

Před podpisem Smlouvy o zájezdu

Před podpisem Smlouvy o zájezdu si přečtěte pečlivě před-mluvní ujednání, informace uvedené v tomto katalogu a VOP (všeobecné obchodní podmínky).

Pečlivě zkontrolujte všechny údaje uvedené na Smlouvě o zájezdu.

Zkontrolujte své doklady a případně vizové a jiné povinnosti pro cílovou destinaci a všechny země, které budete tranzitovat (kterými budete projíždět), více informací naleznete také na www.mzv.cz

Jakoukoli nesrozumitelnost, dotazy apod. řešte neprodleně s pracovníky naší CK

Další kontakty jsou k dispozici:

Infolinka cestovní kanceláře STEFANNY s.r.o.
dostupná Po-Pá 9:00-17:00
tel.: +420 553 710 569, +420 606 748 863
nebo http://stefanny.cz/kontakty/

Ubytování – hotely, penziony, apartmány

Všechny hotely a penziony jsme pečlivě vybrali ve spolupráci s našimi zahraničními partnery a na základě spolehlivé znalosti místních poměrů. Popis a klasifikace hotelů jsou uvedeny podle měřítek stanovených příslušným resortem dotyčné země. Upoznorujeme na skutečnost, že standard hotelů ve stejné kategorii se může v jednotlivých zemích výrazně lišit, a to jak ve vybavení pokoje a hotelu, tak i v rozsahu nabízených služeb a stravování.

***** Velice jednoduché objekty určené pro nenáročnou klientelu s velmi jednoduchým vybavením rozsahem stravování a služebami.

****** Jednoduché ubytování s účelným vybavením, vhodné pro nenáročnou klientelu. Jednoduchý rozsah stravování i služeb.

******* Objekty nižší střední turistické třídy s běžným vybavením a rozsahem stravování.

******** Objekty střední kategorie s odpovídajícím standardem služeb a vybavením.

********* Hotely s vysokým standardem služeb, ubytování a stravování určené pro náročnějšího klienta.

Ve všech nabízených typech hotelů se domluvíte v recepci alespoň jedním světovým jazykem. Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů /číšníci, barmani, recepční, uklízečky, pomocní pracovníci, apod./ a ostatních zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Cestovní kancelář neovlivní jednání, chování, čistotu, tradice, zvyklosti a mentalitu personálu ubytovacích zařízení, proto reklamace v tomto směru jsou bezpříkladně. Pro vaše uvedené skutečnosti nelze po cestovní kanceláři požadovat žádnou finanční kompenzaci.

● Do celkové doby pobytu se v případě pozdních nočních odletů započítává i první noc, kdy je zákazník ubytován oproti běžným mezinárodním zvyklostem (tedy nikoliv až cca po 14 hod.) a je po nočním/ranním příjezdu do hotelu. V den odjezdu se pokoje musí uvolnit do 10 hodin. Tímto je zajištěn dostatečný čas na uklid pokoje. CK nemůže garantovat bezprostřední návaznost na ubytování, popřípadě opuštění pokojů/apartmánů na příjezd či odjezd klientů. Stravování, pokud je v ceně zájezdu, začíná první stravovací službou, poskytanou po čase příjezdu a končí poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu.

● Zákazník má možnost po dohodě s delegátem a po dohodě s recepcí za příplatek, který určí recepce hotelu a který tamtéž uhradí, používat i nadále hotelový pokoj až do svého odjezdu na letiště. Rovněž si takto může zákazník za příplatek rozšířit, po dohodě s recepcí, své stravování. Dále je nutno si uvědomit, že případný přilet oproti naplánovanému či předčasnému odletu oproti naplánovanému nezákládá zákazník a k tomu, že má nárok na stravování. Dříve větší hotelu tyto časové prodlevy zákazník neakceptuje a zmeškání objednané stravy z důvodu pozdního příletu nebo časného odletu hotel nenahrazuje.

● Zákazník je povinen před odjezdem ze své rekreace uhradit veškeré cenné služby /seř, minibar, chladnička, klimatizace, masáže, apod./ . V případě rozporu mezi zákazním a poskytovatelem služeb, se musí zákazník prokázat pokladním dokladem, že tyto služby již poskytovatel služeb uhradil. Cestovní kancelář ani její zástupce, nebudou zasahovat mezi obě smluvní strany, do jejich vzájemných smluvních vztahů, rozporů a nesrozumitelností.

● Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, které přihlásí k obydání apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upoznorujeme, že správa apartmánů může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat a požadovat úhradu pobytu za tyto osoby.

● Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK a zaplatit na místě.

● Studia a apartmány jsou samostatně byty s jednou nebo více ložnicemi s kuchyňským koutem vybaveným základním nádobím, který umožňuje přípravu jednoduchých jídel, sprchu a WC a nejsou vybaveny mycími prostředky. Jednotlivá zařízení se mohou lišit vybavením. Mají většinou 2 pevná lůžka. Ostatní lůžka mohou být přistýlky různých rozměrů, palandy, rozkládací gauče, křesla a nemusí vždy vyhovovat dospělým osobám. Toaletní papír se nedoplňuje. K dispozici vám bude pouze jeden při vašem příjezdu. Chybí-li gumová zástěna ve sprše zejména v studiích a apartmánech, a i v hotelu, není to závada ve sprše. Gumová zástěna sice brání střikání vody mimo prostor sprchy, je nepraktické ji nemít, avšak nikde není žádnou normou dány, že by to nutně součástí stravy a že musí být u sprchy tato gumová zástěna zavěšená.

● Pokud zvolíte pokoj s 1–2 přistýlkami, počítejte s nižším podlahou a je tím omezena průchodnost pokoje. Jednolůžkový pokoj často nemá balkon, a tedy nelze ze strany klienta vyžadovat balkon, i když je v popisu hotelu u pokoje uveden.

● Za třílůžkový pokoj je obvykle považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou, kterou může být pohovka, rozkládací gauč, křeslo, palanda nebo lehátko. Přistýlka obvykle neposkytuje stejný komfort jako pevné lůžko. Při běžném standardu ubytování se mydlo a šampón obvykle neposkytuje, nejsou v ceně zájezdu. Hotelový pokoj jsou uklizeny denně /pokud není uvedeno jinak/, toaletní prádlo, ručníky, osušky a toaletní papír jsou měněny průběžně – dle kategorie ubytovacího zařízení.

● Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci pokoje dvou- až třílůžkového pokoje, musí být započítána přírůžka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje. V plně sezóně/červenec, srpen/ se z pravidla jednolůžkové pokoje neakceptují ze strany ubytovatele.

● Fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrativní, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen.

● Dovolena je pro mnohé turisty spojena s hnutým nočním životem. Ve všech letních turistických oblastech je to nutno počítat se zvýšeným hlukem, zejména však v nočních hodinách, způsobeným večerní zábavou letních hostů /bary, restaurace, diskotéky a velmi živý provoz aut a motocyklů v nočních hodinách/.

Rovněž animace v hotelích může být hlúčná. V ubytovacích objektech nemůže CK zajistit absolutní klid ani omezení stavební činnosti v okolí hotelů. Odlehlejší stavební stopy může být příčinou šíření hluku mezi jednotlivými místnostmi.

● K extotice jižních zemí patří hmyz, který se přes veškerou snahu personálu může v některých ubytovacích kapacitách vyskytovat. Doporučujeme proto vztít s sebou repelentní přípravky, elektrické stroje s tabletami proti hmyzu. CK nenese zodpovědnost za případné se vyskytující hmyz.

● Ve většině hotelů je možné si pronajmout trezor k uschování cestovních dokladů, peněz a cenností /za poplatek/. Většína hotelů má seř, přesto nedoporučujeme zákazníkům brát s sebou drahé šperky či nadměrně velkou finanční hotovost. Seřf slouží především k ukládání platebních karet, cestovních dokladů, šeků, běžné finanční hotovosti apod. Doporučujeme této možnosti využít. Za ztracené věci, které nebudou uschovány v hotelovém trezoru, ubytovací zařízení neručí a CK nese zodpovědnost za jejich ztrátu nebo krádež.

● Rozdělování pokojů zpravidla zásadně ze strany hotelu a CK na něj nemá vliv.

Jazyk poskytovatelých služeb

Pokud je v ceně zájezdu zahrnuta služba delegáta či průvodce, jsou tyto služby delegáta či průvodce obvykle poskytovány v českém nebo slovenském jazyce.

Jakýkoli jiný personál (veškeré personálu na letištích, řidiči autobusů, průvodců na fakultativních výletech, personál u půjčovných automobilů, skútrů a jízdních kol, personál na recepcích hotelů, dalšího personálu ubytovacích a stravovacích zařízení, poskytovatele jakýchkoli dalších služeb včetně obchodu, směnárny, lékáren a zdravotnických zařízení) poskytuje své služby v místním jazyce (v jazyce dané země, ve které se zákazník nachází).

V případě potřeby může zákazník kontaktovat delegáta/průvodce – kontakt je uveden v pokynech na cestu, nomyz kontakt CK STEFANNY – +420 553 710 569 nebo pomocí zastupitelského úřadu ČR v dané zemi – kontakty jsou uvedeny v pokynech na cestu.

Stravování

Způsob stravování je uveden v popisu každého hotelu. Kontinentální /evropská/ snídaně se většinou skládá z kávy, čaje, pečiva, másla a zavaňeniny nebo sýra. Salám a vajčka jsou výjimkou. Snídaně podávána formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. V hotelích nižší a střední kategorie může být nabídka omezená pouze na některé z uvedených položek /např. pečivo nebo chléb, maslo, džem, střídač obohaceného sýru, salám nebo vejce/. Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu, přičemž i ve tříhvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplo hlavní jídla. V i případě, kdy je snídaně a večeře podávána formou bufetu se musí stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou.

● Servírování polopenze je kombinace rozšířené kontinentální snídaně a večere.

● Servírování snídaně je jednochodová a bez možnosti výběru a může se skládat z těchto položek: pečivo, maslo a zavaňina nebo sýr, střídač obohaceného sýru, salám nebo vejce v různých variantách, nebo sendviče. Na pít je k dispozici káva, čaj, mléko nebo nápoje z posmívkových puřů.

● Servírování jednotné večere se skládá ze salátu /případně předkrmu/, hlavního jídla, dezertu. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak – např. v hotelcích s programem „all inclusive“. V případě programu „all inclusive“ je podávána nápoje i a jídla včetně omezeno dle režimu jednotlivých hotelů. Nápoje jsou ve většině případů rozlévané. Z bezpečnostních a hygienických důvodů jsou většinou veškeré nápoje podávány v bazénu a v areálu hotelu v plastových kelímčích. Balené nápoje jsou zpoplatňovány.

U ubytování s možností vlastního vaření jsou u vybavení kuchyňky k kuchyňské kouty vybavené většinou dvouhvězdičkovým a lednicí. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá pouze ze základního nádobí, omezená je rovněž možnost používat v pečici troubě. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyňku.

● Ve většině hotelů je požadováno, aby zákazníci v prostorách hotelové restaurace, byli v priměřeném oblečení /dlouhé kalhoty, košile, tričko/.

Při objednání stravy v hotelích je obvykle možné objednat stejnou stravu pro všechny osoby, které spolu sdílí pokoj, a to na celou dobu pobytu. Počet objednaných stravovacích služeb musí být stejný jako počet noclehů a nelze uplatňovat nárok na vrácení částky v případě, že nebylo možno některou službu poskytnout z důvodu pozdního příjezdu či brzkého odjezdu z hotelu. Způsob stravování je uveden v popisu hotelu v katalogu. Nabídka stravování /bohatost a pestrost/ odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem a norem zahraničního partnera. CK nemůže olivnit případné opakování nabídky jídel. Nápoje k jídlům kromě snídaní a stravování s programem „all inclusive“ nejsou zahrnuty v cenách zájezdu. V jižních krajích nedoporučujeme konzumaci vody přímo z vodovodu, nýbrž zakoupení pitné vody.

Doprava/transfery

● První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dno plnohodnotné rekreační pobytu. V tomto směru nelze tedy reklamovat eventuální zkrácení zájezdu. V případě večerních letů může přeprava zasáhnout až do dalšího dne, při zpáteční cestě může být odlet naplánován až na brzké ran-

ní hodiny dne následujícího po skončení nároku na ubytování a služby. Nelze vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer.

● Počet míst je omezen a realizace transferu/svozu je podmíněna minimálním počtem účastníků. Realizace transferu z/do destinace nemusí být vždy v okamžité časové návaznosti na přílet/odlet.

● CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodů přetížení leteckých koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánavání dovolené brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nezvniká zákazníkovi právo na odstupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpány.

● Časy odletů a příletů jsou vždy uvedeny v pokynech k odletu. Pokyny pro odbavení obdržíte v dostatečném předstihu min. 7 dnů před odletem emailem nebo poštou.

● Podle platných mezinárodních předpisů nesmí mít cestující u sebe tekutiny, zbraně, stříselo, nože, nůžky, hračky odpovídající skutečným útočným zbráním a všechny další předměty bodné a sečné povahy. Tyto předměty musí mít cestující uloženy pouze v zapsaném zavazadle. Pokud tyto předměty nebudou uloženy v zapsaném zavazadle, budou při bezpečnostní kontrole bez náhrady odebrány.

● Zhledem k tomu, že v některých destinacích jsou ulice velmi úzké, může se stát, že transferový autobus nebudou moct projet přímo k vašemu ubytování. V takovém případě si vezmete své zavazadla a od autobusu k ubytování vás doprovodí přímo majitelé, nebo zaměstnanci jednotlivých ubytovacích kapacit.

Zdraví

Rádi bychom vám doporučili prokonzultovat s ohledem na váš zdravotní stav plánovanou cestu se svým lékařem. Pobytové i poznávací zájezdy nejsou obvykle zcela vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu. Prosíme zákazníky, kteří jsou omezeni ve schopnosti pohybu, aby před zakupením zájezdu (před podpisem Smlouvy o zájezdu) kontaktovali naši centrálu v Opavě. Při objednání zájezdu doporučujeme zakoupení pojištění léčebných výloh včetně storna. V případě jakýchkoli nesnází v místě jsou vám k dispozici delegáti CK STEFANNY, kteří Vám budou rádi nápomocni. Doporučujeme nezapomenout na bajžd příbaltí vlastní užívané léky.

Služby delegáta

Pokud není výslovně uvedeno jinak, jsou v ceně zájezdu služby českého delegáta. Povinnosti delegáta jsou dány mezinárodní všeobecně užívanou praxí, kdy se jeden zástupce CK věnuje zákazníkům ve více ubytovacích zařízeních v jejich došatitelné lokalitě. V místě pobytu se o Vaši pohodovou dovoluou budou starat češty či slovensky hovořící delegáti, kteří zajišťují základní asistenční služby (ubytování, informace k pobytu, nabídka fakultativních výletů apod.). Delegátské služby však mohou být poskytovány i v jiných jazycích – polština, angličtina apod. Delegát může být společně pro několik různých hotelů a několik letovisek a nemusí být k dispozici klientům každý den. V případě potřeby mohou všichni zákazníci kontaktovat také naši infolinku. K zajištění kontaktu se zákazníky užívá priměřených prostředků /informační tabule, telefon, informační knihy s pohotovostním kontaktem na delegáta, stanovení úředních hodin, atd./

Pláže

V jednotlivých ubytovacích zařízeních udává obvykle vzdálenosti tohoto zařízení a nejléžší pláži. Tento údaj je orientační a vychází většinou z údajů uvedených v propagačních materiálech hotelů. Vzdálenost je měřena vzdušnou čarou od nejléžšího bodu ubytovacího zařízení směrem k pláži, nikoli od pokoje k pláži. Pláže jsou zpravidla veřejné, přístupné i místním obyvatelům, kteří bývají často hlúčnější než je zvykem v ČR. Nelze vyloučit sezónní výskyt mořských trav /chaluh/, měřid apod. CK neodpovídá za případné zmeškání pláží z klimatických nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Použití lehátek a slunečnic na pláži je obvykle za poplatek /pokud není uvedeno jinak/, stejně tak využití sportovních programů, které jsou uadány u jednotlivých ubytovacích kapacit, pokud není uvedeno jinak. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů měnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečnic zdarma většinou neodpovídá plně kapacitě hotelu a nelze vymlouvat jejich přidělení v případě obsazení celé kapacity. V souvislosti s optimalizací obsazenosti lehátek u hotelových bazénů bývá zvykem, že po 30 minutách, během kterých lehátka není využíváno, je přístupné dalším klientům. Ležící osoba či jiné osobní věci ponechané na lehátku po dobu delší než 1h proto nelze považovat za obsazené. V případě obsazenosti všech lehátek klientovi nevzniká žádný nárok pro náhradu ze strany hotelu či CK. Obsazenost lehátek v bazénu je pouze v kompetenci klientů a jejich vzájemné domluvě.

Vlěty

CK ve svých propagačních materiálech uvádí možnost zakoupit si fakultativní služby a vlěty na místě. V ceně zájezdu nejsou tyto služby zahrnuty i když je delegát na místě samém nabízí zákazníkovi si musí být vědom toho, že v tomto okamžiku přestává delegát být reprezentantem cestovní kanceláře a podatelé zájezdu u které si zakoupil zájezd a stává se tímto zástupcem jiného subjektu. Ceny fakultativních vlětů uvedených v katalogu jsou orientační a mohou se během sezóny měnit. Vlěty mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepříznivé počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moci. Nerealizování vlětů nezákládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných cestovní smlouvou. Upoznorujeme i na skutečnost, že program vlětů může být z objektivních důvodů změněn. Doprovod fakultativního vlětů češty nebo slovensky hovořícím průvodcem je realizován v případě minimální účasti požadované organizátorem. Zakoupil-li si zákazník fakultativní vlět, není povinností hotelu vybitv zákazníkovi cestovním balíčkem místy stravy v hotelu. Nelze tedy požadovat žádnou finanční náhradu po cestovní kanceláři. Pokud je cestovní balíček od hotelu k dispozici, jde o jeho dobrou vůli. Nelze tedy akceptovat stížnosti, která se týká neochoty hotelu vybitv zákazníkovi balíčkem. Na obsah balíčku si nelze stěžovat s cílem získání finanční kompenzaci.

Zavazadla

Při přípravě na cestu věnujte prosím pozornost váze vašich zavazadel. Pro lety v turistických třídách je povoleno váhový limit 23kg na jednu letenku. Další informace viz katalog str. 4.

Dojde-li k poškození nebo dokonce ke ztrátě zavazadla během letecké přepravy, musí se nehody /sluha na letišti v příletové hale tako skutečnost nahlásit /zavazadla ztráty a nálezy/ za účelem sepsání protokolu (PIR), který je originálem pro další účinné jednání s leteckou společností. Originální zavazadlových listku je nutné uschovat pro kladné vyřízení reklamace. Pokud zákazník opustí tento prostor s poškozeným kufrem nebo bez něj, nelze již tuto zavadu reklamovat.

Zvláštní požadavky

Zvláštní požadavky klientů jsou pouze doplňující. Některé požadavky např. vzhled na moře, rezervace místa v letadle či dětská postýlka mohou být akceptovatelé pouze za příplatek. V případě že hotovost zákazník v zahraničí dojde a nemá platební kartu je ochna cestovní kancelář předchodně vypočítá svému zákazníkovi rozumně vysokou finanční hotovost. Podmínkou však je, že v České republice složi za zákazníka jeho zástupce danou hotovost na účet cestovní kanceláře /Kč nebo EURO/ a to před předáním hotovosti zákazníkovi v zahraničí.

Alkohol, omamné a psychotropní látky

Zákazník, který nadměrně poží alkohol, nebo prokazatelně poží omamné látky či drogy, či jejich kombinaci, nemusí být (a zpravidla nebude) vpuštěn do letadla k cestě do/ze zahraničí. O případném vyloučení z této letecké přepravy rozhoduje vždy kapitán daného letadla. Zákazník v tomto případě nebudou vráceny finanční prostředky za již zaplacený a nečerpaný zájezd. Pokud se rozhodnou i zbylí členové rodiny vyloučeného zákazníka či jeho přátelé, ze rovněž zodpovědně neodletí, nemožno ani požadovat vrácení finančních prostředků za již zaplacený a nečerpaný zájezd. Zákazník, který nadměrně poží alkohol, nebo prokazatelně poží omamné látky či drogy, či jejich kombinaci, a způsobí vážné problémy v ubytovacím či stravovacím zařízení v zahraničí, může být vedením daného hotelu vstěhován bez náhrady jakékoliv škody. Rozhodnou-li se rodinní příslušníci či přátelé, že s tímto zákazníkem opustí ze své vůle a solidárně také dané zařízení, vzniklou škodu nelze požadovat po cestovní kanceláři.

Újma

U zákazníka, u kterého vznikly sekundární problémy, tj. nemohl využít v plně šíři již zaplacenou stravu, např. all inclusive, nemohl využít fakultativních výletů či jiných služeb, koupání, slunění, atd. a na základě např. střeňích a začímavých problémů či jiných zdravotních problémů či jinak a uvádí to ve své reklamaci jako svoji újmu, nebude cestovní kancelář brát zřetel takovou újmu a také u akovému zákazníkovi nepřislúží závazek z ceny zájezdu či jiných finančních odškodnění. Újma by zákazník v případě střeňích a začímavých problémů vznikla jediné tehdy, pokud by státní správcové příslušné země byla provedena kontrola a byla protokolárně zjištěna a úředně zapsána stravovací či hygienická chyba příslušného zařízení. V případě jiných problémů by újma byla přiznána a finančně odškodněna tehdy, pokud by byla prokazatelně doložena. Přitom subjektivní počty zákazníka a jeho rodinných příslušníků či zákazníkovi v příbuzenském vztahu, se nepovažují za průkazná a doležitelná fakta. Cestovní kancelář neakceptuje nároky za újmu za tzv. ztracené čas v case svého zájezdu (např. při překnihování, je nutné se přestěhovat do původního ubytovacího zařízení, nebo při čekání na recepci hotelu na přidělení hotelového pokoje, nebo při čekání na transferovou přepravu na z/letišti apod.), a popř. jím zavinené nevyužití služby. Tento tzv. ztracený čas, či nevyužití služby, nemožno být důvodem a finanční kompenzací. Pokud zákazník tvrdí, že měl stres či utrpeřl psychickou újmu či tvrdí, že měl naprosto zkaženou dovolenou na zájezdu, musí tento stav důvěryhodně prokázat.

Informace pro osoby s omezenou schopností pohybu

Pobytové i poznávací zájezdy nejsou obvykle zcela vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu. Prosíme zákazníky, kteří jsou omezeni ve schopnosti pohybu, aby před zakupením zájezdu (před podpisem Smlouvy o zájezdu) kontaktovali naši centrálu v Opavě +420 553 710 569.

Převrápný pokyny

CK zaslíá klientům 7 dnů před odjezdem/odletem pokyny na cestu (případně voucher, letenky, pojistovací karty a rozsah počítač...) elektronickou poštou na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Pokud není na Smlouvě o zájezdu e-mailová adresa uvedena, jsou pokyny zasílány e-mailem na adresu prodejce (cestovní agentury/kanceláře, se kterou klient Smlouvu sepsal), kde si klient odbavení na cestu vyzvedne. Klient má možnost si vyzvednout odbavení také na centrále CK v Opavě osobně. Zaslání pokynů na cestu poštou je možné jako doplnkovou službu, která musí být uadena jako příplatek na Smlouvě o zájezdu (poplatek 100,-Kč za Smlouvu o zájezdu). Letenky, vouchery i pojistovací karty včetně rozsahu pojištění jsou vytvořeny a zasílány tak, aby byly akceptovatelné při pouhém vytřítění (není třeba originálu uvedených dokladů). Pokud by zákazníkovi z jakéhokoliv důvodu nebyly pokyny doručeny (např. z důvodu chybných kontaktních údajů, problémů na serverech apod.), je zákazník povinen si pokyny neprodleně vyžádat. Zákazník uvádí na Smlouvě o zájezdu aktuální kontakty, u kterých je povinen měnit před odjezdem zkontrolovat jejich aktualnost a případně nesrozumitelně hlásit písemně CK.

Důležité informace

Všechny speciální požadavky a přání klientů (např. vzhledy z pokojů, umístění jednotlivých pokojů v hotelu, usazení v autobuse – místenky) jsou zpoplatňovány a musí být uadeny na Smlouvě o zájezdu formou příplatku, jinak na ně nebude brán zřetel. Zákazníci uvedení na jedné Smlouvě o zájezdu budou vždy usazení pohromadě, z tohoto důvodu nemusí mít příslušné místenky.

Jsme vaším spolehlivým partnerem již od roku 1992