



KATALOG 2019

část „Co byste měli vědět“

Letecká doprava

Veškeré lety jsou realizovány prostřednictvím renomovaných leteckých společností. První a poslední den zájezdu je určen k přepravě, nikoliv k vlastní dovolené. Rádi bychom Vás požádali, abyste se informovali o času odletu u prodejce, kde jste Váš zájezd rezervovali.

CK neručí za zpoždění letů, které mohou nastat z jakýchkoliv důvodů. V případě změny letových časů Vás bude naše CK informovat. K odbavení na letišti Praha-Ruzyně se dostavte nejméně 2 hodiny před plánovaným odletem do cílové destinace. V zájmu bezproblémového odbavení, prosíme, dodržujte tento limit. U zdravotně postižených, odkázaných na invalidní vozík, upozorňujeme, že letecká společnost vyžaduje předložení potvrzení o technických parametrech vozíku.

Místo v letadle

CK na požadavek klienta a zpětné potvrzení od letecké společnosti specifická místa v letadle rezervovat může, a to za poplatek dle platného ceníku leteckého dopravce (cenu ověřte v CK). Jinak obecně platí, že palubní lístek s označeným místem dostanete na odbavovací přepážce na letišti, tzv. check-inu. Místa se na letišti přidělují podle toho, v jakém pořadí se k přepážce přistupuje. Proto čím dříve se půjdete po obdržení všech dokladů od nás odbavit, tím větší máte šanci požádat pracovníka check-inu o místo, které byste preferovali, a to bezplatně. Pokud máte na místo v letadle požadavek ze zdravotních důvodů, je nutné tuto skutečnost nahlásit při sepisování cestovní smlouvy.

Zavazadla

Maximální akceptovatelná váha Vašeho zavazadla je 15 kg na zavazadlo (s výjimkou dětí do 2 let, které nemají nárok na sedadlo v letadle). Každý cestující může mít nově více než 1 zapsané zavazadlo. V případě, že letí dva nebo více cestujících prokazatelně společně jako skupina (partneři, rodina) stejným letem a odbavují se společně, je umožněno jejich zavazadla sdružovat. Do letadla si s sebou můžete vzít příruční zavazadlo do 8 kg (max. rozměry 56x45x25cm, přičemž součet těchto 3 rozměrů může být max 115 cm). Každý cestující může mít pouze 1 příruční zavazadlo. Dle mezinárodních předpisů nesmí mít cestující v příručním zavazadle ostré předměty (nože, manikúru), zbraně a hračky odpovídající skutečným útočným zbraním a tekutiny – můžete je mít odbavené do zavazadlového prostoru. V opačném případě Vám je dopravce odebere. Za ztrátu potom CK neručí.

Ztráta a poškození zavazadla

Jestliže při příletu do destinace zjistíte, že máte poškozené zavazadlo, nebo dokonce ztracené, je nutné sepsat na letišti protokol (P.I.R.), kterým budete nárokovat náhradu u letecké společnosti. Za případnou ztrátu nebo poškození Vašich zavazadel zodpovídá letecká společnost. Dopravce ale neodpovídá za případnou ztrátu nebo poškození sportovního vybavení, které nebylo řádně nahlášeno a samostatně zabaleno.

Přeprava neskladných zavazadel

Přepravu neskladných zavazadel (jízdni kola, surfy, potápěčská výzbroj) je nutné nahlásit v CK při sepsání cestovní smlouvy a uskutečňuje se podle kapacitních možností leteckého dopravce a za poplatek.

Delegát

Ve většině námi nabízených destinací je Vám k dispozici delegát. Delegáti organizují transfery z/na letiště, informační schůzky (v případě menšího počtu zákazníků je možné nahradit předáním informací při transferu nebo uvedením v informační knize či na vývěsce v hotelu), nabízejí výlety nebo pronájem automobilů. Delegáti Vám budou k dispozici v určených hodinách ve Vašem ubytovacím zařízení nebo v kanceláři. V případě problému, prosíme, kontaktujte delegáta na telefonním čísle, které bude uvedeno v obálce, kterou obdržíte po příletu. Upozorňujeme, že delegát má na starosti více klientů v destinaci a nemusí Vám také být k dispozici ihned.

Cestování dětí

Infanti – děti do 2 let (v den příletu do ČR jim nesmí být 2 roky) platí při rezervaci stálou cenu 1.990 Kč. Infanti nemají nárok na místo v letadle, na lůžko, přistýlku nebo dětskou postýlku (lze na vyžádání, většinou za poplatek). Děti od 2 let věku platí dětské ceny od 2 let do uvedené hranice počtu let u ubytovací kapacity.

Ubytování

Nabídka zájezdů je sestavena pro nejširší klientelu a z tohoto důvodu si každý klient může vybrat ubytování podle svých přání a možností. Jestliže budete mít jakékoliv konkrétní požadavky na ubytování, je nutné nahlásit tyto požadavky při sepsání cestovní smlouvy. CK se pokusí tyto požadavky uspokojit. Vše záleží na vedení ubytovacího zařízení, tudíž CK za splnění požadavku neručí. Přednost mají klienti, kteří svůj zájezd zakoupili dříve.

Ubytovací zařízení mohou být tvořena centrální budovou a dalšími vedlejšími budovami (bungalovy, vilami, jinými/sousedními hotely atd.) umístěnými v areálu nebo v dochozí vzdálenosti mimo něj. Pokoj může být umístěn jak v centrální, tak ve vedlejší budově, bungalovu nebo vile hotelového komplexu. Každý hotel má svá interní nařízení, která jsou všichni hosté povinni respektovat. Podle mezinárodních dohod se pokoje uvolňují v den odjezdu ve 12:00 hodin. Hoteliér Vám předá klíče od pokoje nejdříve ve 14:00 hodin v den příjezdu do destinace. Ve většině hotelů není dovoleno nosit na pokoje jídlo a pít. Jednolůžkové pokoje se prodávají s příplatkem za jednolůžkový pokoj. Dvoulůžkový pokoj je vybaven dvěma lůžky nebo jednou velkou postelí pro dvě osoby, lůžka mohou být oddělená nebo jako manželské dvoulůžko. V případě třílůžkových a vícelůžkových pokojů – jsou to ve většině případů dvoulůžkové pokoje s dodatečně přidanými přistýlkami (skládací lehátko, pohovka, palanda, rozkládací gauč). Pokud dané ubytovací zařízení nabízí dětské postýlky, je jejich počet většinou omezený, a může se stát, že vám po vašem příjezdu nebude možné dětskou postýlku poskytnout, a to bez ohledu na to, zda byl tento požadavek uveden v cestovní smlouvě či nikoliv. Dopředu bychom Vás rádi upozornili, že ve vícelůžkových pokojích se můžete v ojedinělých případech cítit stěsnaně. Upozorňujeme klienty, že za pokoj s výhledem na moře je považováno ubytování v každém pokoji s výhledem směrem k moři. Mimo hlavní sezonu mohou být některé služby ubytovací kapacity omezeny. Každé ubytovací zařízení mění ložní prádlo a ručníky v pokojích popř. studiích či apartmánech. Neznamena to však, že výměna bude probíhat každý den a ve většině případů platí, že čím vyšší kategorie ubytování, tím častější výměny ložního prádla a ručníků. Upozorňujeme klienty, že v hotelech nižší kategorie (i cenové) je úklid prováděn standardně 1-2 za pobyt, výměna ručníku probíhá v hotelech nižší (i cenové) kategorie maximálně 1-2 za pobyt, pokud organizace úklidových prací ze strany hotelu nestanoví jinak. Součástí úklidu nemusí být doplňování toaletního papíru, výměna utěrek, ručníků apod. Upozorňujeme, že nelze očekávat, že ubytovací zařízení bude vybaveno toaletními potřebami, jako jsou mýdlo, šampon, apod.)

** jednoduché ubytování pro nenáročnou klientelu.

*** ubytovací kapacity střední třídy s běžným vybavením a běžným rozsahem stravování.

**** ubytovací kapacity vyšší střední kategorie vhodné pro náročnější klienty s vysokým rozsahem služeb a nadprůměrným vybavením.

***** luxusní hotely s nadprůměrným standardem služeb, ubytování a stravování, které uspokojí i nejnáročnějšího klienta.

Stáří vybavení hotelového pokoje či společných prostor hotelu neovlivňuje kvalitu ubytování ani kategorii ubytovacího zařízení.

Klimatizace

Klimatizace je zahrnuta v ceně jen některých ubytovacích kapacit. Rádi bychom Vás upozornili, že nemusí být v provozu po celý den. Některé formy klimatizace jsou centrálně řízené hoteliérem. V dnešní době se většinou používá systém individuálně řízené klimatizace klientem. Jedná se o pojistku připevněnou ke klíči od hotelového pokoje, které při vložení do určeného místa zapnou klimatizaci. V některých zemích může docházet i k opakovaným krátkodobým výpadkům elektrické energie s čímž také souvisí funkčnost klimatizace. Upozorňujeme, že při vysokých letních teplotách může z klimatizace, díky ochlazení teplého okolního vzduchu odkapávat voda. V destinacích nabízených naší CK jako klimatizace slouží též větrák umístěný na stropě pokoje.

Stravování

V ubytovacích zařízeních se většinou podávají mezinárodní i místní pokrmy. Forma stravování je uvedena vždy u popisu každé kapacity, čas a místo určené pro stravování jsou stanoveny ubytovací kapacitou, informace jsou dostupné na recepci hotelu. Nápoje v ceně jsou pouze u hotelů s formou stravování all inclusive (většinou nápoje místní výroby). Každé ubytovací zařízení, popřípadě restaurace, připravuje stravování tak, aby uspokojilo všechny své klienty, a může se stát, že toto stravování nemusí přesně vyhovovat osobní chuti každého klienta. Stravování odpovídá dané kategorii (i cenové) hotelu a místním zvyklostem. V případě, že si jídlo rádi vybíráte, doporučujeme zvolit si stravování formou bufetu nebo all inclusive. Jednotlivá ubytovací zařízení disponují polootevřenými nebo otevřenými restauracemi, které nemusí být zcela chráněny před vyskytujícími se zvířaty, jako jsou psi, kočky, létající a lezoucí hmyz apod. Systém stravování all inclusive je určen předpisy každého hotelu. Jídlo je zakázáno z restaurace odnášet. Většina hotelů nepovoluje, aby při stravování byli hosté oblečení v šortkách nebo plavkách. Pokud si přikoupíte večeře v tavernách, počítejte s večeřemi servírovanými, bez možnosti výběru, jídlo se může také opakovat během pobytu, vždy ale odpovídá hodnotě ceny uvedené v katalogu CK Travel Planet a nemůže být předmětem Vaší reklamace. Dodržujte v letních měsících pitný režim (vodu kupujte v obchodech nebo v hotelu)! Z bezpečnostních důvodů jsou nápoje obvykle podávány v plastových kelímcích, a to bez ohledu na kategorii hotelu. Stravování formou bufetu nebo servírované je cenově rovnocenné. Upozorňujeme, že doplňování bufetu je záležitostí managementu hotelu a při pozdějším příchodu nemusí být nabídka kompletní.

All Inclusive

Program All Inclusive (rozsah, sortiment, doba a místo) je určováno vnitřními předpisy hotelu a ten si také vyhrazuje právo na změnu oproti plánovaným službám. Úroveň All Inclusive odpovídá také kategorii (i cenové) hotelu a místním zvyklostem. Některé bary, restaurace apod. mohou mít mimo hlavní sezónu (červenec – srpen) omezenou provozní dobu nebo mohou být zcela mimo provoz.

Hluk

Animační programy, bohatý noční život, automobily, motorky, blízkost centra města - to jsou některé z faktorů, které mohou způsobovat hluk. Cestovní ruch v nabízených destinacích se stále rozvíjí, což má za následek také stavební činnost, kterou naše cestovní kancelář nemůže ovlivnit, ani jí zabránit. Může se také stát, že se po udělení stavebního povolení místními úřady začne stavět ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena bez ohledu na to, zda je právě turistická sezóna a stavební činnost obtěžuje okolí. Z těchto důvodů nelze mít vždy při knihování vašeho zájezdu nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. CK Travel Planet nemůže případný výskyt hluku v destinaci ovlivnit, minimalizovat ani jakoukoliv formou kompenzovat. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi. Naše cestovní kancelář Vám v případě stížnosti na tuto skutečnost nemůže poskytovat slevy ani kompenzace, počítejte také s tím, že během sezóny se může vyskytovat i hluk způsobený leteckou dopravou. Všeobecně vzato, zejména ostrovy a poloostrovy jsou malé a turistická letoviště nemohou být dostatečně vzdálená od letiště. Vyšší hluk může být zaznamenán také jen v některých částech hotelu (např. v okolí barů, jídelny, kuchyně apod.)

Hmyz

Doporučujeme přibalit do Vašeho zavazadla repelentní přípravky z důvodu možného výskytu létajícího nebo lezoucího hmyzu.

Hygiena

Kulturní a hygienické zvyklosti jižních zemí jsou odlišné od našich. Místní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí.

Bazény, opalování, pláže

Ve většině ubytovacích kapacit je k dispozici bazén, není zaručeno, že po celou sezónu bude vyhříván. Vezměte též v úvahu, že je nutné provádět čištění, tedy může být omezen provoz bazénu. Lehátka a slunečníky jsou většinou u bazénu zdarma, není-li hotelem stanoveno jinak. Při prvních dnech na sluníčku používejte opalovací přípravky s vysokým ochranným faktorem. Na plážích jsou lehátka a slunečníky za poplatek, některé námi nabízené hotely poskytují lehátka a slunečníky zdarma (viz popis hotelu). Vzdálenosti ubytovacích kapacit od pláže jsou pouze orientační. Pláže mohou být veřejné, přístupné i místnímu obyvatelstvu, úklid pláží nespadá pod služby hotelu, přístup na pláž může být i přes silnici či podchodem.

Peníze a cennosti

K úschově peněz a cenností využijte bezpečnostních schránek, které se nacházejí buď přímo na pokojích, nebo na recepci hotelu. Nikdy nenechávejte cennosti (peníze, cestovní pasy, atd.) volně ležet v pokojích. CK za případnou ztrátu cenností a peněz neručí.

Cestovní doklady

Všichni cestující jsou povinni mít zahraničí platný cestovní doklad s ohledem na požadavek vstupní země ohledně platnosti cestovního dokladu. CK Travel Planet nenesou zodpovědnost za nevyužití služby, které klient nemohl čerpat z důvodu zamítnutí vstupu do dané země vzhledem k jeho neplatnému cestovnímu dokladu. Pro cesty do Řecka a Španělska je každý cestující povinen mít s sebou platný cestovní doklad, který musí být platný nejméně po dobu pobytu. Od 26.6.2012 musí všichni občané ČR včetně dětí při cestách mimo území ČR používat samostatný identifikační doklad (cestovní doklad nebo občanský průkaz), tedy po 26.6.2012 bude moci dítě cestovat do zahraničí pouze s vlastním samostatným cestovním dokladem. Rovněž dítě zapsané v občanském průkazu rodiče bude moci cestovat do států Evropské unie pouze s vlastním cestovním dokladem.

Fakultativní výlety

Fakultativní výlety Vám budou nabídnuty delegátem naší CK při informační schůzce po příletu do destinace, případně při transferu či uvedením na informační tabuli či knize v ubytovacím zařízení, o nabídku fakultativního výletu můžete též delegáta sami požádat. CK si vyhrazuje právo změny plánované trasy a programu výletů. Platba probíhá na místě v místní měně nebo EUR. Upozorňujeme na možnost konání výletů i v jiném než českém jazyce. Pořadatelem fakultativního výletu není CK Travel Planet, nýbrž touroperátor, proto případné nároky s tím spojené je nutné vyřešit přímo na místě.

Rent a car

Pokud si budete chtít pronajmout během pobytu auto, doporučujeme kontaktovat naše delegáty v cílových destinacích. Nedoporučujeme si pronajmávat automobil v pouliční půjčovně.

Cena zájezdu

Ceny zájezdů zahrnují: zpáteční letenku, transfery, ubytování, stravování (neplatí pro ubytování bez stravy), letištní taxy, bezpečnostní taxy, palivový příplatek, povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/99 Sb., případně i služby delegáta. Ceny zájezdů nezahrnují: nepovinné cestovní pojištění. Aktuální informace o pojištění léčebných výloh a o povinném smluvním pojištění CK Travel Planet ve smyslu zákona č.159/99 Sb., naleznete na našich internetových stránkách: www.myplanet.cz. Tyto všeobecné informace k pobytům pořádaných naší CK jsou nedílnou součástí Všeobecných smluvních podmínek. **Cena zájezdu nezahrnuje pobytové taxy vybírané v Řecku od ledna 2018. Pobytovou taxu je zákazník povinen uhradit v hotelu při ubytování, a to v hotovosti v EUR, není-li hotelem stanoveno jinak. Částka se bude pohybovat cca 0,5 EUR - cca 4 EUR/pokoj/den dle kategorie hotelu.**

Reklamacce

Zákazník má právo na poskytnutí služeb sjednaných v cestovní smlouvě řádně a včas. Nesplní-li CK Travel Planet své povinnosti řádně a včas je zákazník oprávněn uplatnit své právo na reklamaci. Zákazník musí reklamaci vad služeb, vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy, uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 (jednoho) měsíce od skončení zájezdu, a pokud se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen postupovat dle platných právních předpisů (§ 2537 a násl. zák.č. 89/2012 Sb.) a reklamačního řádu. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů: dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz<adr@coi.cz>; Web: adr.coi.cz. Zákazník může rovněž využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.