

## **DŮLEŽITÉ INFORMACE 2017 CK AQUARIUS ADRIATIC s.r.o.**

### **Důležité informace o organizaci dopravy, ubytování, rozsahu a kvality služeb**

Ve vlastním zájmu Vás prosíme o důkladné prostudování níže uvedených informací, které jsou součástí smlouvy o zájezdu a Obchodních podmínek a které by měly napomoci k Vašemu bezproblémovému pobytu a zabránit případným nedorozuměním při porovnání reality s odlišnou představou a očekáváním.

Děkujeme.

#### **Vlastní doprava**

Pokud si budete zajišťovat vlastní dopravu do místa pobytu, zjistěte si, prosím, informace o nejvyšších povolených rychlostech a dálničních poplatcích v zemích, kterými budete projíždět. Klienta, který bude využívat možnosti vlastní dopravy, bychom rádi upozornili, že za dodržení nástupu a ukončení pobytu je sám zodpovědný. Parkování je u některých objektů za poplatek (parkování není součástí služeb dle smlouvy o zájezdu, pokud není uvedeno jinak).

#### **Autobusová doprava**

Mezinárodní autobusová doprava je uskutečňována kvalitními autobusy renomovaných značek, které jsou většinou vybaveny klimatizací a WC. Dobu příjezdu na místo nelze přesně stanovit, protože ke zpoždění může dojít z důvodů, které není schopna naše CK ovlivnit (přetížení silnic v hlavní sezoně, dopravní nehody, čekání na hranicích, neplánované zastávky vzhledem k indispozici některého z cestujících apod.). Časy příjezdů, které budou uvedeny v pokynech na cestu, vycházejí z našich zkušeností s pořádáním těchto zájezdů a jsou pouze orientační. Při obsazování autobusu přiděluje konkrétní sedadlo přepravní společnost, CK tuto skutečnost nemůže ovlivnit. Z důvodu většího množství nástupních míst jsou také možné přestupy na trase, svozy mohou být realizovány osobními automobily, tranzity či veřejnou linkovou dopravou. Na rozdíl od letecké dopravy je nutné pro děti do dvou let zakoupit vlastní sedadlo. Autobusový dopravce nemá k dispozici autosedačky pro děti různého věku, dle směrnice EU nejsou autosedačky v autobusech povinné, pokud cestujete s malým dítětem, doporučujeme vybavit se vlastní autosedačkou.

#### **Zavazadla**

Váhový limit na zavazadlo při autobusové dopravě je 20 kg na osobu, max. hmotnost příručního zavazadla je 5 kg (další zavazadla musí být nahlášena CK a jsou zpoplatněna). Přeprava zvířat v autobusech je zakázaná. Nepřepravujeme kartony vody, piva apod.

#### **Ubytování**

Délka pobytového zájezdu je v tomto katalogu vyjádřena počtem nocí. Počet nocí Vám naše CK garantuje. CK se snaží pro své klienty zajistit to nejkvalitnější ubytování v dané kategorii. Snažíme se maximálně vyhovět i individuálním požadavkům zákazníků (máme na mysli zejména požadavky na ubytování několika rodin v pokojích vedle sebe v hotelu či v jiné ubytovací kapacitě, požadavky na pokoj s výhledem na moře u kapacit, u kterých to není uvedeno výslovně v katalogu, požadavky na vzdálenost od pláže u nekonkretizovaných kapacit, či požadavek na pokoj v určitém patře ubytovací kapacity apod.). Ne vždy se nám však podaří

z důvodu objektivních možností těmto požadavkům vyhovět. Tím nevzniká nárok na náhradu škody. Jedná se pouze o nezávazné přání zákazníka, které není součástí smlouvy o zájezdu, a tudíž není zpoplatněno. Ubytování zákazníka v místě pobytu probíhá v plné kompetenci ubytovatele. CK nemá přímý vliv na určení konkrétního pokoje nebo apartmánu a požadavky zákazníka v tomto směru může CK zajistit pouze nad rámec svých smluvních povinností žádostí adresovanou ubytovateli. Samozřejmě vždy uděláme maximum, abychom vyhověli Vaším přáním a speciálním požadavkům, konečné slovo má však vždy ubytovatel. Ve všech destinacích platí obecně uznávané pravidlo, že pokoje mají být hosty zpravidla uvolněny v den odjezdu nejpozději do 10 hodin. Podobně je tomu i s nárokem na ubytování ihned po příjezdu do hotelu (kdy nárok na ubytování vzniká většinou až mezi 14 a 17 h). Pozdní nástup na ubytování z důvodu zpoždění dopravních prostředků nedává zákazníkovi právo na pozdní vyklizení ubytovacího zařízení v den ukončení pobytu. Některé ubytovací kapacity vyžadují při příjezdu složení kauce, ze které mohou být při odjezdu hrazeny využití služby za poplatek či vzniklé závady na zařízení.

Je nutné upozornit na skutečnost, že kategorizace hotelů (přidělenými \*) je vždy v rámci limitu dané kategorizace, takže dva hotely stejné kategorizace (\*) mohou mít různou úroveň! I v komfortních hotelech mohou být některé pokoje jednodušeji zařízeny – vybavení však odpovídá popisu v katalogu. Chtěli bychom Vás upozornit na to, že v jednotlivých zemích platí různé kategorizace hotelů a ubytovacích zařízení. Třeba však mít na paměti, že způsob kategorizace, kritéria na zařazení a označování kategorií se v jednotlivých zemích z tohoto důvodu liší, a proto není možné porovnávat standardy v různých zemích. Je velmi obtížné zařadit některé hotely do přesně vymezené kategorizace platné u nás. Je nutné vycházet ze směrnice Rady č. 90/314/EHS, kdy klasifikace ubytovacího zařízení podléhá předpisům daného hostitelského státu a tato kategorizace se může značně lišit od kategorizace platné u nás.

Pokoje jsou vybaveny dle popisu v katalogu. Počítejte s tím, že vybavení, poloha, stáří nábytku a design studií, apartmánů či hotelových pokojů nejsou ani v objektech shodné kategorie úplně stejné. Vzhledem k tomu, že každá ubytovací kapacita má několik typů pokojů, není možné Vám v katalogu představit všechny typy. Případný rozdíl není důvodem k reklamaci.

U pokojů (studií, apartmánů), které jsou umístěny směrem k moři je nutno počítat i s tím, že mohou být před okny či balkony překážky (např. vzrostla 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 zobrazené se mohou v průběhu sezóny změnit.

Lůžka v ubytovacích zařízeních mohou být oddělena (v některých případech i napevno vestavěna, z nichž nelze udělat dvojlůžko), nebo manželská.

Manželská dvoulůžka mohou být pouze s jednou příkrývkou pro 2 osoby a menších rozměrů, než na jaké jsme zvyklí u nás. Třetí a čtvrtá lůžka mohou být: pohovka, rozkládací gauč, křeslo nebo rozkládací či patrová postel. Obytný prostor tak může být značně omezen. Je nutné počítat s tím, že velikost lůžek může být menší než u nás. Pokud však přistýlky nejsou klientem zakoupeny, nemusí být v pokoji umístěny (byť je ubytovací jednotka označena jako pokoj s možností přistýlek).

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 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 nenese 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 recepce, restaurace nebo kuchyně, což může způsobit zvýšený hluk a pohyb osob v okolí pokoje. Za tuto skutečnost nemůže nést CK odpovědnost, a proto nemůže být předmětem reklamace.

Některá ubytovací zařízení poskytují klientům trezory, dětské postýlky, TV či chladničky nad rámec standardního vybavení pokojů. Vezměte, prosím, na vědomí, že tyto jsou, pokud není uvedeno jinak, za poplatek v místě pobytu. Je lepší případné požadavky na tyto specifické služby zahrnout do poznámky ve smlouvě o zájezdu již při objednávce zájezdu s ohledem na možné omezení dostupného množství těchto služeb.

Pokud je hotelový pokoj vybaven minibarem, je konzumace minibaru zpoplatněna na recepci hotelu.

I přesto, že některá ubytovací zařízení disponují bezbariérovými pokoji, není možné zaručit, že i celý areál hotelu (apartmánů) a přístup na pláž budou bezbariérové. Z tohoto důvodu není možné takové nedostatky reklamovat.

V případě, že si vyberete ubytování v zařízení typu „No name“ (ubytováním v zařízení typu „No name“ se rozumí takové ubytování, kdy si zákazník nevybere konkrétní ubytovací kapacitu, ale stanoví požadavky na ubytování, např. na místo (oblast), ve kterém chce být ubytován, vzdálenost ubytovací kapacity od moře, kategorizaci ubytovacího zařízení apod.), přičemž konkrétní ubytovací zařízení je pro zákazníka dle jeho požadavků vybráno zahraničním partnerem. Název takového ubytovacího zařízení se zpravidla dozvíte až na místě pobytu.

S rozdílem typu ubytovacího objektu také souvisí další služby. V hotelech je prováděn úklid, výměna ručníků a ložního prádla. Neznamena to však, že úklid a výměna probíhá každý den. Úklid i další služby závisí především na klasifikaci ubytovacího zařízení, jsou rozdíly mezi úklidem zajišťovaným v hotelech 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. Úklid a výměna ložního prádla se ve studiích, apartmánech a při ubytování v soukromých vilách neprovádí. V ceně bývá zahrnut pouze závěrečný úklid, s výjimkou kuchyňského koutu a vynešení odpadků. (toto je povinností klienta).

Vybavení pokojů, studií, apartmánů (např. počet nádobí, dalšího příslušenství) nemusí odpovídat počtu osob ubytovaných v pokoji a jednotlivé místnosti nemusí být vybaveny běžnými spotřebiči a kuchyňskými (příp. jinými) pomůckami. 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 předmětnou kategorii ubytování. Např. některá studia či apartmány bez stravování jsou vybaveny pouze základním kuchyňským vybavením (v případě, že jsou vybaveny kuchyňským koutem), které nemusí obsahovat např. vývrtku, otvírák 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. 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. 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 (pokoj může být i bez balkonu), 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 neobsazené lůžko i v případě, kdy toto lůžko není v pokoji umístěno. V jednolůžkovém pokoji však nelze umístit další osobu na přistýlce.

Rádi bychom Vás upozornili, že v každé ubytovací jednotce (pokoj, studio, apartmán) může být standardně ubytováno zdarma (bez nároku na služby) pouze 1 dítě do 2 let, o případné možnosti ubytování dalších dětí do 2 let se informujte u svého prodejce.

Pokud je v hotelu k dispozici klimatizace (může být i za poplatek), je většinou vázaná na přítomnost v pokoji, její ovládání může být jak individuální, tak i centrální a v tomto případě plně závisí její funkčnosti na režimu hotelu. Ve většině destinací je klimatizace funkční pouze v hlavní sezóně. 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 a může být vázaná na drobnou konzumaci v baru u bazénu. Vnitřní hotelové bazény bývají většinou v provozu jen v mimo sezónním období, naše CK na toto nemá žádný vliv. U většiny hotelů je obvyklé, že venkovní bazén bývá k dispozici pouze v průběhu dne, nikoli večer a v nočních hodinách, kdy je pak koupání výslovně zakázáno. Ne všechny hotely mají bazén s filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vyprázdněn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být po určitou nezbytně dlouhou dobu mimo provoz. Bazény jsou většinou čištěny chemickými prostředky, což může mít ojediněle vliv (nikoliv zdravotně závadný) na obarvené vlasy, 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). 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 odjezdu autobusu. Znamená to, že délka pobytu je počítaná včetně prvního a posledního dne, které jsou určeny k zajištění dopravy do destinace (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 katalogu uvádíme ve vybavení pokojů i doplňkové služby nabízené jednotlivými hotely. Máme na mysli například klimatizaci nebo internet. Pokud není v katalogu uvedeno přesně, zda je nebo není tato služba

za poplatek či zdarma, má se za to, že tato služba zpoplatněna je. Výši jednotlivých poplatků Vám rádi sdělíme na vyžádání.

CK dále nemůže nést odpovědnost za personální (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 s tím, že pokud si vyberete Vaši dovolenou v živém prázdninovém letovisku nebo blízko plážové promenády, barů, heren a diskoték apod., a to zejména během sezóny a v období místních svátků, může zde vznikat intenzivnější hluk, který nemůžeme ovlivnit. Tímto hlukem se rozumí i chování jiných hostů či osob a dětí. Rušení nočního klidu (jakož i jiné hlučné projevy) či jiné porušování veřejného pořádku je třeba vždy řešit podle místních právních předpisů u místně 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 (buť prostřednictvím recepce) anebo na policii. Jedině tyto instituce mohou zjednat pořádek a zajistit nápravu.

## Ostatní

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Mnohdy je nutné počítat s menší zkušeností a určitou ležérností. Úroveň služeb vždy vychází především z místních podmínek. 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 mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahů k životnímu prostředí. Je nutné upozornit i na následující problémy, jako je plíseň, zápach z odpadu a hmyz. Může se stát, že ve vlhkém prostředí u moře může dojít ke vzniku plísní (častěji než u nás). Pohled na tyto skutečnosti (jako např. odlišné hygienické standardy) jsou dány rázem zdejší krajiny a mentalitě místních obyvatel, které nelze srovnávat s normami platnými v ČR, či rozdílnými klimatickými podmínkami. Musíme upozornit i na skutečnost, že vznik těchto plísní je oproti ČR nepoměrně rychlejší a má daleko výraznější průběh. V mnoha případech k tomu přispívá i vlhkost z ručníků, dek a mokrého šatstva, ve spojení s nedostatečným větráním. Proto se plíseň musí řešit operativně na místě, v době vzniku, neboť kvalitní dezinfekční prostředky umožní plísně okamžitě ničit.

Na druhou stranu v mnoha případech vzhled kachliček (mramor) a věkové opotřebení spár mnohdy vypadá, jako by se jednalo o plíseň, ale ve skutečnosti tomu tak není. Vzhledem k tomu je nutné neprodleně požádat personál o prověření, zda se o plíseň jedná a pokud ano, pak žádat 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. V některých podnebních

pásmech se bohužel s ohledem na teplo a vlhko drží pro českého klienta velmi nepříjemný až odpuzivý 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 ohledem na odlišné stravovací a klimatické podmínky, zejména v jižních destinacích, může docházet ke zdravotním problémům typickým pro danou destinaci. 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 toulavých zvířat, příp. hmyzu. Ani tuto skutečnost nemůže CK ovlivnit.

Cestovní kancelář nemůže nést odpovědnost za přírodní či jiné katastrofy, špatné nebo neobvyklé počasí (zvýšený výskyt mraků, silný vítr, bouřky, déšť nebo naopak silné sluneční záření, vysoké teploty, vlhkost, výši tlaku), politickou situaci příslušné země, omezení v důsledku probíhajících svátků či jiných místních událostí a zvyků, úroveň služeb, komunikací, cest apod.

### **Místní zvyklosti**

Při cestách do dalekých destinací doporučujeme předem se seznámit s místními zvyklostmi a pravidly chování. I když jsou místní obyvatelé zpravidla navyknutí na přítomnost turistů ze vzdálených zemí, je lepší předejít případným nedorozuměním. Věnujte také pozornost zákazům vývozu a dovozu zboží v jednotlivých zemích, za některá porušení hrozí skutečně vysoké a to nejen finanční tresty. Je třeba respektovat místní zvyklosti (zvláštnosti) daných zemí (např. koupání v „oblečení“ nebo modlení v islámských zemích, odpolední siesty nebo naopak velmi živé večerní aktivity jižních národů), využívání pláží a ubytovacích kapacit i místními obyvateli apod.

### **Cestovní doklady**

Před cestou do zahraničí je důležité si zjistit, jakou minimální platnost cestovního dokladu požaduje stát, do kterého se chystáte vycestovat (některé státy vyžadují platnost cestovních dokladů ještě tři až šest měsíců po ukončení Vaší cesty a ke dni návratu zpět do ČR). Taktéž věnujte zvýšenou pozornost platnosti cestovních dokladů dětí, jejichž platnost je kratší oproti dospělým. O pasových a vízových požadavcích jednotlivých států budete informováni před uzavřením smlouvy o zájezdu. Podrobnější informace Vám však ochotně poskytnou na každém oddělení pasové služby. CK nemá povinnost kontrolovat platnost cestovního dokladů, za své pasové a vízové formality si každý klient zodpovídá sám.

CK nemůže vrátit plnou souhrnnou cenu, pokud klient stornuje zájezd z důvodu neudělení víza, popřípadě je-li z určité země vyhoštěn nebo není-li do země vpuštěn. Zákazník zodpovídá za zajištění všech potřebných víz. Objednavatel zájezdu je povinen nahlásit účast cizích státních příslušníků. K opuštění území k cestě do států Evropské unie lze jako cestovní doklad použít i občanský průkaz se strojově čitelnými údaji, pokud nemá oddělenou vyznačenou část (ustřižený roh). Od 1. ledna 2006 již nelze k cestám používat občanské průkazy typu identifikační karty bez strojově čitelných údajů.

Upozorňujeme, že dnem 26. června 2012 skončila možnost cestování dětí zapsaných v cestovních dokladech rodičů. Každý občan ČR tak musí mít k vycestování do zahraničí svůj vlastní cestovní doklad. Bližší informace naleznete na [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz). V případě, že zákazník v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu

odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové doklady sám a na vlastní náklady. Delegát (pokud je v místě) je mu v těchto případech dle časových možností nápomocný.

## **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 kulturními rozdíly. Ty se týkají jednak sortimentu stravy, ale i způsobu jejího podávání.

Úroveň, kvalita, množství a sortiment stravy jsou v plné kompetenci hotelu, přičemž se v jednotlivých pobytových místech liší podle kategorie ubytovacího zařízení nebo i podle restaurace, ve které se hosté stravují.

Naše kancelář nemůže ovlivnit velikost a teplotu porcí, opakování nabídky jídel, chuť a složení pokrmů, případný malý výběr jídel a nápojů apod. Může také dojít k tomu, že se na začátku sezóny nebo na jejím konci nebude v restauraci stravovat dostatek klientů, aby mohlo být stravování připraveno formou bufetu, přestože je to v ceníku uvedeno. Minimální počet klientů pro přípravu bufetu se liší hotel od hotelu (zpravidla je však minimální počet 30 osob). V takovém případě 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 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 její personál nestíhá doplňovat. Počítejte s tím, že jiné národy používají k vaření jiné ingredience, jako jsou různá exotická koření, olivový olej nebo pikantní pasty. Ne vždy je náš žaludek přizpůsoben této stravě, a tak se čas od času mohou objevit i střevní potíže. 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. Ve většině hotelů nelze počítat s menu pro děti. Ve všech stravovacích zařízeních platí pravidlo, že se jídlo nesmí vynášet z restaurace bez výslovného svolení personálu (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. Naše CK nemá žádný vliv na ceny a sortiment nápojů a potravin zakoupených v hotelových barech a restauracích. V hotelech střední a vyšší kategorie je naprostou samozřejmostí společenské oblečení během stravování, především pak u večeře. U mužů jsou vyžadovány dlouhé kalhoty, u žen sukně či kalhoty.

Účastí 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, restauraci). Nápoje nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak. Dovolujeme si upozornit i na mírnější hygienické předpisy, které jsou méně přísné než v České republice, a které ne vždy mohou odpovídat našim představám, což může zákazníky překvapit, bohužel toto je dáno mentalitou místního obyvatelstva

(druh a způsob užívání WC, hygieny, stravování apod.). Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu all inclusive nebo restaurací a la carte jsou určovány vnitřními směrnici hotelů, které CK nemůže ovlivnit, a budete s nimi seznámeni po příjezdu do Vašeho hotelu.

Vysvětlení některých používaných pojmů:

Kontinentální snídaně obsahuje místní chléb nebo pečivo, máslo, marmeládu, teplý nápoj a většinou je servírovaná.

Rozšířená kontinentální snídaně je doplněna o sýr nebo uzeninu a také je většinou servírovaná.

Snídaně formou bufetu (formou švédských stolů) - samoobslužný volný výběr přinejmenším v rozsahu rozšířené kontinentální snídaně, který bývá obohacený o teplé pokrmy (vejce, párky...)

Stravování all inclusive - systém stravování all inclusive nemá pevně

stanovená pravidla ve všech hotelech a záleží na majiteli hotelu, jakým způsobem si uvedený systém zajištění stravovacích služeb konkrétně upraví, přičemž záleží i na kategorii jednotlivého hotelu. Může dojít k odlišnostem v jednotlivých pobytových místech, podle ubytovacího zařízení, nebo dokonce i podle restaurace, ve které se hosté stravují. Obecně lze říci, že se jedná o stravování formou plné penze, která zahrnuje místní alkoholické a nealkoholické nápoje a v určitých případech i ostatní občerstvení - např. svačinu v podobě snacku nebo sladkého pečiva, které je podáváno většinou v omezených časových úsecích v zařízeních stanovených hotelem (tzv. bary). Zde opětovně platí, že úroveň, „otevírací doba“ či sortiment snacků a nápojů je plně závislý na rozhodnutí hotelu a CK jej nemůže žádným způsobem ovlivnit. All inclusive program začíná obvykle převzetím klíčů od pokoje a končí současně s odevzdáním klíčů v recepci v den odjezdu. Minibar na pokoji není součástí all inclusive (pokud není uvedeno jinak). Na místě se také hradí veškeré nápoje, které nejsou zahrnuty v programu all inclusive. Mezi ně většinou patří čerstvé džusy, importované alkoholické nápoje, některé typy míchaných koktejlů či nápoje v lahvích a plechovkách. Nápoje v hotelových barech a plážových restauracích jsou z důvodu bezpečnosti většinou rozlévány do plastových kelímků.

V některých hotelech se může stát, že v době blízké ukončení programu all inclusive může být klientovi podán pouze jeden nápoj.

Stravování ultra all inclusive stejné jako u systému all inclusive a navíc rozšířené o dovezené alkoholické nápoje (omezeno nabídkou hotelu).

### **Pláže, moře, slunečníky a lehátka**

Cestovní kancelář není odpovědná za velikost, polohu a naplnění pláží, případně za znečištění pláží (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. Majitele ubytovacích zařízení ani CK nemohou čistotu pláží ovlivnit. Na řadě míst v naší nabídce jsou pláže označené modrou vlajkou, která bývá udělována právě těm nejkrásnějším a nejčistším plážím. Na některých místech se občas mohou vyskytovat chaluhy, jejich výskyt a případný úklid je také plně v kompetenci nájemce pláže; „divoké pláže“, tedy pláže bez lehátek a slunečníků, zpravidla nebývají upravovány vůbec. Ani na těchto plážích však nebývá tolerován nudismus. Pláže obecně nejsou určeny pro opalování bez plavek, v některých zemích je to nejen nevhodné, ale i zakázané. Zákazníci si musí předem zjistit, zda je to možné. Je nutné se na vyhrazených místech (plážích) vždy řídit pokyny plavčíka (pod místní sankcí v



případě neuposlechnutí). Dovolujeme si také upozornit, že plavčíci mohou v odůvodněných případech koupání na místech k němu vyhrazených zakázat. Je třeba počítat s tím, že v moři se vyskytují ryby a další živočichové, kteří mohou koupání znepříjemnit. Některé oblasti jsou vystaveny větším vlnám a silnějšímu větru, někde se naopak může stát, že vlny nejsou. V důsledku klimatických podmínek se rovněž může stát, že se pláž (případně mořské podloží) i v průběhu pobytu mění (zvětšuje se nebo zmenšuje), jedná se o objektivní okolnost, kterou CK nemůže ovlivnit. Informace o vzdálenosti pláže od hotelu jsou orientační. Počítají se od té části ubytovacího zařízení (areálu), které je umístěno nejbližší k pláži a končí u okraje pláže. V případě rozsáhlejších komplexů je nutno předpokládat, že některé ubytovací jednotky jsou situovány ve větší vzdálenosti od pláže. Pokud není u ubytovacího zařízení uvedeno, že jsou lehátka a slunečníky v ceně, je nutné si je pronajmout za poplatek. Poplatky se liší podle destinací. Pronájem lehátek a slunečníků je provozován soukromými firmami, za které CK nenesou žádnou odpovědnost, nemůžeme tedy ovlivnit jejich počet, cenu, kvalitu ani provozní dobu. V případě, že je v katalogu uvedeno, že lehátka a slunečníky jsou na pláži či u bazénu zdarma, neznamená to automaticky, že je mohou využít všichni klienti kdykoliv. Tato služba je omezena počtem slunečníků a lehátek a může být vázaná na drobnou konzumaci v plážovém baru. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů změnit i v průběhu sezóny.

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. U oblázkových pláží, na plážích s výskytem korálů a v plážových sprchách doporučujeme používat vhodnou obuv, stejně jako v blízkosti hotelových bazénů.

Při pobytu na pláži také doporučujeme používat opalovací prostředky a sluneční brýle s příslušným ochranným faktorem, nepobývat na přímém slunci zejména v poledních hodinách a dodržovat pitný režim. Zamezíte tak nebezpečí úžehu, úpalu či dehydrataci.

U většiny popisů ubytovacích zařízení naleznete i popis pláží.

Cestovní kancelář popisuje pláže, nikoli mořské podloží (a jeho členitost), které nemusí být vždy stejné jako je pláž (např. v případě písečné pláže nemůžeme zaručit, že po vstupu do moře nenaleznete kámen či kameny a naopak; v některých místech může být vstup do moře pozvolný, jinde naopak velmi prudký). V některých oblastech je možné využívat vodní aktivity a tím může dojít k omezení plaveckého prostoru. Výskyt (nebo naopak nemožnost využití) vodních aktivit nemůže CK 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 případě, že tato situace nastane, nemůže CK nést odpovědnost, pokud zákazník bude nucen docházet na vzdálenější pláž.

### **Další potřebné informace**

Rádi bychom Vás upozornili, že fakultativní výlety jsou ve většině případů pořádány našimi zahraničními partnery a nejsou poskytovány v rámci smlouvy o zájezdu, CK tedy nenesou žádnou odpovědnost za jejich rozsah, kvalitu a cenu. Případnou reklamaci rovněž fakultativního výletu je třeba ze strany zákazníka vždy podat u příslušného prodejce fakultativního výletu a nikoliv u CK.

K tomu, aby byl daný fakultativní výlet uskutečněn, je vždy potřeba minimální počet jeho účastníků, který stanoví daný zahraniční partner. Pokud se rozhodnete vybrat si z nabídky fakultativních výletů, počítejte s tím, že může dojít k souběhu stravování, za které se, pokud ho v ubytovacím zařízení z důvodu účasti na fakultativním výletu nečerpáte, příslušná částka nevrací. Pronájem aut či motorek v místě pobytu není pořádán naší CK, neneseme tedy odpovědnost za jeho cenu a kvalitu.

Pobyt se zvířetem je vždy na vyžádání u CK, protože některé ubytovací kapacity pobyt zvířat nedoporučují nebo nedovolují. Upozorňujeme také na povinnost dodržet všechny pasové, veterinární a jiné předpisy, které souvisí s vycestováním zvířete do zahraničí, včetně případné náhrady za způsobené škody.

Doporučujeme vzít si s sebou dostatek léků, které běžně užíváte.

Pro návštěvu kostelů jsou nezbytné pro muže dlouhé kalhoty, pro ženy zahalena ramena a delší sukně.

Přímořská letoviska jsou někdy charakteristická výskytem drobného hmyzu, zejména komárů – doporučujeme proto vybavit se repelentními prostředky nebo je zakoupit přímo v místě pobytu.

Také výskyt koček a psů v areálech ubytovacích zařízení bývá v přímořských zemích častým jevem, CK nemá žádnou možnost tyto skutečnosti ovlivnit.

Nedoporučujeme brát si na zájezd drahé předměty.

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

Upozorňujeme Vás, že období před a po hlavní sezóně (hlavní sezónou 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. Zároveň za absenci doplňkových služeb v hotelu (jako například kulečnick, ping pong, sauna atd.) po celou sezonu neručíme (jedná se o mimořádné a nepředvídatelné záležitosti hotelu, které CK není schopna ovlivnit).

Ústní informace, které klient obdrží na prodejních místech, nezavazuje CK více, než je uvedeno v písemné nabídce a programu zájezdu. Pro Vaši orientaci uvádíme i další pojem z terminologie používané v našem katalogu (dle ČSN EN ISO 18513):

Minibar - malá chladnička někdy obsahující studené nápoje a v některých případech také malé občerstvení (snack), které hradí klient v hotelu zvlášť a není tedy součástí služeb poskytovaných v rámci zájezdu (pokud není uvedeno jinak). Minibar neslouží k chlazení donesených nebo dovezených nápojů či občerstvení.

### **Voda a elektrická energie**

Ve většině destinací není voda z vodovodu určena k přímé konzumaci či vaření. Doporučujeme si jí proto zakoupit v místních obchodech v uzavřených obalech.

V Chorvatsku je naopak voda z vodovodu většinou pitná. V některých státech může docházet v letních měsících k častějším výpadkům dodávek elektrické energie i k výpadkům dodávek teplé a studené vody. Některá ubytovací zařízení používají k ohřevu vody solárních panelů. Ve dnech, kdy intenzita slunečního svitu není příliš silná, se může stát, že tekoucí voda není tak teplá. V některých státech se můžete setkat s jiným typem zásuvek a jejich umístěním než u nás. V Chorvatsku je elektrické napětí 220 V, doporučujeme elektrické spotřebiče s plochou zástrčkou (bez kolíku).

## **Komplexní odbavení**

Obvykle sedm dní před realizací zájezdu bude zasláno na e-mailovou adresu objednavatele komplexní odbavení (po zaplacení souhrnné ceny v plné výši), které bude kromě pokynů na cestu obsahovat i informace o dopravě, ubytovací voucher (slouží jako doklad o objednaných a zaplacených službách a na jeho základě jsou služby v zahraničí či tuzemsku poskytovány, jakýkoli neoprávněný zásah ze strany zákazníka do vouchery jej znehodnocuje a činí ho neplatným) a doklady o pojištění, pokud má klient sjednáno v CK. Komplexní odbavení je možné si vyzvednout i u provizních prodejců. Tyto dokumenty si pečlivě uschovejte, neboť slouží jako podklad k odbavení pro Vaši cestu do cíle Vaší dovolené, pro ubytování v hotelu i pro zpáteční cestu. 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.

## **Komplexní odbavení lze uskutečnit následovně:**

Vlastní/autobusová doprava

- vyzvednutí osobně v CK
- zaslání e-mailem klientovi
- zaslání e-mailem prodejci
- zaslání doporučenou poštou za poplatek 100 Kč

Při zakoupení zájezdu v době kratší než 7 dní před odjezdem obdržíte komplexní odbavení při podpisu smlouvy o zájezdu v CK (eventuálně u prodejce).

Podmínkou je opět uhrazení souhrnné ceny v plné výši na účet CK Aquarius Adriatic

## **Výhrada změny podmínek**

Nabídka v katalogu je připravována v 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. Vyhrazuji si proto právo na jejich změnu.

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, anebo zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení souhrnné ceny v průměru o více jak 10 % atd.), místě určení cesty nebo pobytu, druhu dopravního prostředku, ubytování, stravování, předpokládané trase cesty, pasových a vízových požadavcích pro občany České republiky 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, lhůtě, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, pokud jsou důvody pro její stanovení a o podmínkách, možnosti uzavřít individuální pojištění zákazníka pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy o zájezdu, pokud 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.

Cestovní kancelář Aquarius Adriatic s.r.o.

IČO: 26 74 64 41, se sídlem Praha 2, Korunní 61, PSČ 120 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 91139