku podobných situací. Vznik těchto skutečností není důvodem k odstoupení smlouvy a poskytovatel v návaznosti na mezinárodní právo nenes zodpovědnost a neručí za škody, které mohou objednavateli vzniknout v jejich důsledku.
- 5.3 Ve zvláštních případech (překnihování hotelu), kdy je nevyhnutelné ubytovat objednavatele v jiném hotelu (příp. s tím související změna letoviska) nebo zabezpečit náhradní plnění jiných služeb bez ohledu na dobu do odjezdu objednavatele, poskytovatel zabezpečí poskytnutí náhradních služeb v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Služby a vybavení náhradního hotelu nemusí být vždy stejné (např. pláž, bazén, sport atd.), měl by však být zachován rozsah zaplacených stravovacích služeb. Změna ubytování může být i jen na část pobytu a do kteréhokoliv hotelu splňující výše uvedené podmínky kategorie a stravování. CK v tomto případě vynaloží maximální úsilí, aby bylo zachované původní, zákazníkem zvolené, středisko pobytu. V případě dodržení výše uvedených podmínek zákazník nemá právo odstoupit od smlouvy bez storno poplatků.
- 5.4 V průběhu sezóny mohou ve zvláštních případech nastat i změny ze strany zahraničních partnerů v krátké době před odjezdem, příp. v čase transportu klienta do místa pobytu, které poskytovatel nemůže ovlivnit (např. změna objektu ubytování, hotelové sítě resp. střediska ubytování, změna stravování, fakultativních výletů, atd.). Uvedené změny, resp. změny ze strany zahraničních partnerů, nejsou důvodem na reklamaci poskytnutých služeb, pokud zůstane zachované ustanovení čl. 4 bod 4.1.2 VSP.
- 5.5 Při zájezdech organizovaných CK jsou první a poslední den určené především na dopravu, transfer a ubytování, či odhlášení se v ubytovacím zařízení a nejsou považované za plnohodnotné dny zájezdu. Délka pobytu se počítá od chvíle, kdy klient převezme na letišti 2 hodiny před plánovaným odletem od zástupce CK potřebné doklady na zájezd (letenky, voucher, pojištění atd.). Při pozdních nočních letech může být přílet do cílové destinace posunutý až do ranních hodin následujícího dne v závislosti na délce letu. V tomto smyslu není možno reklamovat uvedené dny jako zkrácení pobytu. Definice noclehu je uvedená v bodě 8 v části "Důležité informace – podmínky". Za časové posuny začátku a konce čerpání služeb, jako i za služby nečerpané z titulu pozdějšího příletu, nebo dřívějšího odletu, neposkytuje CK finanční náhradu a tyto skutečnosti není možno ani reklamovat.
- 5.6 Poskytovatel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy nejpozději 15 dní před odletem v případě, pokud není na zájezd přihlášený minimální počet účastníků zájezdu. Za minimální počet účastníků se rozumí větší než 50% obsazenost letadla v konkrétním termínu zájezdu.

V případě tzv. vyšší moci (politických, přírodních katastrof, apod.) si poskytovatel vyhrazuje právo zrušit smlouvu okamžitě bez ohledu na jakoukoliv lhůtu. V tomto případě poskytovatel není povinný uhradit objednavateli případnou finanční kompenzaci či náhradu škody.

Čl. 6. Storno a reklamační podmínky

6.1 Objednavatel má právo od smlouvy kdykoliv odstoupit v souladu se VSP a zároveň má právo na vrácení příslušné částky v návaznosti na storno podmínky poskytovatele v průběhu 8 dní od zrušení smlouvy. Storno (zrušení) zájezdu je důležité udělat písemnou formou a to doporučeným dopisem. Za den storna se považuje datum odeslání uvedené na poštovním razítku.

6.2 Storno poplatky z ceny standardního zájezdu se vypočítávají z celkové ceny zájezdu po odečtení ceny pojistného, která je nevratná. Den odjezdu zájezdu se nezapočítává.

Storno poplatky za každého účastníka zájezdu jsou následující:

do 60 dní před odjezdem: 20 % z ceny zájezdu

od 59 dní do 45 dní před odjezdem: 40% z ceny zájezdu

od 44 dní do 30 dní před odjezdem: 60% z ceny zájezdu

od 29 dní do 15 dní před odjezdem: 80% z ceny zájezdu

od 14 dní do 3 dnů před odjezdem: 90% z ceny zájezdu

od 2 dnů před odjezdem a v případě, že objednavatel zmešká odjezd, příp. se k odjezdu nedostaví: 100% z ceny zájezdu

6.3 Smlouvu je možné přepsat na třetí osobu jen se souhlasem poskytovatele (č. 4, bod 4.1.5). V případě, že objednavatel smlouvu změní do 8. dne před odjezdem, bude mu účtován poplatek za každou vykonanou změnu jména 1 100Kč a za jinou změnu 1 400Kč. **Od 8. dne** před odjezdem se změna rezervace posuzuje jako zrušení zájezdu a postupuje se podle storno podmínek. V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji je povinná zůstávající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj. V případě ztráty vystavené letenky je objednavatel povinen na místě uhradit poplatek za vystavení nové letenky ve výši 600 CZK/20 EUR/letenku.

6.4 Poskytovatel má právo odpočítat poplatky od složení zálohy nebo zaplacené ceny.

6.5 Poskytovatel zodpovídá objednavateli za zaviněné porušení závazků vyplývajících ze smlouvy. Pokud případnou škodu poskytovatel nezavinil a škodu způsobil objednavatel, třetí osoba nespojená s poskytováním zájezdu, nebo byla škoda způsobena událostí, které nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, nebo v důsledku mimořádných, nepředvídatelných událostí za takto způsobenou škodu poskytovatel zodpovědnost nenese. Pokud objednavatel nečerpá objednané služby z vlastního rozhodnutí nebo viny, ztrácí nárok na vrácení příslušné ceny nebo části z ní. Fakultativní výlety nejsou součástí objednaných služeb a proto je potřeba případné reklamace uplatnit přímo na místě, pouze u organizátora fakultativního výletu a to osobně nebo prostřednictvím delegáta. Popis a ceny fakultativních výletů mají v katalogu pouze informativní charakter. Poskytovatel nezodpovídá za škodu, která vznikla objednavateli nebo třetím osobám z důvodu, že platnost pasu účastníků smlouvy je kratší než doba šesti měsíců od předpokládaného skončení zájezdu.

6.6 Objednavatel je povinný v případě jakékoliv závady (neplnění služeb) sepsat protokol o uvedené skutečnosti a odevzdat ho zástupci poskytovatele, příp. ho sepsat s tímto zástupcem tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě. Pokud nedostatek nebylo možné odstranit přímo na místě, vystaví zástupce poskytovatele objednavateli na jeho požádání o uvedené skutečnosti písemné potvrzení, které je směrodatné pro uplatnění reklamace po návratu a objednavatel je povinen doložit ho k následně zaslané reklamaci. Pokud ubytovací zařízení odmítne poskytnout určité služby, je objednavatel stejně povinný předložit potvrzení zařízení o neposkytnutí předmětné služby. Pokud objednavatel závadu nereklamuje přímo na místě nebo nepředloží příslušné potvrzení, nemá nárok na kladné vyřízení reklamace. Za předmět reklamace není považován fakultativní výlet poskytnutý poskytovatelem jako kompenzace, výlet zdarma a jiný dárek.

6.7 Objednavatel je povinný písemnou reklamaci ve vlastním zájmu doručit poskytovateli a to neodkladně, avšak nejpozději do 3 měsíců ode dne návratu a to doporučeným dopisem.

Poskytovatel přezkoumá a ověří opodstatnění reklamace a ve lhůtě do 30 dní zašle objednavateli odpověď. Právo objednavatele zaniká pokud není uplatněná v uvedené lhůtě. Na nepodloženou reklamaci nebude brán zřetel.

- 6.8 Objednavatel je sám zodpovědný za svá zavazadla a osobní věci. Za přepravu zavazadla a jejího poškození příp. ztrátu během přepravy zodpovídá v plném rozsahu letecká společnost, u které je potřeba reklamaci bezodkladně uplatnit a sepsat protokol s ohledem na pojistné podmínky.
- 6.9 Poskytovatel neručí za úroveň služeb, které si objednavatel objedná samostatně na místě, v hotelu nebo jiné organizaci a to ať už přímo anebo prostřednictvím průvodce nebo delegáta CK. Dále se za předmět reklamace nepovažují škody a majetkové újmy, které jsou předmětem pojistného krytí na základě uzavřené pojistné smlouvy a ani škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyjmuté.
- 6.10 V případě okolností, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu poskytovatele nebo okolností na straně zákazníka, v důsledku kterých celkem a nebo z části nevyužije objednané, zabezpečené a zaplacené služby, nevzniká objednavateli nárok na jejich úhradu nebo slevu z cen těchto služeb vůči poskytovateli.
- 6.11 Pokud se cena zájezdu rovná ceně charterové letenky podle platného ceníku CK nebo je ještě nižší, poskytovatel není povinen poskytnout objednavateli při uplatnění jeho případné reklamace slevu či kompenzaci za nižší úroveň poskytnutého ubytování či jiných služeb např. stravování, navíc pokud poskytovatel poskytnutí těchto služeb nemůže ovlivnit.
- 6.12 Poskytovatel si vyhrazuje právo okamžitě zrušit smlouvu, pokud objednavatel vážně porušil své smluvní povinnosti např. tím, že hrubě narušuje průběh cesty nebo pobytu, příp. právní předpisy domácí nebo hostitelské země. Objednavateli v tomto případě nevzniká nárok vrácení jakékoliv části ceny služeb, které nebyly čerpané a dále je objednavatel povinen uhradit poskytovateli náklady spojené se zpáteční dopravou.

Důležité informace – podmínky

Důležité informace – podmínky blíže upravují a objasňují poskytované služby CK dohodnutých smluvně, jejich obsah a rozsah a současně determinují rozsah či omezení zodpovědnosti CK v oblastech:

1. Stavební činnost a ruch v ubytovacím zařízení

Ubytovací služby poskytované poskytovatelem odpovídají popisu v katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší při výhodných cenách i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky, apod.) nejsou v provozu. Dynamicky se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší i stavební činnost v místě pobytu, na kterou poskytovatel nemá vliv. Stavební činnost se neomezuje jen na mimosezónní měsíce, staveniště vznikají velmi rychle, nebo je stavební činnost po dlouhé přestávce obnovena. V těchto případech není možné při knihování zájezdu mít aktuální informace o této činnosti. Ve střediscích cestovního ruchu většinou úplný klid není možné očekávat, pokud je tu běžná večerní zábava, jak ve veřejných tak i v hotelových zařízeních. Tyto mohou způsobovat hluk v okolí i na pokojích, pokud jejich konstrukce není zvukotěsná.

2. Kategorizace hotelu

Kategorizace ubytovacích zařízení spadá do kompetence příslušných resortů v cílových destinacích. Hvězdičkami označují třídu ubytovacího zařízení na základě norem a kritérií platných v příslušné zemi, tyto se nemusí shodovat s normami platnými v ČR. Poskytovatel nezodpovídá za hodnocení příslušných úřadů, vždy akceptuje jimi udělenou, oficiální třídu ubytovacího zařízení a hvězdičky nepřidává, ani neubírá. Vlastní hodnocení cestovní kanceláře je vždy uvedené u popisu ubytovacího zařízení. Rozdíly v kategorizaci ubytovacích zařízení jsou i mezi jednotlivými destinacemi.

3. Ubytování a zařízení pokoje

Také v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízené. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné třídy) nejsou vždy stejné. Rozdělování pokojů je vždy v kompetenci hotelu, poskytovatel na to nemá vliv. Jednolůžkové pokoje jsou vždy s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často nemají balkon. Ve většině ubytovacích zařízení je za vícelůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkami, což však může zmenšit volný prostor v pokoji. Přistýlka může být pohovka, rozkládací gauč nebo lehátko, příp. jiné přenosné lůžko. Za pokoj s balkonem je považován pokoj vybavený klasickým balkonem, francouzským balkonem příp. terasou. Protože má každé ubytovací zařízení několik druhů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením, výhledem a podobně a v katalogu nemůžeme představit všechny typy ubytování, označujeme všechny fotografie pokojů v katalogu jako ilustrační. Fotografie nemusí odpovídat tomu, jak bude vypadat pokoj, ve kterém bude klient hotelem ubytovaný a nemůže to být ani předmětem reklamace. Na speciální přání zákazníka jako je např. výhled na moře, vyšší poschodí atd. se snaží CK přihlížet, ale tyto požadavky není možno považovat za součást objednávky, pokud tyto služby nejsou službami placenými. V případě dodatečně vypsání mimořádných nabídek a akcí (Fortuna) poskytovatel garantuje jen třídu ubytovacího zařízení, přičemž nemusí vždy jít o ubytovací zařízení z katalogu. Název hotelu se zákazník dozví až po příletu na cílové místo. Podle mezinárodních směrnic jsou zákazníci ubytováni až v odpoledních hodinách bez ohledu na dobu příjezdu. Podle mezinárodních hotelových pravidel musí klient opustit pokoj v poslední den pobytu, za který se považuje den označený v pobytovém poukazu (voucheru), a ne den odletu, do 12:00 hodin. Služby all inclusive se ukončují odhlášením z ubytovacího zařízení. Je proto nutné počítat s dalšími výdaji na stravu a nápoje do doby, kdy klient čeká na transfer na letiště. Včasný příchod nebo pozdní odchod neopravňuje k delšímu používání pokoje. Klimatizace se nachází jen v hotelech, kde je to přímo uvedené v popisu hotelu v katalogu. Ve většině případů je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska času a délky závisí plně na rozhodnutí hotelu a může se stát, že je klimatizace v provozu jen několik hodin denně. Vzhledem ke druhu klimatizace se může vyskytnout i zvýšená hlučnost způsobená klimatizačním tělesem nebo na něm položenými předměty.

4. Stravování

Stravovací služby v hotelech nabízejí většinou mezinárodní jídlo obohacené místními prvky. Způsob stravování je uvedený v popise každého hotelu. Rozsah, sortiment, místo a čas čerpání all inclusive jsou určeny interními předpisy hotelu a může se měnit i v průběhu sezóny. CK za tyto případné změny nezodpovídá. Kontinentální (evropské) snídaně se skládají většinou z pečiva, másla, marmelády nebo sýra, kávy nebo čaje. Salám a vajíčka jsou zřídkakdy. Snídaně podávané formou bufetu nebo švédských stolů znamenají libovolnou konzumaci z nabídky, která odpovídá třídě hotelu. Večeře je buď s obsluhou, výběr z několika menu a salátovým bufetem, nebo volnou konzumací formou bufetu nebo švédských stolů. Nabídka opět odpovídá třídě hotelu, přičemž i v tříhvězdičkových hotelech můžeme v některých případech očekávat jen jedno teplé hlavní jídlo. Nápoje jsou v ceně jen v případech a v rozsahu určených vedením hotelu. Zdůrazňujeme, že podstata švédského nebo bufetového (tj. jednoduchého švédského) stravování nespočívá v rozsahu sortimentu, ale v samoobslužné formě stravování. Stravování začíná a končí společně s ubytovacími službami. První stravu může klient čerpat nejdříve po 14:00 hodině v den příjezdu do ubytovacího zařízení a poslední nejpozději do 12:00 hodin dne odhlášení z ubytovacího zařízení. Upozorňujeme klienta na možnost zmeškání objednané stravy z důvodu pozdního příletu nebo dřívějšího odletu. Zmeškanou stravu není možno nahradit ani ji reklamovat. Při zájezdech se stravou ve všech formách dostane objednavatel v den příletu jako první jídlo večer a v den, který je označený v ubytovacím poukaze jako poslední den pobytu, dostane jako poslední jídlo snídaně bez ohledu na čas odletu. Ve výjimečných případech může dojít k možnosti zmeškání objednaného jídla z důvodu opožděného příletu resp. včasného odletu, v tomto případě je jako náhrada většinou objednavateli poskytnuto jiné jídlo nebo catering v letadle. Většina hotelů nepovoluje objednavatelem vnášet do hotelu vlastní potraviny a nápoje. Obyvatelé jižních krajů nepoužívají vodu z vodovodu na pití a vaření. Vodu na tyto účely se doporučuje zakoupit v místních obchodech nebo v hotelech.

5. Služby delegáta

Služby delegáta představují: asistenci po příletu a před odjezdem na letišti v místě dovolené, zabezpečení transferu z/na letiště v místě dovolené a asistenci při ubytování, úvodní informační setkání, minimálně dvě návštěvy objednavatele v hotelu v předem stanoveném čase a v případě další

potřeby je možné využít telefonický kontakt. Delegáti ve většině zemích, s ohledem na přísné místní zákony, nejsou oprávněni podávat výklad během fakultativních výletů, proto je není možné považovat za průvodce v pravém slova smyslu. Během většiny výletů však doprovází a zabezpečují překlad (i když mnohdy nechá oficiální, licencovaný místní průvodce celý výklad na delegátovi a sám se do výkladu nezapojuje) – čímž se místní předpisy dodržují. Nemohou však podávat výklad u památek, kde je přítomná turistická policie. Výlety, které jsou v nabídce v jednotlivých destinacích, nemusí vždy doprovázet český/slovenský průvodce.

6. Služby hotelu a personál

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem ubytovacích a jiných zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatel. Proto je nutné počítat někdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhé straně často s velmi přátelským a milým přístupem. V hotelech se solárním vyhříváním teče občas jen vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným, krátkodobým výpadkům elektrické energie a zásobování vody. S tím samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Z technických příčin může na hotelu nebo pokoji samotném chybět vybavení (např. televizor, fén na vlasy, rádio, atd.). Za tyto skutečnosti poskytovatel nezodpovídá a nemůže je ovlivnit. Na uložení cenností (dokladů, peněz apod.) se doporučuje využít hotelový trezor, který je možné pronajmout většinou na recepci hotelu, jinak za ně hotel neručí. Pláže a bazény jsou přístupné i místním obyvatelům, kteří mohou být hlučnější než jsme zvyklí. Lehátka a slunečníky se dají pronajmout za poplatek v závislosti od hotelu ale jejich počet nemusí být totožný s kapacitou hotelu. Vzdálenosti hotelu od pláže uvedené v katalogu jsou pouze orientační. Upozorňujeme objednavatele také na možnou změnu hladiny resp. posun moře na pláži způsobený přílivem a odlivem. Pokud je součástí hotelu i vyhříváný bazén, jeho teplota a uvedení do funkce závisí výhradně na rozhodnutí vedení hotelu. Ne všechny hotely mají bazén s filtračním zařízením, proto musí být bazény vypuštěné a vyčištěné. Je tedy nutné počítat s tím, že bazén může být určitou dobu mimo provoz. Upozorňujeme, že hotely vyšší kategorie (4* - 5*) si vyhrazují právo odepřít vstup v plážovém oblečení (krátké nohavice, pantofle, šátky, plavky atd.) do hotelové restaurace, a to během podávání večere.

7. Hygiena

Hygienické zvyky jsou v jižních zemích mnohem tolerantnější, odlišné od tuzemských. To samé se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí. K realitě exotických zemí patří i různé druhy hmyzu, hadí, ještěrky a jiní různí živočichové. Navzdory intenzivní snaze hoteliérů a místních úřadů se mohou v určitých obdobích vyskytovat ve zvýšené míře. Vzhledem k tomu, že většina hotelů se nachází v zahradním komplexu, mohou se dostat i do pokojů, navzdory tomu, že se v hotelu pravidelně uklízí.

8. Zájezd

Klient bere na vědomí a vyslovuje souhlas s tím, že uzavřením smlouvy si nekupuje ubytování, stravu nebo jen pobyt, ale kupuje si zájezd zahrnující i transfery, přesun letadlem do destinace. Zájezdy jsou dohodnuté na určitý čas v rozsahu příslušného počtu noclehů. Nocleh je podle mezinárodně platných obchodních zvyků definovaný tak, že k plnohodnotnému čerpání služby noclehu dojde tehdy, kdy má klient možnost využít pokoj i na kratší časový interval v rozsahu od 14:00 hodin jednoho dne do 12:00 hodin dne druhého. Klient bere na vědomí, že pokud zástupce CK hovoří o dnech či nocích zájezdu, rozumí se tím vždy počet noclehů ve smyslu uvedené definice noclehů.