

DŮLEŽITÉ INFORMACE K ZÁJEZDŮM CK PANTOUR s.r.o.

DELEGÁTI

V našich destinacích jsou klientům k dispozici česky nebo slovensky hovořící delegáti CK PANTOUR (pokud tomu tak není, je tato skutečnost u zájezdu uvedena). Delegáti v místě pobytu organizují transfery z/na letiště, pořádají pravidelné informační schůzky, nabízejí fakultativní výlety a možnost pronájmu aut, motorek, kol a další možné fakultativní služby. V případě, že se během Vaší dovolené vyskytne problém, kontaktujte delegáta na tel. čísle, které je uvedeno v informačních materiálech umístěných ve vašem ubytování.

DOPRAVA

U leteckých zájezdů při zpáteční cestě Vám při odbavování v zahraničí pomohou delegáti CK. Všechny lety nabízené naší CK jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi. První a poslední den zájezdu je určen k přepravě a nikoliv k vlastnímu pobytu. Změny letových časů se mohou uskutečnit i několik hodin před plánovaným odletem a zpoždění či odlet dříve jsou v posledních letech běžné. Je to způsobeno nejen počasím, ale i technickými problémy, zejména přeplněním vzdušných koridorů. CK a letecká společnost usilují o vyloučení těchto rušivých vlivů, a prosí v případě změn odletových časů, popř. zpoždění o Vaše pochopení. CK nenese odpovědnost za škody s tím spojené a upozorňuje na možnost jejich vzniku. CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu za dopravu včetně cen poohných hmot nebo plateb spojených s dopravou (letištní a bezpečnostní taxy, palivový příplatek...). Případný palivový příplatek je stanoven leteckou společností dle aktuální ceny paliva a klient bude o jeho výši informován.

DALŠÍ DŮLEŽITÉ INFORMACE K PŘEPRAVĚ: Těhotné ženy do konce 34. týdne těhotenství (vč. doby návratu) jsou přepravovány na vlastní riziko a jsou povinny předložit dopravci potvrzení od ošetrujícího lékaře, že jsou schopny letecké dopravy. Těhotné ženy po 34. týdně těhotenství nejsou dopravcem k přepravě akceptovány.

AKTUÁLNÍ BEZPEČNOSTNÍ PRAVIDLA NA EVROPSKÝCH LETIŠTÍCH

Bezpečnostní pravidla upravují přepravu dalších předmětů jako je množství tekutin, které smí cestující mít u sebe ve chvíli, kdy prochází bezpečnostní kontrolou. Pravidla platí pro všechny cestující, jejichž odletovou destinací je letiště v zemi Evropské unie, bez ohledu na destinaci cílovou. Při bezpečnostních kontrolách bude nyní, kromě zjišťování předmětů již dříve vyloučených z přepravy na palubě letadel, také prováděna kontrola příručních zavazadel za účelem zjištění zda neobsahují tekutiny. Nová pravidla nabyla účinnosti 6. 11. 2006 a platí do odvolání na všech letištních zemí Evropské unie. V případě nejasností se, prosím, ještě před odjezdem na letiště obraťte na leteckou společnost či na informace Letiště Praha 220 111 888 anebo www.prg.aero.

MÍSTA V LETADLE

Naše cestovní kancelář Vám nemůže předem zaručit zdarma přidělení určitého zvoleného místa v letadle či v autobusu na transferu. Místo v letadle si lze předem za příplatek objednat při uzavírání cestovní smlouvy. Ceník tzv. seatingu je k doptání u CK PANTOUR. Místa jsou potvrzena na palubní vstupence, a pokud je nemáte objednané předem, jsou přidělována cestujícím dle pořadí u odbavovací přepážky na letišti.

ZAVAZADLA

Váhový limit na bezplatnou přepravu zavazadel je 15 kg na osobu (s výjimkou dětí do 2 let, které nemají nárok na sedadlo, tudíž ani na zavazadlo). V případě jednoho společného zavazadla dvou osob však nesmí být překročen váhový limit 32 kg. Dále si každý cestující může vzít sebou na palubu letadla příruční zavazadlo do 5 kg s maximálními rozměry 56 cm délka x 45 cm šířka, x 25 cm hloubka. Podle mezinárodní předpisti nesmí mít cestující v příručním zavazadle ostré předměty, zbraně, tekutiny a hračky odpovídající skutečným účelům zbraní viz. Aktuální bezpečnostní pravidla na evropských letištních. Za poškození nebo ztrátu zavazadla přebírá plnou odpovědnost přepravní společnost. Pokud při přiletu/příjezdu do cílové destinace zjistíte poškození či ztrátu zavazadla, ihned tuto skutečnost nahláste na reklamčním oddělení na letišti nebo u řidiče autobusu a delegáto. Reklamační protokol je potřeba pro uplatnění nároku na pojišťovnu. Náklady spojené s vyřizováním reklamace nese klient.

PŘEPRAVA NESKLADNÝCH ZAVAZADEL A ZVÍŘAT

Přeprava neskaldných zavazadel (jízdni kola apod.) musí být vždy nahlášena v CK při sepsování závazné objednávky a uskutečňuje se v závislosti na kapacitních možnostech přepravy a za poplatek dle aktuálního ceníku daného přepravce. Zvířata se zásadně přepravují pouze po předchozím nahlášení cestovní kancelář a následně souhlasu leteckého přepravce i majitele ubytovací kapacity a za poplatek dle aktuálního ceníku daného přepravce. Malá zvířata do 5 kg včetně přepravní pevné schránky mohou být přepravována v kabině letadla v uzavřené schránce, konečně rozhodnutí je však na kapitánovi daného letu. Větší zvířata se přepravují v zavazadlovém prostoru, ve zvlášť k tomu určených boxech. **Dovolujeme si však upozornit, že v našich standardně nabízených ubytovacích kapacitách nejsou zvířata akceptována!**

UBYTOVÁNÍ

Naše CK se snaží mít v nabídce zájezdy pro širokou klientelu, a proto si každý klient může vybrat ubytovací kapacitu dle svých požadavků. Popis a klasifikace hotelů jsou uvedeny podle měřítek stanovených příslušným resortem dotyčné země: 2* velmi jednoduché a levné ubytování s účelným vybavením, vhodné pro nenáročnou klientelu, jednoduchý rozsah stravování i služeb, 3* objekty střední turistické třídy s běžným vybavením a rozsahem stravování, 4* objekty vyšší střední kategorie pro náročnějšího klienta s vyšším standardem služeb a vybavením, 5* luxusní hotely s nadprůměrným standardem služeb, ubytování a stravování určené pro náročnější klienty. Rádi bychom ovšem zdůraznili, že hodnocení úrovně ubytování, respektive jeho klasifikace, plně spadá do pravomoci dané země. Úroveň služeb poskytovaných personálem hotelu tedy odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Pokud jste zvyklí na standard z jiných evropských zemí, je možné, že se tyto zkušenosti a představy rozcházejí. Prosíme Vás, abyste brali obrázky interiérů v jednotlivých kapacitách za orientační, protože vzhledem k různým dispozicím pokojů (poloha, velikost) není možné, aby všechny pokoje byly stejné. Budete-li mít zvláštní požadavky a přání, která nejsou zpoplatněna, můžete tuto vyplnit v cestovní smlouvě např. ubytování v 2. patře, ubytování vedle příbuzných atd. Naše CK se bude snažit tyto požadavky zajistit. Tyto požadavky a přání nemohou být potvrzeny před Vaším odjezdem, vzhledem k tomu, že přidělování pokojů je vždy záležitostí vedení ubytovacího zařízení a ne CK. Pokud se nepodaří požadavek zajistit, nemůže Vám být poskytnuta sleva ani kompenzace, protože tyto požadavky a přání jsou bez právní nároku. Pokud si zakoupíte zájezd typu „Last minute“, „SUPERLAST“ či „Speciální nabídka“ za zlevněnou cenu, Vaše požadavky a přání nebudou s největší pravděpodobností bohužel splněny. Největší šanci na splnění požadavků a přání mají klienti, kteří si zájezd zakoupili s dostatečným předstihem. Jako třílůžkový pokoj se klasifikuje pokoj dvoulůžkový s přistýlkou. Přistýlkou může být rozkládací gauč, lehátko, palanda nebo pohovka. Výjimečně lze doplnit i dvě přistýlky, čímž se obytný prostor v pokoji zmenší, pro vícečlenné rodiny doporučujeme rodinné pokoje, pokud je hotel nabízí, které bývají zpravidla za příplatek. Podle mezinárodních dohod musí být pokoje vždy vyklizeny do 10:00 – 12:00 hodin. Individuálně se lze dohodnout s recepcí o uvolnění pokoje v pozdějším čase, tzv. late-check out, který je za poplatek. Možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14. hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňuje k delšímu používání pokoje. Prosíme, abyste vzali na vědomí, že ve většině hotelů není povoleno donášet na pokoj vlastní potraviny či nápoje. Hotelové ubytování je v pokojích bez možnosti vaření s vlastním sociálním zařízením, hotelové apartmá je hotelový pokoj tvořený dvěma místnostmi, které mohou být odděleny i přepážkou bez dveří + sociální zařízení.

Výjimkou jsou hotely apartmánového typu vybavené kuchyňkou. U hotelového typu ubytování jsou k dispozici ručníky a je zajištěn úklid. Levně ubytování - studia a apartmány – studio se skládá z obývací ložnice s kuchyňským koutem, sociálního zařízení, apartmán se skládá z 1 ložnice, obývacího pokoje s dalšími lůžky a kuchyňského koutu, sociálního zařízení (skládá-li se apartmán z více ložnic, je tato informace uvedena v popisku kapacity). Vzhledem k nízké ceně u studií a apartmánů není každodenní úklid zajištěn. U ubytování ve studiích a apartmánů jsou k dispozici kuchyňské kouty. Kuchyňské vybavení se skládá ze základního nádobí, elektrického nebo plynového variče, ledničky. Studia a apartmány nejsou vybaveny mycími prostředky, utěrkami a prostředky na mytí nádobí. Toaletní papír se ve studiích a apartmánech nedoplňuje, k dispozici je pouze po Vašem příjezdu.

SLUŽBY U UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ

Prosíme Vás, abyste brali popisy vybavenosti hotelů a nabídky jednotlivých služeb jako např. sporty a zábava, pouze za orientační, protože mohou být u jednotlivých kapacit zpoplatňovány či aktuálně měněny majitelem ubytovacího zařízení. Přesný přehled služeb zdarma a za poplatek se dozvíte vždy na recepci daného ubytovacího zařízení.

KLIMATIZACE

Některá ubytovací zařízení nabízejí svým klientům možnost užívání klimatizace zdarma. Upozorňujeme na skutečnost, že klimatizace nemusí být v provozu po celých 24 hodin denně. Některá ubytovací zařízení stále využívají systém centrální klimatizace řízené provozovatelem ubytování, ale poslední dobou se více objevují samostatné klimatizační jednotky na pokoji/studiu/apartmánu ovládané dálkovým ovladačem přímo klientem. Provozovatel ubytování často spojuje užívání klimatizace s přítomností klientů na pokoji. Jedná se zejména o systém tzv. pojistek připojených ke klíči od pokoje/studia/apartmánu, které po umístění do příslušné zásuvky aktivují klimatizaci. Upozorňujeme, že tato pojistka se nesmí oddělovat od klíče, porušení či poškození karty a klíče hradí klient na místě majiteli ubytovací kapacity!

PŘÍPLATKY

Příplatky za výhled na moře, klimatizaci, apod. jsou uvedeny na pokoji, není-li uvedeno u dané nabídky jinak. Je-li cena příplatku uvedena v € je možné tento poplatek uhradit pouze u majitele nemovitosti či na recepci v místě pobytu a ceny uvedené v € jsou pouze orientační. K této a podobným příplatkům/poplatkům, která jsou přáním klienta, se snaží CK přihlížet, ale tyto požadavky nelze považovat za součást potvrzené objednávky, pokud není tato služba placena předem v CK v CZK a není součástí objednávky na cestovní smlouvě. Na splnění těchto požadavků nemá CK vliv a závisí na momentální dostupnosti v příslušném ubytovacím zařízení.

STRAVOVÁNÍ

V ubytovacích zařízeních se většinou podávají mezinárodní i místní pokrmy. Forma stravování je uvedena vždy u popisu každé kapacity. Snídaně kontinentální se většinou skládá z kávy, čaje, džusu, pečiva, másla a zavařeniny. Rozšířená kontinentální snídaně se navíc skládá z potravin, jako jsou například salám, sýr a vajíčka. Snídaně formou bufetu je stravování volně z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a dané zemi, většinou obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, sladké pečivo, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, pestrost je závislá na kategorii hotelu. Večere jsou buď formou menu s obsluhou, formou výběru z menu + salátové bufety - výběr z několika hlavních chodů a salátů formou bufetu, či formou bufetu tzn. volná konzumace. Nabídka vždy odpovídá kategorii hotelu. Nápoje nikdy nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak např. u hotelů se stravováním formou programu all inclusive. Program all inclusive se může v každém konkrétním hotelu lišit v závislosti na kategorii hotelu a zvyklostech dané země. Přesnější informace najdete u popisu hotelu v katalogu. Upozorňujeme klienty na možnost zmeškání objednané stravy z důvodu pozdního přiletu nebo časného odletu. Ve většině případů nelze zmeškanou stravu nahradit, některé hotely (dle vlastního uvážení) nabízejí studené obložené talíře nebo sendviče.

FAKULTATIVNÍ VÝLETY

V každé destinaci je pro Vás připravena nabídka fakultativních výletů, které si můžete zakoupit přímo v místě pobytu za €, uváděné ceny výletů jsou pouze orientační. Tuto službu zajišťují ve naše partnerské cestovní kanceláře či agentury. Doporučujeme Vám, abyste si výlety zakoupili přímo u našeho delegáta a i případné reklamace výletů vyřešili přímo na místě s ním a pořadatelem daného výletu.

HLUK

Během letní sezóny se ve většině letovisek odehrává bohatý jak denní, tak i noční život. Pokud se budete nacházet v rušném letovisku v blízkosti těchto míst, můžete se setkat se zvýšeným hlukem. Na mnoha místech může v určitém období docházet i k výstavbě. Avšak v době poledního klidu je vše zavřené a všude panuje klid. Naše CK tuto nemůže nijak ovlivnit a nelze tuto skutečnost akceptovat jako předmět reklamace.

HMYZ

K jižním zemím patří díky jinému klimatu i někdy nepříjemný létající a lezoucí hmyz, a to i přes snahu ubytovatelů o jeho minimalizaci. Proto Vám doporučujeme přidat do zavazadel repelentní prostředky případně elektrické stroky s výměnnými tabletami proti hmyzu, protože v určitých obdobích a místech se mohou vyskytovat.

HYGIENA A TEPLÁ VODA

Hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné, a proto je nutné se někdy přizpůsobit místním zvyklostem, na které budete upozorněni po příjezdu svým delegátem. Např. v Řecku z důvodu užšího potrubí se toaletní papír neházi do toaletní mísy, jelikož je zde velké riziko ucpání kanalizace, ale do odpadkových košů k tomu určených. Je však důležité tyto zvyklosti a příkazy dodržovat. Většina ubytovacích kapacit používá k ohřevu vody solární zařízení. Ve dnech slabší sluneční intenzity se může stát, že voda na vašem pokoji nebude zcela teplá. Tato skutečnost nelze toto akceptovat jako předmět reklamace.

PENÍZE A CENNOSTI

Nedoporučujeme si brát na dovolenou drahé šperky a jiné předměty. Uložte si cestovní doklady, peníze, platební karty a jiné cennosti do bezpečnostních schránek, které je možné si ve většině ubytovacích kapacit pronajmout. V žádném případě nenechávejte tyto věci volně položené v pokojích při odchodu. Důležité je zabezpečit pokoj, studio či apartmán proti vniknutí zlodějů. V případě, že by zloděj, který vnikl do vašeho ubytování, nepřešel žádné překážky např. násilné otevření oken, balkónových dveří..., nebude bohužel Vás nárok u pojišťovny uznán a uplatněn.

CESTOVNÍ DOKLADY A VÍZOVÉ FORMALITY

Od 26. 06. 2012 je každý občan ČR včetně dětí povinen cestovat na vlastní cestovní doklad. Každý cestující je povinen mít sebou platný cestovní doklad, který musí být platný ještě nejméně 3 měsíce po návratu. Cestovní doklady a potřebné formality země, do které klient cestuje, jsou výhledem jeho záležitostí. CK PANTOUR nenese žádnou zodpovědnost v případě jakýchkoliv problémů s tímto spojených. Cestující občan je povinen si ověřit aktuální situaci ohledně cestovních dokladů a formalit před odletem. Do zemí Evropské unie se cestuje na občanský průkaz. Do států mimo Evropskou unii je třeba platný cestovní pas, popřípadě víza dané ho státu. Občané ostatních států jsou povinni si veškeré vízové formality zajistit sami ještě před vycestováním. Změny v přepravních podmínkách se mohou změnit dle aktuální situace dopravce.

Důležité informace k zájezdům CK PANTOUR s.r.o. jsou nedílnou součástí Všeobecných smluvních podmínek CK PANTOUR a Smlouvy o zájezdu.

Platnost od 01. 01. 2014