

Obecné informace

Ubytování

Cestovní kancelář SteFANNY vybrala ve spolupráci se zahraničními partnery a na základě spolehlivých znalostí místních poměrů všechny ubytovací kapacity tak, aby cena odpovídala jejich kvalitě a požadavkům klientů. Vybavení, velikost a poloha pokojů nemusí být v rámci jedné kategorie kapacity naprosto shodná. CK SteFANNY nemá vliv na přidělení pokojů, které provádí samotný hotel. Rádi vám však za příplatek budeme garantovat např. pokoj s vyhlídkou na moře (případně na zahradu, na město apod.) tam, kde je to možné. Vzhledem k tomu, že oficiální kategorie hotelů se v jednotlivých zemích liší, dovolujeme si vám představit vlastní hodnocení kvality ubytování, které objektivně umožní srovnávat kapacity v celosvětovém měřítku, nemusí se však shodovat s označením místní klasifikace.

- ** jednoduché ubytování určené pro méně náročné klienty, s jednoduchým rozsahem stravování
- *** běžný turistický standard ubytovacích služeb
- **** velmi kvalitní ubytování, vyšší standard služeb
- ***** nejvyšší kvality ubytování a služeb
- * vyšší kvality základního stupně

Dvoulůžkový pokoj

Pokoj se dvěma pevnými lůžky (oddělená lůžka nebo manželská postel) zpravidla s možností přidat jednu přistýlku, bez možnosti vaření. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč/křeslo, palanda, lehátko nebo běžné lůžko. Předpokládá se, že přistýlka obvykle neposkytne stejnou komfort jako běžné lůžko.

Jednolůžkový pokoj

Pokoj s jedním lůžkem nebo dvoulůžkový pokoj s jedním neobsazeným lůžkem, bez možnosti vaření.

Hotelový apartmán

Hotelové místnosti apartmánového typu, zpravidla se jedná o dvě samostatné místnosti, obvykle s pevnými lůžky nebo rozkládací pohovka a možnosti umístit jednu a více přistýlek. V hotelových apartmánech není možné vařit.

Studia

Samostatný pokoj větších rozměrů s kuchyňským koutem vybaveným základním nádobím, které umožňuje přípravu jednoduchých jídel, sprchou a WC, pro 2/3 osoby, většinou 2 pevná lůžka a dle potřeby přistýlky.

Apartmány

Jsou samostatné byty s jednou nebo více ložnicemi s kuchyňským koutem vybaveným základním nádobím, které umožňuje přípravu jednoduchých jídel, sprchou a WC. Mají většinou 2/4 pevná lůžka. Ostatní lůžka mohou být přistýlky různých rozměrů a nemusí vždy vyhovovat dospělým osobám. Studia a apartmány nejsou vybaveny mycími prostředky. Toaletní papír se nedoplňuje. K dispozici vám bude pouze jeden přívazem příjezdu. Další lze dokoupit.

Penzion

Jednotlivé hostinské pokoje pro 2/3/4

osoby bez možnosti vaření nebo studia a apartmány s kuchyňským koutem. Podle mezinárodních zvyklostí musí být zpravidla pokoje opuštěny v den odjezdu či odletu do 12:00 h, ubytovat se v den příjezdu je možné obvykle nejdříve ve 14:00 h. Tak je zajištěn dostatečný čas na důkladný úklid pokoje. Bohužel naše CK nemůže garantovat bezprostřední návaznost ubytování, popřípadě opuštění pokojů nebo apartmá, na Váš příjezd nebo odjezd. V případě pokojů s přistýlkou (přistýlkami) je omezena průchodnost pokoje. Jednolůžkové pokoje, i když jsou za příplatek, jsou většinou menších rozměrů. Při běžném standardu ubytování se mýdlo a šampon obvykle neposkytují, nejsou v ceně zájezdu. Hotelové pokoje jsou uklizeny denně, (pokud není uvedeno jinak), ložní prádlo, ručníky, osušky a toaletní papír jsou měněny průběžně – dle kategorie ubytovacího zařízení. Dovolena je pro mnohé turisty spojena s bohatým nočním životem. Ve všech letních turistických oblastech je 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 hlučná. V ubytovacích objektech nemůže naše CK zajistit absolutní klid ani omezit stavební činnost v okolí hotelů. Odlehčený stavební styl může být příčinou poslechu mezi jednotlivými místnostmi. K exotice jižních zemí patří hmyz, který se přes veškerou snahu personálu může v některých ubytovacích kapacitách vyskytovat. Doporučujeme proto vzít s sebou repelentní přípravky, elektrické stroje s tabletami proti hmyzu. Naše 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/. Doporučujeme této možnosti využít. Za ztracené věci, které nebudou uschovány v hotelovém trezoru, ubytovací zařízení neručí a naše CK nenese zodpovědnost za jejich ztrátu nebo krádež. Bohužel i přes veškeré naše snahy se ne vždy podaří zajistit Vám objednaný hotel, a to i přesto, že jste si jej objednali dlouho před odletem. Zákony hostitelských zemí totiž povolují vyšší příjem objednávek, než je skutečná kapacita hotelu. V tomto případě je majitel hotelu povinen zajistit náhradní ubytování v té kategorii, která Vám byla potvrzena a kterou jste si zaplatili. U dodatečně vypsaných zvláštních nabídek, speciálních nabídek u zájezdu na poslední chvíli garantujeme pouze kategorií hotelu, nemusí se vždy jednat o hotel z katalogu. Jméno hotelu se klient dozví po přiletu do cílové oblasti. V posledních letech se rozvíjí moderní prodejní metoda – nabídka nejmenovaných ubytovacích kapacit označených v katalogu názvem SteFANNY, která je určena pro klienty, kteří nekladou velký důraz na přesný výběr ubytovací kapacity a preferují zvýhodněnou cenovou nabídku.

V tomto případě garantujeme základní parametry kvality služeb: doprava, délka pobytu, typ a kategorie ubytovacího zařízení, rozsah stravování. Jméno ubytovacího zařízení se klient dozví po přiletu do cílové oblasti. Přítom zákazník může být umístěn v některém objektu z naší konkrétní nabídky, někdy ve vyšší kategorii, než za kterou zaplatil, anebo v zařízení, které v katalogu vůbec není publikováno. Při rezervaci zájezdu na cestovní smlouvě v kolonce zvláštní požadavky klienti uvádí svoji doplňující a upřesňující požadavky. CK SteFANNY na ně přihlíží a dle svých možností se snaží klientům vyhovět. Tyto požadavky nelze považovat za předem potvrzené a netvoří součást závazku CK SteFANNY vůči klientům. Některé /např. výhled na moře, dětská postýlka/ akceptujeme pouze za příplatek. Lehátka a slunečníky bazénů zdarma jsou v omezeném počtu a tudíž nemohou být používány všemi klienty najednou kdykoli. Prosíme, abyste vzali na vědomí, že ve většině hotelů není dovoleno donášet na pokoj vlastní potraviny. Výjimkou jsou hotely apartmánového typu vybavené kuchyňkou.

Stravování

Způsob stravování je uveden v popisu hotelu v katalogu. Nabídka stravování / bohatost a pestrost / odpovídá kategorií hotelu a zejména místním zvyklostem a norem zahraničního partnera. Naše CK nemůže ovlivnit případné opakovaní nabídky jídel. Nápoje k jídlům kromě snídaní a stravování s programem „all inclusive“ nejsou zahrnuty v cenách zájezdu. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky vybavené většinou dvou plotýnkovým vařičem a lednicí. Kuchyňské vybavení se skládá pouze ze základního nádobí, omezená je rovněž možnost pečení v pečici troubě. V jízdnicích krajích nedoporučujeme konzumaci vody přímo z vodovodu, nýbrž zakoupení pitné vody.

Letecká doprava

Kvalitu dopravy a vašeho pohodlí na cestách za mořem a sluncem vám zajistí letecká společnost TRAVEL SERVICE a.s. Praha a SMART WINGS Praha. Časy odletu a přiletu jsou vždy uvedeny na letenkách a v pokynech k odletu. Pokyny pro odbavení obdržíte v dostatečném předstihu e-mailem nebo poštou. Na letišti k odbavení je nutno se dostavit 2 hodiny před odletem, kde vám budou předáni doklady k vašemu pobytu. Některé změny však mohou nastat i několik hodin před plánovaným odletem (zpoždění vlivem přeplněného vzdušného koridoru, vlivem povětrnostních podmínek, nepředvídatelných incidentů, apod.). Cestovní kancelář nemůže ovlivnit a neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, které mohou nastat v souladu s mezinárodními úmluvami (změna trasy letu, mezipřistaní, změna odletu, typ letadla nebo letový plán). Z technických nebo jiných příčin nezávislých na letecké společnosti je dopravce oprávněn odložit, zrušit nebo předčasně ukončit let a klientům zájezdu nemůže být za toto čekání poskytnuta žádná finanční kompenzace. Účastník zájezdu musí brát v úvahu i možnost výrazného zpoždění při plánování přípoju k dalším svým aktivitám. V důsledku denního vyřízení letových tras i techniky linkových

provozem se charterové lety v Evropě realizují převážně v nočních hodinách. Změna řádu, především v nočních hodinách letů, může být zkrácen celkový počet dní trvání zájezdu, avšak bez vlivu na zkrácení zaplacených služeb v cílovém místě. Podle platných mezinárodních předpisů nesmí mít cestující u sebe zbraně, střílevo, nože, nůžky, hračky odpovídající skutečným útočným zbraním a všechny další předměty bodné nebo 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.

Transfery k jednotlivým ubytovacím kapacitám

Kapacitám k tomu, že v některých destinacích jsou ulice velmi úzké, může se stát, že autobus nebude moci projet přímo k vašemu ubytování. V takovém případě si vezmete své zavazadla o autobusu k ubytování své doprovodě přímo majitelé, nebo zaměstnanci jednotlivých ubytovacích kapacit.

Dítě do dvou let

Děti do dvou let cestují charterovými lety ZCELA ZDARMA bez nároku na sedadlo a služby, platí pouze manipulační poplatky a pojištění. (Dítě nesmí v den přiletu zpět dovést do dvou let). Dětské postýlky – jsou většinou za poplatek a nelze je závazně zajistit. V případě vašeho zájmu je nutno tuto skutečnost vyznačit při knihování zájezdu jako zvláštní požadavek na cestovní smlouvě. Při příjezdu do vašeho ubytovacího zařízení si postýlku ihned vyžádáte a zaplatíte na recepci nebo u našeho delegáta. Veškeré dětské ceny uvedené v katalogu se vztahují od 2 let věku až do dovršení věku vyznačeného u jednotlivých hotelů, a to vždy při ubytování s 2 dospělými osobami. V nabídce dítě zdarma nebo za zvýhodněnou cenu se týká pouze jednoho dítěte. Druhé dítě platí vždy cenu uvedenou v katalogu.

Letištní, bezpečnostní a palivové příplatky

Ceny za letištní, bezpečnostní taxy a palivové příplatky jsou povinné. Zákazník bere na vědomí, že ceny zájezdů zahrnují pohyblivé složky. Především letištní a bezpečnostní taxy, které se mohou změnit na základě zdražení poplatků na domácích nebo cílových letištích. Palivové příplatky se odvíjí od ceny ropy a leteckého paliva. Kvůli nestálosti ceny ropy zavedy letecké společnosti palivový příplatek, jehož výše je variabilní a závisí na aktuální ceně leteckého paliva. CK uvádí konečné ceny zájezdů včetně těchto poplatků a dle zákona může v případě zvýšení ceny paliva oproti ceně v době tisku katalogu jednorázově zvýšit palivový poplatek, nejpozději však 21 dnů před odletem dle aktuálního stavu. CK neodpovídá za změny cen letištních a bezpečnostních tax a palivového příplatku. Palivový příplatek musí zaplatit všichni, kteří mají vlastní sedáčku v letadle včetně všech dětí nad 2 roky. Pokud tato skutečnost nastane a budeme klientovi nuceně doúčtovat určitou částku, klient je povinen do 5-ti dnů od oznámení zvýšení ceny uhradit (viz str. 33).

Zavazadla

Při přípravě na cestu věnujte prosím pozornost váze vašich zavazadel. Pro lety v turistických třídách je povoleno váhový limit 15 kg na jeden kufřík, přičemž roční limit je stanoven doplatek za 1 kg až 8 kg nadváhy cca 30 EUR - údaje z r. 2012. Dojde-li k poškození nebo dokonce ke ztrátě zavazadla během letecké přepravy, musí se vždy ihned na letišti v příletové hale tato skutečnost nahlásit osobně za účelem sepsání protokolu (PIR), který je nezbytný pro další účinné jednání s leteckou společností. Originální zavazadlový lístku je nutné uschovat pro kladné vyřízení reklamace.

Přeprava zvířat

Zvířata se zásadně přepravují po předchozím nahlášení u CK a následného souhlasu leteckého přepravce za poplatek. Zvířata cca do 5 kg lze přepravovat v kabině letadla v uzavřené schránce. Větší zvířata – v zavazadlovém prostoru ve zvlášť k tomu určených boxech/info v CK/.

Přeprava neskladných zavazadel

Jejich přeprava (jízdni kola, surfy apod.) musí být nahlášena v CK již při knihování zájezdu a lze je přepravit v závislosti na kapacitních možnostech přepravce za poplatek.

Autobusová doprava

Při cestách do zahraničí využíváme komfortní autobusy, které mají k dispozici video, klimatizaci a nabídku teplých a studených nápojů. Pokud je autokar z technických důvodů nebo z důsledku vyšší moci nucen čekat na výměnu, nemůže být účastníkům zájezdu za toto čekání poskytnuta žádná finanční kompenzace. Všechna místa v autokaru mají stejnou hodnotu a nelze požadovat slevu z ceny při přidělení místa, které klientovi nevyhovuje. Přednost mají klienti, kteří se na zájezd přihlásí dříve.

Individuální doprava

Klienta, který využije možnosti vlastní dopravy, bychom rádi upozornili, že za dodržení termínu nástupu a ukončení pobytu je sám zodpovědný. Ubytovací kapacity jsou k dispozici zpravidla ve 14 hodin a v 10 hod je potřeba uvolnit pokoje při ukončení zájezdu. V době mezi 10 – 14 hodinou probíhá úklid. Časný příjezd nebo odjezd není důvodem k delšímu používání pokojů. Rozdělování ubytovacích kapacit (pokojů) probíhá zásadně za strany smluvních partnerů v místě a CK SteFANNY na něj nemá žádný vliv. Za časové posuny počátků a konce čerpání služeb v rámci jednoho dne, stejně jako služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy, nemůže CK SteFANNY poskytovat záruku a žádnou náhradu.

Delegát

Po přiletu/příjezdu Váš kontaktuje náš zástupce-delegát, který Vám je nápomocen v místě pobytu. Při úvodní informativní schůzce Vás seznámí s pobytovým místem, poskytovanými službami a s možnostmi fakultativních výletů. Vzhledem k tomu, že delegát má na starosti vše ubytovacích objektů doporučujeme využívat pro řešení praktických záležitostí úřední hodiny nebo předem vyhlášené pravidelné schůzky, uvedené v informačních knihách na recepci v ubytova-

cích objektech. Zde je zpravidla uvedeno telefonické spojení pro mimořádnou událost.

Viza, vstupní formality

Udělení povolení do země spadá přímo pod kompetenci příslušných ambasád jednotlivých zemí a cestovní kancelář nemá vliv na samotné rozhodnutí ohledně udělení víz. V případě neudělení víza platí storno podmínky, které jsou uvedeny ve všeobecných podmínkách. Cizí státní příslušníci si obvykle zajišťují víza sami a CK nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza nebo vadnými úkony zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou z neodročení výše uvedených předpisů nese zákazník ke své tíži.

Garance délky pobytu

První a poslední den, jsou určeny především k zajištění dopravy, transferu a ubytování. Tyto dva dny nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Pro určení ceny zájezdu je rozhodující počet nocí strávených ve vašem ubytovacím zařízení. Noci se rozumí poskytnutí ubytování v době od 14:00 hodin do 12:00 hodin následujícího dne /u apartmánu do 10:00 hodin/, i když noc nebyla čerpána v plném rozsahu.

Cenová garance

Ceny zájezdů se řídí pohyblivým kursem koruny a ceny pohonných hmot. Přesto, že pro Váš přípravu máme nabídku s velkým časovým předstihem, CK SteFANNY s.r.o. vám smluvně garantuje, že nebude ceny upravovat a měnit dle případných menších výkyvů směnného kursu a cen pohonných hmot. Neoslabí-li kurs koruny o více než 10%, bude případné ztráty cestovní kanceláře SteFANNY s.r.o. kompenzovat z vlastních zdrojů. Pouze v případě, kdyby došlo k nadlimitnímu poklesu kursu české koruny a navýšení cen pohonných hmot, pak by cestovní kancelář SteFANNY s.r.o. musela předčasně ukončit platnost ceníku a upravit kalkulace podle nově vzniklé situace.

Zdraví

Rádi bychom vám doporučili prokonzultovat s ohledem na váš zdravotní stav plánovanou cestu se svým lékařem. Při zakoupení zájezdu doporučujeme zakoupení pojištění léčebných výloh včetně storna. V případě jakýchkoli nesnáží v místě jsou vám k dispozici delegáti CK SteFANNY s.r.o., kteří Vám budou rádi nápomocni. Doporučujeme nezapomenout na zájezd přibalit Vámi užívané léky.

Pojištění událost

V případě, že dojde k pojistné události na vašem zdraví a majetku a máte zakoupené pojištění, je potřeba tuto záležitost nahlásit na příslušná místa a vyžádat si protokol s přesným zápisem události /lékařská zpráva, protokol z policie apod./. Bez těchto důkazných dokumentů nelze pojistnou událost řešit pojistovnou, i když jste na tento druh pojištění.

Pobytí mimo sezónu

CK SteFANNY s.r.o. Vám nabízí termíny v červnu a v září. V tomto ročním období jsou u moře optimální klimatické podmínky k rekreaci. Neméně zajímavé jsou i tyto doby a ceny nabízených zájezdů, které bývaly nižší, ale kvalita služeb spíše předčí termíny prázdninové.