kovotour plus
cestovní kancelář

KOVOTOUR PLUS s.r.o.

Všeobecné obchodní podmínky prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb zahrnutých do cen zájezdů společnosti KOVOTOUR PLUS s.r.o. (dále jen VOP). Následující VOP platí pro všechny zájezdy, pobyty, spojené služby cestovního ruchu a jiné služby cestovního ruchu pořádané společností KOVOTOUR PLUS s.r.o.. (dále jen K+). Práva a povinnosti zákazníka a K+ uvedené v těchto podmínkách v souvislosti se zájezdem se použijí přiměřeně i pro případy poskytování spojených služeb cestovního ruchu. Nedílnou součástí těchto VOP je „Reklamační řád" a potvrzení o pojištění záruky proti úpadku K+. Zákazník je povinen seznámit se s informacemi, které K+ k danému typu zájezdu poskytuje. Níže uvedené VOP jsou nedílnou součástí Závazné přihlášky - Smlouvy o zájezdu/cestovní službě mezi zákazníkem a K+.

I. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi K+ a zákazníkem vzniká zasláním Závazné přihlášky - Smlouvy o zájezdu/ozdravném pobytu/Služby cestovního ruchu (dále jen Závazná přihláška), úhradou zálohy či celé částky zákazníkem na účet K+ a jejího potvrzení ze strany K+. Zákazník obdrží Závaznou přihlášku, kterou po vyplnění předá nebo zašle elektronicky do K+ a uhradí zálohu na účet K+ do termínu platnosti rezervace. Tímto okamžikem nabývá Závazná přihláška platnosti i účinnosti a dále zákazník stvrzuje, že:

a) se seznámil se Všeobecnými podmínkami prodeje, uznává je a souhlasí s nimi,
b) mu byl předán doklad o pojištění pořadatele proti úpadku,
c) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
d) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
e) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,
f) je oprávněn vyplnit Závaznou přihlášku, a to i ve prospěch dalších cestujících osob; pokud zákazník uzavírá smlouvu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále, že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu,
g) a že se seznámil se všemi souvisejícími informacemi, které K+ k poskytovaným službám uvádí.

Předpokladem pro zajištění zájezdů nebo služeb „na vyžádání" je uzavřená smlouva a zaplacení zálohy v požadované výši. Možnost zajištění požadovaného ubytování podléhá potvrzení ze strany K+. K+ je povinna zákazníkovi sdělit, zda došlo k potvrzení požadovaného ubytování v co nejkratším termínu. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že v případě nepotvrzení možnosti ubytování ze strany hotelu se takováto smlouva od počátku ruší.

K+ poskytuje své služby všem zájemcům bez omezení, osoby mladší 15 let mohou užívat služeb v doprovodu osoby starší 18 let a osoby starší 15 let a mladší 18 let s písemným souhlasem svého zákonného zástupce. V případě léčebně ozdravného pobytu cestují účastníci mladší 18 let v doprovodu personálu (výchovného a zdravotnického), jež zajišťuje K+.

II. CENOVÉ PODMÍNKY

Konečnou cenou zájezdu či ozdravného pobytu se rozumí cena, která je uvedena v Závazné přihlášce- Smlouvě. Ceny jsou cenami smluvními mezi K+ na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH. Cena zájezdu či ozdravného pobytu nezahrnuje cestovní pojištění. Zákazník bere na vědomí, že v případě sjednání vlastního cestovního pojištění je povinen sám a na svoje náklady řešit případnou pojistnou událost, a to dle podmínek a pokynů pojišťovny, u které má sjednané cestovní pojištění. Pokud není stanoveno jinak, v ceně zájezdu je zahrnuta cena za dopravu, letištní a bezpečnostní taxy u letecké přepravy, palivový poplatek, emisní a kurzový příplatek, ubytování a stravování v rozsahu dle smlouvy, transfery z letiště do ubytovacího zařízení a zpět na letiště, další transfery (je-li uvedeno u specifikace zájezdu), asistence delegáta, služby výchovného a zdravotnického doprovodu, animační a zdravotnické potřeby vč. léků. K+ je oprávněna do 20. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, a to v případech, kdy po datu stanovení cen v Závazné přihlášce- Smlouvě ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb, spojených s dopravou, např. letištních, palivových, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v konečné ceně zájezdu, nebo kdy došlo ke změně směnného kurzu české koruny vůči EUR, USD, použitého pro stanovení konečné ceny zájezdu, a to o více než 10 %.

Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

a) při zvýšení ceny za dopravu včetně pohonných hmot o částku, která odpovídá podílu, který připadne na jednoho zákazníka, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu.
b) při zvýšení daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžních plnění anebo úplat z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo podílejí na poskytnutí zájezdu včetně plateb spojených s dopravou o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu.
c) při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, o částku odpovídající procentní výši změny kurzu z ceny služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdů.

Takto upravené ceny zájezdu jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal a které jsou obsahem konečné ceny sjednané v Závazné přihlášce- Smlouvě. Písemné oznámení o zvýšení ceny odešle K+ zákazníkovi nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu.

Je-li K+ nucena vnějšími okolnostmi zvýšit konečnou cenu zájezdu v jiných než výše uvedených případech, nebo má-li být zvýšena cena zájezdu o více jak 8 %, navrhne zákazníkovi změnu Závazné přihlášky - Smlouvy. Nesouhlasí-li zákazník se změnou Smlouvy, má právo od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 5 dnů od okamžiku, kdy mu byla navržena změna Smlouvy. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy v určené lhůtě platí, že se změnou Smlouvy souhlasí. Při dodatečném vyžadování ubytovací kapacity na základě požadavku ze strany klientů, může být cena individuálně stanovena dodavatelem služeb a s blížícím se termínem pobytu může docházet k navýšení ceny oproti ceně katalogové (způsobeno vyčerpáním kapacity). **Případné slevy či úpravy snížení cen vyhlášené K+ po datu uzavření Smlouvy mezi K+ a zákazníkem, nezakládají zákazníkovi právo žádat dodatečné poskytnutí zlevněné ceny**.

III. PLATEBNÍ PODMÍNKY

K+ má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník má povinnost uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a cenu jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Zákazník je povinen uhradit při zaslání Závazné - Smlouvy zálohu ve výši stanovené v platebních předpisech.

IV. SLEVY

Slevy se poskytují ze základní ceny za pobyt (neposkytují se z fakultativních / příplatkových služeb – letecké a autobusové dopravy, ze služeb zakoupených navíc, jako např. z doplatku za stravování apod.). **Veškeré slevy mohou být uplatněny pouze při rezervaci pobytu před zasláním Závazné přihlášky - Smlouvy a nemohou být nárokovány dodatečně po uzavření Smlouvy. U slev, kdy je nutné doložit průkaz člena či zaměstnance, je nutné tento průkaz předložit také před uzavřením Smlouvy**. Slevy dětem na přistýlkách jsou poskytovány dle věku dětí v pořadí od nejstaršího po nejmladší a současně děti nemohou být umístěny na základní lůžka v pokoji, pokud tato lůžka lze obsadit dospělými osobami. Podmínky poskytování slev pro děti jsou uváděny u jednotlivých ubytovacích kapacit. Rozhodující pro uplatnění těchto slev je dosažený věk dítěte a počet dospělých osob ubytovaných společně s dítětem v pokoji (osob platících plnou cenu). V případě, kdy dítě dosáhne věkové hranice pro poskytnutí slevy v průběhu zájezdu, bude cena účtována, jako by této hranice dosáhlo již před počátkem zájezdu. Na slevy pro 2 a více dětí ubytovaných společně s 1 dospělým, případně slevy pro děti ubytované v samostatném pokoji se informujte v K+. Je-li u objektu uvedena rodinná cena, platí vždy pouze pro 4 osoby v uvedeném počtu a typu pokojů. Na tuto rodinnou cenu se neposkytují již žádné další slevy.

V. ZMĚNY SLUŽEB, ZMĚNY PROGRAMU, ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

K+ může změnit podmínky zájezdu, pokud se jedná o nevýznamnou změnu, o které zákazníka informuje v textové podobě. Nutí-li vnější okolnosti K+ podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu (náležitosti uvedené v § 2527 občanského zákoníku) nebo nemůže-li splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy, kterou může zákazník přijmout nebo může od smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. K+ spolu s návrhem na změnu smlouvy předloží zákazníkovi v textové podobě informace dle §2531 odst. 3 občanského zákoníku.

K+ je oprávněna odstoupit od smlouvy, pokud:

a) počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a pořadatel oznámil zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než:
   I.) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
   II.) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,
   III.) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo
b) mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

Pokud nastanou závažné okolnosti (vyplývající i ze změn způsobené dodavatelem), které K+ brání poskytnout služby podle sjednaných cen a podmínek Smlouvy nebo závažné okolnosti mající charakter vyšší moci, je K+ oprávněna odstoupit od Smlouvy a zájezd kdykoliv zrušit. Pokud nastanou okolnosti, které K+ brání dodržet program podle sjednaných podmínek Smlouvy a má možnost nebo byla nucena provést jejich změnu, je K+ povinna takovéto změny sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník má právo v případě neakceptace změn Smlouvy na odstoupení od Smlouvy. V tomto případě a v případě zrušení zájezdu z důvodu vyšší moci má právo na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, bez jakéhokoli odstupného. Bezplatné odstoupení zákazníka od smlouvy je možné pouze v případech, pokud Ministerstvo zahraničních věcí zakáže občanům cestu do místa pobytu a současně v místě pobytu budou přijata speciální opatření ze strany místních orgánů, které mají významný dopad na poskytování zájezdu.

Pořadatel v těchto případech vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká mu však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu změn Smlouvy, má se za to, že s její změnou souhlasí. K+ je oprávněna zrušit zájezd nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu zákazníků u zájezdů s dopravou organizovanou K+, a to:

a) 35 osob platících plnou katalogovou cenu přepravy u autobusu do 48 míst,
b) 45 osob platících plnou katalogovou cenu přepravy u autobusu do 60 míst,
c) 50 osob platících plnou katalogovou cenu letecké dopravy u letadla do 78 míst,
d) 100 osob platících plnou katalogovou cenu letecké dopravy u letadla nad 132 míst.

U ostatních zájezdů si K+ vyhrazuje právo zrušit zájezd, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného na www stránkách. O zrušení zájezdu je K+ povinna informovat zákazníka písemně nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu nebo čerpáním zaplacených služeb. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky bez dalších náhrad. K+ si vyhrazuje právo na změnu data, hodiny příjezdu a odjezdu, nástupního místa, a to v případě nedosažení minimálního počtu 10 účastníků z daného nástupního místa (ve výjimečných případech i několik hodin před plánovaným odjezdem). V tomto přebírá na sebe K+ náklady na autobusovou či vlakovou jízdenku 2. třídy do nového nejbližšího možného místa

nástupu či výstupu, které K+ zákazníkovi oznámí obratem při vzniku této změny. V případě, že klient chce do náhradního nástupního místa využít vlastní osobní automobil, pak má nárok na proplacení pohonných hmot pouze do výše hodnoty vlakových jízdenek 2. třídy. Dále si K+ vyhrazuje právo na změnu nástupního/výstupního místa, odletového/příletového místa, trasy a věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů, jež mají přímý i nepřímý dopad na kalkulaci ceny zájezdu, nebo z důvodu mimořádných či neodvratitelných okolností, které K+ nemohla ovlivnit. Za neodvratitelnou událost, tzv. vyšší moc, se považují např. stávky, nepříznivé počasí, válečný stav, lokální války, povstání, politická nestabilita vedoucí k ohrožení zdraví a života klientů, vzpoury, vojenský převrat vedoucí k všeobecnému chaosu, teroristické útoky, důsledky migrační politiky, exploze, zničující přírodní katastrofy typu zemětřesení, výbuchu sopky, požárů, záplav, povodní, tsunami, orkánů, silných vichřic, tornád či bouří, epidemie nemocí ohrožujících zdraví a životy klientů, nepředvídatelné technické problémy letadel apod. Události tzv. vyšší moci nemohou být předmětem reklamace za účelem finanční kompenzace. V případě vzniku událostí z důvodu tzv. vyšší moci pohlíží CK na tyto situace jako na nouzový stav, kdy je CK oprávněna před nástupem klienta na zájezd bez jakéhokoli dodržení lhůty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo vypovědět smlouvu. CK má právo na úhradu zajištěných služeb. Nejvyšší prioritou je ochrana zdraví a života klientů, v případě přerušení zájezdu z důvodu tzv. vyšší moci budou klienti dopraveni do ČR. V případě neposkytnutí služeb z důvodu tzv. vyšší moci, nemá klient nárok na slevu z ceny zájezdu ani na odstoupení od Smlouvy. Eventuální další výdaje spojené se zásahem vyšší moci, nebudou ze strany CK proplaceny. K+ nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a škody plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. K+ rovněž nepřebírá odpovědnost za zrušení zájezdu a za změny programu zájezdu, trasy a služeb z důvodu zásahu vyšší moci. V tomto případě může K+ zajistit jen služby v souladu se svými možnostmi.

Za podstatnou změnu zájezdu není považována změna letového řádu, změna odletového/ příletového místa, trasy a věcného i časového harmonogramu, či posunu letu. K+ neodpovídá za případné posuny letů/zpoždění či přesunutí letu a upozorňuje na možnost jejich vzniku. K+ upozorňuje, že v případě posunu letu či změny letového řádu nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy a na náhradu jakékoliv škody s tímto spojené.

VI. ZMĚNA SMLOUVY O ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

1. Změna termínu zájezdu / místa zájezdu / typu ubytování / druhu dopravy ve Smlouvě na základě písemného požadavku zákazníka bude ze strany K+ provedena, pokud K+ může dle svých možností požadovanou změnu zajistit. Požadavky zákazníka na změnu Smlouvy jsou platné až po písemném potvrzení K+. Za každou jednotlivou změnu ve Smlouvě ze strany zákazníka je zákazník povinen uhradit manipulační poplatek ve výši 600 Kč/os., pokud je změna provedena v době 45 a více dní před zahájením čerpání služeb. Pokud je změna termínu zájezdu / místa zájezdu / typu ubytování / druhu dopravy provedena ze strany zákazníka v době 44 a méně dní před zahájením čerpání služeb, je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dle bodu VII. s povinností hradit odstupné. Při určení počtu dnů při změně se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k doručení oznámení do K+ o změně. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na zájezd, pobyt).

2. Změnu adresy, osobních údajů, změnu zákazníka (náhradník), který se místo něho zájezdu zúčastní, musí Zákazník písemně oznámit K+. Dnem prokázaného doručení oznámení do K+ v níže uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou a splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Za změnu osoby zákazníka ve Smlouvě provedenou 3 a více dní před zahájením čerpání služeb je zákazník povinen zaplatit manipulační poplatek 600 Kč za každou překnihovanou osobu včetně dětí. Pokud je změna osoby zákazníka ve Smlouvě provedena v době 2 a méně dní před zahájením čerpání služeb, je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dle bodu VII. s povinností hradit odstupné.

Za změnu jména a jiných osobních údajů vč. adresy zákazníka ve Smlouvě provedenou před zahájením čerpání služeb je zákazník povinen zaplatit manipulační poplatek 600 Kč za každou provedenou změnu. Při určení počtu dnů při změně se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k doručení oznámení do K+ o změně. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na zájezd, pobyt). Dojde-li ke změně osoby či termínu ve Smlouvě, kde byla čerpána sleva za včasný nákup, nebude nové osobě původní výše slevy přiznána. Konečná cena bude stanovena dle platného ceníku. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů K+, spojených s provedením změny.

3. Změna počtu osob na Smlouvě

a) Provede-li storno 1 osoba ve dvoulůžkovém nebo více lůžkovém pokoji, dochází ke změně smlouvy a současně ke změně celkové ceny, kdy je povinna zaplatit zbývající osoba/osoby příplatek za jednolůžkový pokoj nebo doplatit neobsazená lůžka. Pokud tento příplatek nebude uhrazen, tyto osoby nesplňují podmínky pro vystavení ubytovacího poukazu – Voucheru a nemohou jí být poskytnuty služby ze strany K+.

b) V případě, že zákazník zakoupí celý apartmán a jedna nebo více osob v apartmánu provede storno, jsou zbývající osoby ve Smlouvě povinny doplatit ve stanoveném termínu rozdíl do původní ceny apartmánu. Pokud tak zákazník neučiní, má K+ právo na odstoupení od Smlouvy pro porušení povinností ze Smlouvy zákazníkem s tím, že mu vznikne nárok na odstupné uvedené v článku VII.

4. Bezplatná změna Smlouvy je možná do 31. 3. 2022. Nová smlouva musí být z dostupné nabídky a v minimální stejné ceně za dospělou osobu, jako byla cena za dospělou osobu u původního zájezdu, při zachování počtu cestujících, délky zájezdu, kategorie hotelu, typu ubytování a rozsahu stravování. Změnu lze provést pouze za ceny a při zachování podmínek platných ke dni uzavření nové smlouvy. K+ si vyhrazuje právo naúčtovat klientovi vícenáklady vzniklé v souvislosti se změnou Smlouvy.

VII. O DSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy s K+ (stornovat zájezd). Toto odstoupení je povinen učinit zákazník písemně, přičemž storno účasti na zájezdu je K+ akceptováno v případě, že je podepsáno zákazníkem, který svou účast na zájezdu stornuje nebo je jejím oprávněným zástupcem. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno Smlouvy) doručeno do K+. V tomto případě má K+ právo účtovat odstupné ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však odstupné viz bod a)-g). Poplatky za překnihování a komplexní cestovní pojištění (viz článek VI.) nejsou zahrnovány do ceny zájezdu při výpočtu odstupného. Odstupné hradí zákazník a je účtováno ze strany K+ ihned. Částka za sjednané pojištění se klientovi nevrací. K+ má právo odečíst odstupné od složené celé nebo částečné zálohové platby. Pokud odstupné bude vyšší než úhrada zálohy zákazníkem, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl do 14 dnů od provedeného doúčtování. Při odstoupení od Smlouvy je zákazník povinen vrátit všechny ceniny (voucher), jinak mu K+ po odečtení příslušného stornopoplatku není povinna vrátit zbytek uhrazené částky až do doby prokazatelného nezneužití těchto cenin. Po odečtení odstupného a vrácení cenin ze strany zákazníka do K+ obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Výše odstupného závisí na době a skutečně vzniklých nákladech, kdy K+ obdržela požadavek zákazníka na odstoupení od Smlouvy, a to:

a) Pro smlouvy o Zájezdu a o Službě cestovního ruchu uzavřené v období od 20. 9. 2021 do 31. 12. 2021 platí, že v případě odstoupení od smlouvy v období 30 a více dní před dnem zahájením čerpání první služby není klient povinen hradit cestovní kanceláři stornopoplatky. Toto ustanovení se vztahuje pouze pro Zájezdy nebo Služby cestovního ruchu označené příznakem Storno Zdarma a nevztahuje se na zakoupené cestovní pojištění, u kterého je účtován stornopoplatek vždy ve výši 100% ceny pojištění. U leteckých zájezdů se toto ustanovení vztahuje pouze na charterové lety, nevztahuje se na lety na pravidelných linkách. Odstoupení od smlouvy je možné pouze písemnou formou.

b) 45 a více dní před zahájením zájezdu/cestovní služby skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10 % z celkové ceny zájezdu/ cestovní služby/osoba, minimálně 1 000 Kč/za každou osobu ve smlouvě

c) od 44. dne do 31. dne před zahájením zájezdu/cestovní služby skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 % z celkové ceny zájezdu/cestovní služby/osoba

d) od 30. do 16. dne před zahájením zájezdu/cestovní služby skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z celkové ceny zájezdu/ cestovní služby/osoba

e) od 15. dne do 8. dne před zahájením zájezdu/cestovní služby skutečně vzniklé náklady, nejméně však 75 % z celkové ceny zájezdu/cestovní služby/osoba

f) m éně než 7 dnů před zahájením zájezdu/cestovní služby skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100 % z celkové ceny zájezdu/cestovní služby/osoba

g) V případě odstoupení zákazníka od uzavřené Smlouvy, která zahrnuje charterovou leteckou dopravu, má K+ právo účtovat odstupné ve výši 6500 Kč/os., v případě letecké dopravy na pravidelných linkách a na vyžádání/poptávku, má K+ právo účtovat odstupné v plné výši ceny letenek. Z ostatních služeb uvedených ve Smlouvě má K+ právo účtovat odstupné dle Všeobecných obchodních podmínek.

h) Na vybrané ubytovací zařízení se vztahují individuální stornopodmínky dané hoteliérem a nejsou v souladu s výše uvedeným odstupným. Tyto informace jsou uvedeny v popisných textech u daných kapacit v katalozích K+ nebo na www stránkách.

i) V případě odstoupení zákazníka od uzavřené Smlouvy, která zahrnuje vlakovou dopravu, má K+ právo účtovat odstupné ve výši 100 % z ceny vlakové jízdenky. Z ostatních služeb uvedených ve Smlouvě má K+ právo účtovat odstupné dle Všeobecných obchodních podmínek.

Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k doručení oznámení do K+ o odstoupení od Smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na zájezd, pobyt). V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování v den uvedený na voucheru nebo zmešká odjezd (odlet) zájezdu nebo musí být vyloučen ze zájezdu nebo se zájezdu nezúčastní v důsledku jím dodaných nesprávných nebo neúplných údajů ve smlouvě, nedodržením celních, pasových, devizových nebo jiných předpisů, nemá nárok na vrácení zaplacené finanční částky; je účtován storno poplatek ve výši 100 % z celkové ceny zájezdu. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu na základě svého přání zruší část zájezdu nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na vrácení peněz za nevyčerpané služby. Stornuje-li zákazník účast na zájezdu před jeho zahájením a má sjednané cestovní pojištění včetně storna zájezdu, může uplatnit u pojišťovny nárok na úhradu části odstupného účtovaného ze strany K+ (viz pojistné podmínky pojišťovny). Zrušení účasti na zájezdu je povinen pojištěný nebo oprávněná osoba (ve smyslu Občanského zákoníku) prokazatelně oznámit K+ nejpozději následující pracovní den po dni, kdy nastala neschopnost zákazníka zúčastnit se zájezdu K+. Tento nárok může uplatnit u pojišťovny ve smyslu podmínek pojišťovny pro pojištění storna zájezdu. Podmínky pro pojištění nákladů v souvislosti s odstoupením od smlouvy o zájezdu obdrží zákazník při uzavření Smlouvy.

Odstoupení od Smlouvy nemá dle dohody zákazníka, K+ a Poskytovatele financování účinky dle § 1816 odst. 1 Občanského zákoníku a ujednání o Zápůjčce obsažené ve Smlouvě v důsledku odstoupení od Smlouvy nezaniká. V takovém případě je však zákazník povinen vrátit Poskytovateli financování Zápůjčku nejpozději do 5 (pěti) dnů ode dne, kdy K+ oznámí odstoupení od Smlouvy, resp. nejpozději v den, který byl určen jako Den splatnosti, podle toho, který z těchto dnů nastane dříve.

VIII. ZVLÁŠTNÍ SLUŽBY

Zvláštními službami se rozumí ty služby, které nejsou součástí ceny. Tyto služby platí zákazník vždy zvlášť. Zákazník je povinen své požadavky na zvláštní služby uvést při uzavření smlouvy a tyto je povinen uhradit současně při úhradě zálohy nebo celé ceny zájezdu. K+ neručí za sníženou úroveň cizích

služeb u takových akcí, které si zákazník zajišťuje na místě u delegáta či průvodce, hotelu či jiné organizace, proto v případě jakýchkoli nespokojeností je nutné řešit přímo v místě pobytu. Upozorňujeme, že období před a po sezóně přináší vedle výhodných cen i to, že některá ubytovací zařízení na základě nízkého počtu hostů mohou své poskytované služby omezit (např. zrušení nebo výrazné omezení stravování formou bufetu, vypnutí klimatizace, nefunkčnost venkovních nebo vnitřních bazénů apod. Dále si K+ vyhrazuje právo využívat k ubytování klientů také další kapacity dle nabídky smluvního partnera K+. O všech uvedených změnách je K+. oprávněna informovat klienta i po zahájení zájezdu. Ten, kdo se vydává na cesty, musí počítat i s tím, že ztrácí na určitou dobu pohodlí vlastního bytu a že se bude muset přizpůsobovat novému prostředí, atmosféře, stravě, mentalitě lidí, flóře a fauně v místě, které si pro svou dovolenou vybral.

IX. POJIŠTĚNÍ

Ceny zájezdů K+ zahrnují povinné smluvní pojištění K+ ve smyslu platného zákona č. 159/1999 Sb. POVINNÉ POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY K+. K+ má sjednáno povinné zákonné pojištění záruky pro případ úpadku ve smyslu platného zákona č. 159/1999 Sb. u SLAVIA pojišťovna a.s., **na jehož základě vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláří právo na plnění v případech, kdy K+ z důvodu svého úpadku**:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Ustanovení a doklad o pojištění K+ proti úpadku jsou dostupné na www stránkách. K+ je povinna předat zákazníkovi současně se Smlouvou o zájezdu nebo potvrzením zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly vůči K+ v důsledku nesplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí u pojištění záruky pro případ úpadku K+ na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla. Povinné smluvní pojištění K+ se vztahuje na zájezdy definované zákonem č. 159/1999 Sb. v platném znění.

Součástí zájezdu/pobytu není cestovní pojištění zákazníků. Zákazník má možnost uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím K+, které mimo jiné zahrnuje i pojištění storna zájezdu. Cestovní pojištění je možné sjednat pouze na termín pobytu či zájezdu, který je uveden ve smlouvě. U pobytů vlastní dopravou je možné pojistné období prodloužit i na dobu cesty (max. 1 den před zahájením pobytu a max. 1 den po ukončení pobytu). Při uzavření cestovního pojištění prostřednictvím K+ je Smluvním partnerem SLAVIA pojišťovna, a.s.. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. Při stornu zájezdu se zaplacené pojistné nevrací, zejména z důvodu pojištění storna zájezdu, které je již platné od data uzavření smlouvy. K+ v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistných událostí K+ poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré náklady hradí pojišťovna.

Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije možnost uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím K+, nese při nastalé pojistné události sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.

Rozsah pojištění:

1. Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb
2. Pojištění storna cesty
3. Pojištění nevyužité dovolené
4. Pojištění cestovních zavazadel
5. Pojištění odpovědnosti za škodu a jinou újmu
6. Úrazové pojištění
7. Ztráta dokladůCestovní pojištění zákazníků K+ se sjednává za podmínek stanovených ve Všeobecných pojistných podmínkách pro cestovní pojištění pojišťovny SLAVIA pojišťovna a.s., platných ke dni uzavření pojištění.

X. CESTOVNÍ DOKLADY

Zákazník odpovídá za platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu. K povinnostem zákazníka patří předložit K+ souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu. V případě, že zákazník nemá platný cestovní doklad a zákazník se z tohoto důvodu nemůže zájezdu účastnit, nejde o překážku na straně K+ a zákazníkovi v případě nečerpání zájezdu nevzniká nárok na vrácení záloh ani konečné ceny zájezdu. V případě, že ještě nebyla celá cena zájezdu zákazníkem uhrazena, je zákazník povinen ji uhradit. Zákazníci, kteří si zajišťují vlastní dopravu, odpovídají za veškeré potřebné doklady nezbytné k cestám do zahraničí (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz apod.). Upozorňujeme, že děti musí mít vlastní cestovní doklad! V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové (náhradní) doklady sám a na své vlastní náklady. Zákazník se může v tomto případě obrátit na delegáta nebo průvodce s žádostí o pomoc při opatření nových nebo náhradních dokladů pro zpáteční cestu. Náklady s touto pomocí spojené je povinen zákazník K+ uhradit.

XI. DODRŽOVÁNÍ CELNÍCH, DEVIZOVÝCH A OSTATNÍCH PŘEDPISŮ

Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky, tranzitní a navštívené země. K+ zákazníkům nezajišťuje vyřízení potřebných vízových a devizových formalit. Povinnost vyřídit si potřebné vízové a devizové formality je na straně zákazníka. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky, tranzitní a navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

XII. REKLAMACEK+ odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout K+ bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže K+ odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

K+ odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li pořadatel vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného.

Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne K+ bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, poskytne K+ zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je K+ povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese K+ náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. K+ se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce. Uplatnění reklamace v místě poskytované služby může zákazník provést buď ústně, nebo písemně do protokolu a je povinen prokázat součinnost při jejím uplatnění a vyřízení. Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření Smlouvy. Způsob uplatnění a vyřízení reklamace viz. Reklamační řád K+, který je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi K+, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny poukázat na nedostatek, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíší průvodce/ delegát K+, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol. K+ je oprávněna při vyřizování reklamací v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou kompenzací. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. K+ neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které netvoří součást zájezdu a které si zákazník obstará na místě prostřednictvím průvodce, v hotelu či u jiné organizace. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu K+ (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Nastane-li vyšší moc, je K+ povinna zajistit náhradní služby a učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět. K+ tímto informuje zákazníka o možnosti on-line mimosoudního řešení sporu mezi zákazníkem a K+ týkajících se služeb prodávaných přes internet. Řešení takového sporu je možné prostřednictvím domény http://ec.europa.eu/consumers/odr/. K+ tímto informuje zákazníka o možnosti mimosoudního řešení sporu mezi zákazníkem a K+ týkajících se služeb prodávaných pořadatelem. Věcně příslušným subjektem k projednání takového sporu je Česká obchodní inspekce (www.adr.coi.cz).

XIII. ZDRAVOTNÍ NÁLEŽITOSTI Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí.

XIV. ZAVAZADLA

V autobusové dopravě zajišťované K+ je zdarma převoz zavazadel do hmotnosti 17 kg/osobu, v letecké dopravě do hmotnosti stanovené leteckou společností, v roce 2020 byly povolené limity 15 - 23 kg/osobu (není - li v pokynech uvedeno jinak). Zavazadla s váhou přesahující tyto limity mohou být z přepravy vyloučena. Zákazník je povinen si řádně označit a naložit svá zavazadla do přepravního prostředku a v cílové stanici zavazadla ihned převzít. V případě ztráty nebo odcizení zavazadla může zákazník požádat zástupce K+ při zjištění ztráty nebo odcizení o pomoc při vyřizování formalit v cizí zemi.

XV. UBYTOVÁNÍ A STRAVOVÁNÍ

Kategorizaci ubytovacích objektů dle počtu hvězdiček (*) si stanovuje každá země samostatně, protože neexistuje jednotná metodika hodnocení. Proto může existovat značná rozdílnost v hodnocení ubytovacích zařízení oproti zvyklostem v ČR. Z popisu je však rámcově patrno vybavení a poloha objektu. Rozhodující je textový popis produktu /ubytovacího zařízení prezentovaný na www stránkách. **Nárok na ubytování vzniká až po 15. hodině, pokud není v pokynech u dané kapacity uvedeno jinak**. Přidělení konkrétních pokojů přísluší prostřednictvím recepce hoteliérovi a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Klient je povinen vyklidit pokoj v den odjezdu do 10 hodin, pokud nedojde k jiné dohodě s delegátem K+. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu užívání pokoje. Pokud jste si z nabídky objednali přistýlku v pokoji nebo lůžko v „denní místnosti“ v apartmánu, je třeba mít na vědomí, že mohou být ve většině případů tvořeny gaučem, rozkládací pohovkou, rozkládacím křeslem, palandou, matrací či skládacím lehátkem apod. **V případě objednání pokoje s přistýlkou a jeho obsazením menším počtem osob, K+ negarantuje, že bude**

přistýlka na pokoj dodána, protože není ani zpoplatněna ve smlouvě. Zároveň není garantováno, že označený pokoj s možností přistýlky, je rozlohou větší. Pokud je v pokoji umístěna přistýlka, dochází tím nutně ke zmenšení volného prostoru v pokoji. Ve dvoulůžkových pokojích s přistýlkou je možná jedna přistýlka, není-li uvedeno přímo u daného ubytovacího zařízení jinak. **Pokoj se symbolem M negarantuje přímý výhled na moře (stínící stromy, boční výhledy či hotel pavilónového typu), pokud není v katalogu nebo na webových stránkách uvedena informace o přímém pohledu na moře**. Jedná se pouze o orientaci a směr pokoje. U některých ubytovacích kapacit máme k dispozici čísla studií/apartmánů/pokojů, která jsou uvedena na ubytovacím poukazu – voucheru. V případě nepředvídatelných okolností si K+ vyhrazuje právo na změnu. Vzhledem k tomu, že není tato služba zpoplatněna, není na ni právní nárok a nemůže být naší cestovní kanceláří garantována, viz. článek XII. Reklamace. Pokud je součástí vybavení pokoje přípojka na internet/ WiFi, K+ nemůže ovlivnit rychlost a kvalitu připojení. Toto je plně v kompetenci hoteliéra. Pokud není uvedeno jinak, je připojení k internetu zpoplatněno. K+ si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení, je-li tato změna provedena ze strany provozovatele ubytovacího zařízení a je-li zajištěno náhradní ubytování ve stejné lokalitě a v ubytovacím zařízení stejné či vyšší kvalitě. K+ upozorňuje, že v uvedené souvislosti cestujícímu nevzniká právo na odstoupení od smlouvy ani náhrada jakékoliv škody s tímto spojené. Parkovací místa u ubytovacích objektů, které klienti navštěvují vlastními automobily, obvykle nejsou součástí ceny a jsou v omezeném množství. POBYTOVÁ TAXA – je povinný poplatek, který doplácí každý host v zahraničí dle podmínek u jednotlivých pobytů. Pobytová taxa může být zahrnuta již v konečné ceně a zákazník ji platí dle počtu zakoupených nocí. Ve vybraných lokalitách (např. Chorvatsko, Řecko) není zahrnuta v ceně a klient ji hradí v místě pobytu (upřesňující informace o pobytové taxe jsou uvedeny na webových stránkách a následně v pokynech na cestu). UBYTOVACÍ POUKAZ – VOUCHER – obdrží zákazník od K+ po zaplacení celé částky za zájezd společně s pokyny a informacemi na cestu cca 7 dnů před nástupem na zájezd – elektronicky. Pokud si zákazník zakoupí zájezd v době kratší než 14 dnů před zahájením zájezdu, může být doba doručení VOUCHERU kratší než 7 dnů, s ohledem na ověření úhrady celkové ceny zájezdu. VOUCHER je dokladem pro poskytnutí služeb zahraničním partnerem. Ve VOUCHERU jsou uvedeny služby, které Zákazník u K+ zaplatil a na jejichž čerpání během zájezdu má nárok. Pokud zákazníci svévolně ubytují v pokoji nebo apartmánu více osob, než je uvedeno na VOUCHERU, berou na sebe veškerá rizika (postihy, pokuty, vystěhování apod.) ze strany ubytovatele. Po obdržení VOUCHERU si překontrolujte, zda máte v pořádku veškeré doklady a zda jsou ve VOUCHERU uvedeny všechny údaje a služby, které jste si zakoupili. V případě nejasností, se prosím, co nejdříve obraťte na pracovníky K+. Do VOUCHERU není ze strany klienta dovoleno jakýmkoliv způsobem zasahovat, cokoli přepisovat nebo vpisovat! Jakýkoliv zásah do VOUCHERU mimo zápisů pracovníky K+ jej znehodnocuje a činí ho neplatným. Stravování je poskytováno dle norem zahraničního partnera a zvyklostí dané země a destinace, odpovídá objednanému typu. Objednaným stravováním se rozumí stravování v pravidelném časovém harmonogramu ubytovacího zařízení. K+ ani ubytovací zařízení neručí za individuální programy klientů (včetně fakultativních výletů), které s těmito časy mohou kolidovat. Jakékoli dohody jsou pouze jednáním mezi klientem a vstřícností ubytovacího zařízení. V případě typu All inclusive jsou mnohdy v ceně zájezdu např. nápoje, během dne malé občerstvení. All inclusive Light je stravování formou plné penze a nápoji po dobu podávání stravování. Pro lepší orientaci vysvětlujeme jednotlivé typy stravovacích služeb. Snídaně: kontinentální a rozšířená kontinentální – je servírováno pečivo, máslo, džem, případně plátek sýra či salámu nebo vejce, čaj nebo káva; formou bufetu – hosté se sami obslouží z nabídky pečiva, sýra, salámu, džemu, másla (dle úrovně hotelu může být k dispozici i jogurt, cereálie, případně teplá kuchyně a ovoce). Mimo čaj a kávu zahrnuje bufet zpravidla i studené nápoje. Večeře: výběr z menu – výběr (zpravidla 1 den předem) z nabídky několika předem sestavených servírovaných jídel, složených většinou z předkrmu nebo polévky a 1 hlavního chodu a dezertu; bufet – hosté se sami obslouží z nabídky předkrmů, polévek, hlavních jídel a dezertů, salátový bufet tvoří nabídka salátů nebo zeleniny, která doplňuje servírovaná menu; kontinentální – je servírována polévka nebo předkrm, případně salát, hlavní jídlo a dezert, cooking show – otevřená kuchyně, kdy klienti vidí přípravu jídel. Nápoje nejsou zahrnuty v ceně stravování, není-li v nabídce uvedeno jinak. Nevyčerpá-li zákazník kteroukoliv ze zaplacených ubytovacích služeb, vzniká zákazníkovi nárok na vrácení odpovídající finanční částky jen v případě, že ubytovací zařízení dá zákazníkovi písemný doklad, že zákazníkem nečerpané služby nebude ubytovací zařízení účtovat K+. V případě nečerpání služeb a doložením dokladu, obdrží Zákazník poukaz na hodnotu nevyčerpaných služeb.

XVI. DŮLEŽITÉ INFORMACEPREZENTACE UBYTOVACÍCH KAPACIT: na webových stránkách jsou k dispozici fotografie jednotlivých ubytovacích kapacit. V některých případech se jedná o ilustrační fota nebo fotografie pouze některých typů pokojů či apartmánů. Pro vaši lepší orientaci týkající se vzhledu a designu objednané ubytovací jednotky se informujte v K+, aby nedocházelo k nemilému překvapení při vašem nástupu na pobyt.

DOPRAVA: k jednotlivým objektům je doprava autobusová. Každá přepravovaná osoba musí mít s ohledem na svou bezpečnost vlastní sedadlo, a tudíž zakoupenou jízdenku.
Zákazníci musí respektovat zákonné předpisy o povinném odpočinku řidičů autobusů nebo nařízení letového provozu o časech a místech přistání a odletů letadel. Z těchto důvodů K+ nedoporučuje zákazníkům sjednávat obchodní jednání či jiná setkání. K+ také neodpovídá za zdržení dopravních prostředků, vzniklá z důvodu přetížení dopravních cest, technických závad nebo vyplývající z mimořádných okolností – vyšší moci a za škody, které by z tohoto důvodu vznikly zákazníkům. V případě zpoždění dopravního prostředku z výše uvedených příčin nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy, případně na jinou náhradu a K+ nenese za takto vzniklou škodu žádnou odpovědnost. K+ neumožňuje přepravu živých zvířat v rámci svých přeprav zákazníků.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA:
Odjezdy autobusů jsou vždy 1 den před nástupem k čerpání služeb v pobytových místech. Zasedací pořádek je tvořen před cestou tam i zpět zvlášť a K+ negarantuje stejné uspořádání pro obě cesty. Doprava je non–stop s bezpečnostními a hygienickými přestávkami. Autobusy musí dodržovat i na dálnicích max. rychlost 100 km/hod. Příjezd autobusů k hotelům bývá v některých případech v časných ranních hodinách. V případě, kdy autobus rozváží hosty do různých pobytových míst, mohou být hosté v hotelích až v odpoledních hodinách. Odjezdy autobusů z pobytových míst bývají v odpoledních až večerních hodinách po povinném odpočinku řidičů. Při organizaci autobusové dopravy využívá K+ v některých případech místní transfery, což je rozvoz a svoz zákazníků mezi jednotlivými ubytovacími kapacitami či pobytovými místy autobusy, mikrobusy, taxíky nebo osobními automobily místních dopravců. V případě potřeby a v zájmu efektivnější dopravy klientů do pobytových míst si K+ vyhrazuje právo na možnost přestupů klientů na území i mimo území ČR z autobusu do jiného autobusu. Autobusová doprava je organizována přes území těchto států: Česká republika, Slovensko, Rakousko, Maďarsko, Slovinsko, Chorvatsko, Bosna a Hercegovina, Srbsko. K+ dbá na kvalitu používaných autobusů, a proto spolupracuje s renomovanými dopravními společnostmi. U všech přeprav nabízených v katalogu K+ garantujeme klimatizované autobusy.

.

Podmínky a způsob vytvoření rezervace:

1. K+ provozuje online informační systém na portálu **www.kovotour.cz**, kde je k dispozici Závazná přihláška – Smlouva. Po jejím vyplnění a zaslání na adresu ozpd@kovotour.cz a potvrzení pracovníkem vzniká rezervace, která je kompletní po zaslání poplatku 1000 Kč ze strany klienta. Následně klient postupuje dle platebního kalendáře uvedeného v Závazné přihlášce – smlouvě.

DELEGÁTI K+: v pobytových místech, které Vám nabízíme, bude v uvedených termínech a hodinách k dispozici delegát K+. Na většině recepcí ubytovacího zařízení najdete informační tabuli nebo informační knihu K+, prostřednictvím které Vám bude delegát sdělovat nezbytné informace (např. informační hodiny, kontaktní mobilní telefon, informace k odjezdu apod.). Pokud má hotel více budov, je informační tabule nebo informační kniha umístěna na recepci hlavní budovy. Delegát Vám zde nabídne možnosti výletů místních organizátorů, u kterých může zprostředkovat Vaši rezervaci. K+ je v tomto případě pouze zprostředkovatel a nepřebírá žádnou odpovědnost za provedení a průběh výletů. K+ rovněž nepřebírá odpovědnost za nerespektování písemných pokynů delegáta klientem. K+ má v nabídce ubytovací kapacity, kde delegát nebude přítomen a je k dispozici pouze na telefonu. Sledujte proto informace v katalozích K+ na www stránkách nebo informace na cestu, které obdržíte před vašim odjezdem. Součástí ceny zájezdu je služba delegáta, která je poskytována zdarma a garantuje asistenci delegáta na telefonu.

XVII. ŠKODY Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu přepravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení. K+ neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná nebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. V letecké přepravě je odpovědnost za škodu omezena na výši stanovenou Varšavskou úmluvou ve znění Protokolů k ní přijatých a Montrealskou úmluvou:

a) v případě smrti nebo zranění cestujícího se odpovědnosti za škody do výše 100 000 SDR nelze zprostit; škody nad 100 000 SDR se lze zprostit, prokáže-li se, že ke škodě nedošlo nedbalostí nebo jiným chybným jednáním ani opomenutím dopravce, jeho zaměstnanců nebo zprostředkovatelů, nebo že vznikly pouze v důsledku nedbalosti nebo jiného chybného jednání či opomenutí třetí osoby;
b) výše škody při zpoždění při přepravě cestujícího je omezena částkou 4 150 SDR, kromě případů, kdy dopravce učinil veškerá přiměřená opatření, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné taková opatření učinit;
c) výše škody při zpoždění při přepravě zapsaných zavazadel je omezena částkou 1 000 SDR, kromě případů, kdy dopravce učinil veškerá přiměřená opatření, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné taková opatření učinit;
d) výše škody při zničení, ztrátě nebo poškození zapsaných nebo nezapsaných zavazadel dohromady je omezena částkou 1 000 SDR na jednoho cestujícího s výjimkou běžného opotřebení a případů, kdy je zavazadlo cestujícího již před začátkem cesty poškozené nebo vadné. (SDR – Special Drawing Rights – zvláštní práva čerpání – měnová a účetní jednotka užívaná v rámci Mezinárodního měnového fondu).

Pro náhradu škody, jakož i pro jakékoli jiné spory vznikající z této smlouvy se aplikuje právní řád České republiky. V případě, že dojde mezi K+ a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@ coi.cz, Web: adr.coi.cz . Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese http://ec.europa.eu/ consumers/odr/

XVIII. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA
Zákazník má:

a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnází může obrátit (zástupce K+), podrobnosti o možnosti kontaktu se zástupcem K+ v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba
c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
d) právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. VII.
e) právo písemně oznámit K+, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v

případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno K+ v termínech a za podmínek definovaných v čl. VI. původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které K+ vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.

f) p rávo na reklamaci vad v souladu s čl. XII a reklamačním řádem K+
g) právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
h) právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění K+ pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
i) právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu (viz bod Reklamace čl. XII)

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) poskytnout K+ součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (pas, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu).
b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
c) nahlásit účast cizích státních příslušníků.
d) zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. III těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení. Neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má K+ právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající odstupné.
e) bez zbytečného odkladu sdělovat K+ své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb.
f) p řevzít od K+ doklady potřebné pro čerpání služeb.
g) dostavit se ve stanoveném čase na místo se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů.
h) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí a tranzit (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění).
i) řídit se pokyny průvodce/delegáta zájezdu nebo jiné cestovní kanceláří určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je K+ oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
j) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.
k) uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy.
l) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle čl. XII.

Práva a povinnosti cestovní kanceláře K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku XVIII. se vztahují odpovídající práva a povinnosti K+.

a) K+ je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou K+ známy.
b) K+ není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
c) K+ je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku a předat zákazníkovi příslušný doklad dle článku IX.
d) Náhradu škody vzniklou z porušení závazku K+ ze smlouvy není K+ povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.
e) K+ je povinna informovat cestujícího o totožnosti leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám a o případných změnách.

XIX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

a) Ústní informace, které zákazník obdrží prostřednictvím telefonického kontaktu, nezavazuje K+ více než je uvedeno v písemné nabídce. V případě nejasností před podpisem Smlouvy se obraťte na pracovníky OZPD K+, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.
b) Zákazník bere na vědomí, že K+ může za účel plnění Smlouvy a případně rovněž pro marketingové účely či zařazení zákazníka do bonusových programů zpracovávat osobní údaje zákazníka, a to v rozsahu a za podmínek stanovených ve zvláštním informačním dokumentu, který tvoří přílohu č. 1 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
c) **Příloha č. 1 – INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKA**

Tato informace o zpracování osobních údajů slouží k informování zákazníků K+ a Poskytovatele financování, kteří se zákazníky uzavírají Smlouvu, jejíž součástí je rovněž ujednání o poskytnutí bezúročné zápůjčky k financování části ceny zájezdu ze strany Poskytovatele financování (pro účely této informace dále jen „Smlouva“).

1.A. Ú daje zpracovávané pro účely uzavření a realizace smluvního vztahu Zákazník bere na vědomí, že K+ i Poskytovatel financování jsou v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „Nařízení“) oprávněni zpracovávat osobní údaje zákazníka (a případně rovněž dalších osob, které se mají zájezdu dle Smlouvy účastnit), které jim zákazník poskytl před uzavřením Smlouvy, a to za účelem:

I) uzavření Smlouvy a plnění Smlouvy vůči zákazníkovi a případně dalším osobám uvedeným ve Smlouvě;
II) ochrany svých oprávněných zájmů, kterými se rozumí zájem na řádném plnění Smlouvy ze strany zákazníka a ochrana práv K+ či Poskytovatele financování v případě sporu se zákazníkem nebo třetí osobou, které byly na základě Smlouvy poskytovány služby, ohledně Smlouvy nebo v souvislosti s ní;
III) Poskytovatel financování za účelem ochrany svých oprávněných zájmů rovněž před uzavřením Smlouvy na základě údajů veřejně dostupných v insolvenčním rejstříku a rejstříku exekucí ověřuje, že zákazník není v prodlení s úhradou svých stávajících závazků. Poskytovatel financování rovněž
za účelem jednoznačné identifikace zákazníka před uzavřením Smlouvy ověřuje, že průkaz totožnosti, který zákazník předložil K+ není veden v evidenci neplatných a odcizených průkazů totožnosti.

K+ a Poskytovatel financování za výše uvedenými účely zpracovává identifikační a kontaktní údaje zákazníka v následujícím rozsahu: [jméno, příjmení, číslo občanského průkazu, bydliště, datum narození, číslo telefonu a emailová adresa]. K+ dále pro účely plnění Smlouvy zpracovává rovněž údaje o [pohlaví, údaje týkající se speciálních požadavků zákazníka na přepravu, ubytování a jiné služby zájezdu]. V případě, že zákazník sjednal spolu se Smlouvou rovněž cestovní pojištění na cesty a pobyt zpracovává K+ rovněž datum narození zákazníka a případně dalších pojištěných osob, a to pro účely jejich předání pojišťovně – společnosti SLAVIA pojišťovna a.s., IČO: 60197501, se sídlem Praha 1, Revoluční 1/655, PSČ 11000 (dále jen „Pojišťovna“), která je oprávněna osobní údaje zákazníka a případně dalších pojištěných osob zpracovávat jako samostatný správce dle zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví. K+ dále pro účely plnění Smlouvy zpracovává rovněž osobní údaje dalších osob, které jsou dle Smlouvy oprávněny využívat služeb K+ a jejichž osobní údaje K+ sdělil zákazník, a to v rozsahu [jméno a příjmení, bydliště a datum narození, pohlaví, údaje týkající se speciálních požadavků na přepravu, ubytování a jiné služby zájezdu a (pokud je to nutné pro předání údajů Pojišťovně)]. Uvedené osobní údaje jsou K+ a Poskytovatel financování oprávněni zpracovávat po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu [5] let po jejím ukončení a pokud nebyla Smlouva uzavřena, pak budou osobní údaje bez zbytečného odkladu nejpozději do [1] měsíce ode dne jejich získání od zákazníka zlikvidovány. Ke zpracování uvedených osobních údajů není nutný souhlas subjektu údajů. Zákazník poskytuje osobní údaje dobrovolně, jejich poskytnutí je však nezbytné pro uzavření Smlouvy a v případě, že zákazník osobní údaje neposkytne, nemůže s ním K+ a Poskytovatel financování Smlouvu uzavřít.

1.B. Ú daje zpracovávané pro účely zařazení zákazníka do věrnostního programu Pokud k tomu zákazník ve Smlouvě udělil souhlas, K+ bude pro účely zařazení zákazníka do věrnostního programu, v jehož rámci může zákazník získávat dodatečné slevy a jiné výhody, zpracovávat jeho identifikační a kontaktní údaje v rozsahu [jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště, telefon a emailová adresa] a dále též údaje [o zájezdech, které zákazník v minulosti u K+ objednal], a to po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu [5] let následujících po jejím uzavření. Souhlas zákazníka je dobrovolný a nemá vliv na uzavření Smlouvy. Zákazník však v případě neudělení souhlasu nebude zařazen do bonusového programu. Souhlas se zpracováním osobních údajů může zákazník kdykoli odvolat.

1.C. Ú daje zpracovávané pro marketingové účely, marketingové využití údajů Zákazník bere na vědomí, že K+ i Poskytovatel financování jsou na základě zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů, oprávněni za účelem propagace svých produktů na zákazníkem sdělenou emailovou adresu či telefonní číslo zákazníka zasílat obchodní sdělení za účelem propagace vlastních produktů či služeb obdobných těm, které již zákazníkovi poskytli.

1.D. Údaje zpracovávané pro účely plnění požadavku zvláštního zákona Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel financování je povinnou osobou dle zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, a proto je v případě, že částka, kterou jako zápůjčku zákazníkovi v souladu se Smlouvou poskytne, přesáhne částku odpovídající 1.000 EUR (resp. ekvivalentu této částky v jiné měně), povinen zaznamenat a uchovávat (I) identifikační údaje zákazníka v rozsahu jméno a příjmení, rodné číslo (a nebylo-li přiděleno, datum narození), místo narození, pohlaví, trvalý nebo jiný pobyt, státní občanství, země původu; (II) druh a číslo průkazu totožnosti zákazník, stát, popřípadě orgán, který jej vydal, a dobu jeho platnosti; (III) údaj, zda zákazník je či není politicky exponovanou osobou či zda vůči němu nejsou uplatňovány mezinárodní sankce a (IV) osobní údaje obsažené ve smluvní dokumentaci včetně Smlouvy.

.

2. S právce a další příjemci osobních údajů, automatizované zpracování Správcem osobních údajů zákazníka, který též provádí jejich zpracování, je K+ a Poskytovatel financování, jak je blíže uvedeno výše. Údaje mohou být zpracovávány automatizovaně i manuálně. [K profilování ani automatizovanému rozhodování nedochází]. Osobní údaje nejsou v případě, že je zpracovatelem Poskytovatel financování předávány do třetích zemí. V případě, že je správcem K+, mohou být osobní údaje předávány do třetích zemí, pokud je předání nezbytné pro splnění Smlouvy. Osobní údaje mohou být v takovém případě předávány zejména do cílové země či země, přes kterou zákazník a další osoby, kterým K+ poskytuje služby dle Smlouvy, cestují do cílové země. K předání osobních údajů do třetí země se v takovém případě nevyžaduje zvláštní souhlas subjektu údajů.

Poskytovatel financování a K+ mohou za účelem zpracování osobních údajů využívat rovněž třetí osoby – zpracovatele, kterými mohou být zejména marketingové agentury, společnosti dodávající softwarové vybavení či inkasní agentury. Zpracovatelem osobních údajů zákazníka je v případě Poskytovatele financování rovněž K+, která se zákazníkem za Poskytovatele financování při uzavírání Smlouvy jedná.

V případě, že si zákazník spolu se Smlouvou sjednal cestovní pojištění na cesty a pobyt, K+ předá jeho osobní údaje a osobní údaje

dalších pojištěných osob za účelem plnění Smlouvy rovněž Pojišťovně, která je oprávněna osobní údaje zákazníka a dalších pojištěných osob zpracovávat jako samostatný správce dle zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví. Dále K+ bude předávat osobní údaje třetím osobám, které budou zákazníkovi a dalším osobám ve Smlouvě uvedeným poskytovat dopravní, ubytovací či další služby sjednané ve Smlouvě. Předat osobní údaje jiným třetím osobám je možné pouze, pokud jim bude svědčit zákonný důvod pro přístup k údajům (orgány činné v trestním řízení, jiné kontrolní orgány se zákonným zmocněním pro přístup k informacím), nebo pokud to bude nezbytné pro ochranu práv správce (soud).

3. Práva zákazníka a dalších třetích osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů
Zákazník a další osoba, jejíž údaje jsou případně v souvislosti se Smlouvou zpracovávány, má jako subjekt údajů veškerá práva přiznaná Nařízením a dalšími právními předpisy na ochranu osobních údajů, zejména:

I) **Právo na přístup a opravu** – právo od správce požadovat potvrzení, že jsou osobní údaje zpracovávány a právo na informace o jejich zpracování uvedené v čl. 15 Nařízení. Pokud se subjekt údajů domnívá, že jsou zpracovávány nepřesné osobní údaje, může požadovat jejich opravu;

II) **Právo na výmaz** – pokud budou splněny podmínky článku 17 Nařízení, může subjekt údajů požadovat výmaz jeho osobních údajů. O takový výmaz může subjekt údajů požádat například pokud správce jeho údaje již nepotřebuje pro účely, pro které byly zpracovávány, pokud subjekt údajů odvolá souhlas se zpracováním osobních údajů a správce nemá jiný právní důvod pro jejich zpracování, anebo pokud byly osobní údaje subjektu údajů zpracovávány protiprávně. Pokud správce zpracovává osobní údaje subjekt údajů pro účely plnění jejích zákonem stanovených povinností, pak nemůže provést jejich výmaz před uplynutím zákonem stanovené doby;

III) **Právo na přenositelnost** – je-li zpracování založeno na souhlasu nebo je prováděno za účelem plnění Smlouvy a provádí se automatizovaně, má subjekt údajů právo obdržet od správce osobní údaje, které správce od subjektu údajů získal, a to v běžně používaném a strojově čitelném formátu. Na žádost subjektu údajů správce předá tyto osobní údaje jinému správci, bude-li to technicky proveditelné;

IV) **Právo na omezení** – v případech stanovených v čl. 18 Nařízení má subjekt údajů právo na to, aby správce omezil zpracování osobních údajů subjektu údajů. Mezi tyto případy patří případ, kdy subjekt údajů popírá přesnost osobních údajů a správce je povinen omezit zpracování na dobu potřebnou k ověření jejich přesnosti. Dalším příkladem je, kdy ze strany subjektu údajů došlo k využití práva vznést námitku, kdy správce zpracování omezí, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody správce převažují nad oprávněnými důvody subjektu údajů proti zpracování. Po dobu omezení budou údaje subjektu údajů, s výjimkou jejich uložení, zpracovány pouze se souhlasem zákazníka, nebo k určení výkonu nebo obhajobě právních nároků správce, k ochraně práv jiné osoby nebo z důvodu důležitého veřejného zájmu;

V) **Právo vznést námitku** – pokud je zpracování osobních údajů prováděno pro účely oprávněných zájmů správce či třetí strany a mají-li zájmy nebo základní práva a svobody subjekt údajů vyžadující ochranu osobních údajů přednost před oprávněnými zájmy správce nebo třetí strany, pak má subjekt údajů právo vznést námitku proti takovému zpracování. V takovém případě správce osobní údaje již nadále nebude zpracovávat, pokud neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad právy a svobodami subjekt údajů, nebo důvody pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků. Pokud jsou osobní údaje zpracovávány pro účely přímého marketingu, má zákazník právo vznést námitku kdykoli bez dalšího. V takovém případě, nebudou osobní údaje zákazníka pro účely marketingu dále zpracovávány;

VI) **Právo na stížnost** – pokud se subjekt údajů domnívá, že při zpracování jeho osobních údajů došlo k porušení právních předpisů, může podat stížnost k některému z dozorových úřadů. Na území České republiky je dozorovým úřadem Úřad pro ochranu osobní údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel: + 420 234 665 111, www.uoou.cz;

VII) **Právo odvolat souhlas** – pokud subjekt údajů udělil se zpracováním osobních údajů souhlas, má právo takový souhlas kdykoliv odvolat. Takové odvolání však nemá vliv na zákonnost dosavadního zpracování osobních údajů.

4. Pověřenec pro ochranu osobních údajů
Kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů v případě Poskytovatele financování: Jan Psohlavec, +420 602 105 878, jan.psohlavec@gmail.com (a v případě K+: Blanka Hrubá, +420 222 206 206, info @travelfamily.cz).

DŮLEŽITÉ INFORMACE

Nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek KOVOTOUR PLUS a Reklamačního řádu jsou následující Důležité informace, které zpřesňují a upravují obsah našich služeb. Veškeré údaje a informace o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich tisku. Změna cen a termínů vyhrazena. Při zjištění rozdílných cen jsou platné ty, které jsou zveřejněny na webových stránkách. Tiskové chyby vyhrazeny.

slušnou zemí. Přeprava je zpoplatněna. Informujte se v K+.

Přeprava jízdních kol a surfů Přeprava jízdních kol a surfů (a dalších nadměrných zavazadel) musí být v K+ nahlášena předem, nejlépe již při objednávce zájezdu. Doprava z cílového letiště do místa pobytu a zpět je zajišťována za asistence zákazníka. Poplatek za přepravu se platí předem v cestovní kanceláři. K+ nenese odpovědnost za škody jakéhokoliv druhu, které mohou vzniknout při přepravě nadměrných zavazadel. Vyhrazuje si právo na zrušení přepravy nadměrných zavazadel, pokud ji letecká společnost odmítne provést.

Změny v dopravě

Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké přepravě si naše cestovní kancelář vyhrazuje možnost změny místa odletu, trasy letu, možnost mezipřistání, změny letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. První a poslední den leteckých zájezdů je určen převážně k dopravě, nikoli k vlastní dovolené. Změny letových časů se mohou uskutečnit i několik hodin před nebo po plánovaném odletu. Odlet i přílet se může uskutečnit v kteroukoliv denní i noční hodinu. Upozorňujeme též, že může vzniknout zpoždění, především ve vrcholné sezóně, které může být způsobeno počasím, technickými problémy nebo přeplněním vzdušných koridorů. Letecké společnosti usilují o vyloučení těchto rušivých vlivů a žádají o pochopení v případě změn odletových časů nebo jiných neplánovaných odchylek.

SVOZOVÉ AUTOBUSY

Pro zájemce zajišťujeme (u vybraných destinací) transfery na Letiště Václava Havla v Praze – Ruzyni až z 88 míst Česka a následně zpět domů (nevztahuje se na nabídky Last Minute, transfer může být zajištěn autobusem, autem, vlakem či v kombinaci možností). Detailní přehled a informace najdete na www stránkách. Pokud máte o tuto službu zájem, je potřeba ji objednat hned při koupi zájezdu. V případě, že transfer není předem objednán, klienti nemohou tuto službu dodatečně využít, to znamená, že nebudou přijati do autobusu. Protože svozy jsou obvykle pořádány pro několik více méně současných letů najednou, může se stát, že na letišti budou někteří klienti do odletu čekat. Stejně tak nelze vyloučit čekání po návratu zpět. Dětské sedačky dopravce negarantuje. Zrušení a změna: Každý účastník našeho zájezdu, který je přihlášen na svoz autobusem a hodlá se na letiště dopravit jinak nebo přistoupit do svozu jinde, je povinen včas předem hlásit veškeré změny (byť i jen úseku), kdy se svozu nezúčastní. Jinak při odletu/příletu znepříjemní cestu ostatním účastníkům, řidiči i zástupci CK, kteří na něj budou muset zbytečně čekat, vystavuje se rovněž riziku, že svoz odjede bez něj. Zmeškání svozu: V případě zmeškání svozu si klient zajišťuje dopravu sám na vlastní náklady a případné zmeškání odletu nelze reklamovat. V naléhavých a nepředpokládaných případech jsou též v Pokynech na cestu uvedeny kontakty (čísla mobilů), na které je možné se obracet. Z tohoto důvodu a pro zlepšení způsobu komunikace v případech jako např. porucha autobusu či jakákoliv změna, doporučujeme, abyste při sepisování objednávky/smlouvy uváděli též své mobilní spojení, abychom i my Vás mohli neprodleně kontaktovat. Odjezd zpět: Po příletu na letiště do Prahy čeká obvykle hned v příletové hale zástupce naší kanceláře, ev. řidič mikrobusu/autobusu nebo osobního auta (označený logem K+), který koordinuje nástup do svozových autobusů. V případě zdržení v příletové hale či prodlení v nástupu (reklamace, ztráta zavazadel, nevolnost apod.) o tom prosím neprodleně informujte zaměstnance naší CK, a to na telefonním čísle uvedeném na Vašich Pokynech k odletu či osobně v příletové hale. Pokud jste vzhledem k reklamaci či ztrátě zavazadel nuceni zůstat v prostoru u výdeje zavazadel a nemáte možnost nás o dané skutečnosti informovat telefonicky, požádejte prosím spolucestujícího či některého z ostatních cestujících.

CESTOVNÍ DOKLADY

Občanský průkaz

K cestám do států EU, na jižní Kypr, EHP a Švýcarska postačí občanům České republiky jako cestovní doklad občanský průkaz se strojově čitelnými údaji (občanský průkaz s odstřiženým rohem je považován za neplatný).

Cestovní pas

Je možné cestovat i na platný cestovní pas. Všechny doklady by měly být platné nejméně po dobu pobytu v destinaci. Klienty s cizí státní příslušností upozorňujeme, aby si ve vlastním zájmu ověřili, jaké cestovní doklady a případně víza potřebují. Aktuální informace naleznete na www.mzv.cz.

Doklady pro děti

Upozorňujeme, že všechny děti bez ohledu na věk (tedy včetně nejmenších kojenců) musí mít vlastní cestovní pas nebo vlastní občanský průkaz.

POJIŠTĚNÍ

Komplexní cestovní pojištění není zahrnuto v ceně. Doporučujeme Vám si cestovní pojištění u K+ připlatit.

LETECKÁ DOPRAVA

Zavazadla

Zavazadla se přepravují jako nezapsaná (příruční - kabinové zavazadlo) a zapsaná (odbavované zavazadlo). Zavazadla nelze tzv. poolovat (nelze sčítat váhu zavazadel v rámci rodiny/rezervace). Bezplatná přeprava zavazadel není garantována, může se jednat o příplatkovou službu. Váhové limity pro zavazadla budou upřesněny v pokynech na cestu, bližší informace v CK.

Služby za příplatek – občerstvení, rezervace míst v letadle, nadváha zavazadel

Občerstvení po dobu letu není poskytováno na žádných námi nabízených letech. Do všech těchto destinací je poskytován tzv. servis BOB (Buy on Board). Občerstvení na těchto letech je možné zakoupit dle aktuální nabídky uvedené v palubním magazínu.

Zvláštní jídla – dietní, košer, vegetariánská, bezlepková, bezmléčná dieta – nelze na těchto letech zajistit. Dětské jídlo, teplá strava, dětské teplé jídlo, kuřecí řízky, vepřové řízky, kanapky, sekt, bílé, červené víno lze zakoupit v K+ nejpozději 4 dny před odletem. O cenách se informujte v K+. Cestující mají možnost si rezervovat v letadle konkrétní místa tzv. seating (neplatí pro všechny lety). Letecká společnost nabízí seating standard nebo seating premium u nouzových východů nebo v 1. - 6. řadě. Služba je na zpětné potvrzení. Lze zakoupit nejpozději 4 dny před odletem. O cenách se informujte v K+. V případě, že bude Vaše zavazadlo vážit více než je povolený limit, můžete si nejpozději 4 dny před odletem zakoupit nadváhu. Lze si připlatit zavazadlo do 32 kg nebo další zavazadlo do 23 kg navíc. Jedno zavazadlo nemůže být těžší než 32 kg z důvodu manipulace na letištích. O cenách se informujte v K+.

Přeprava kočárků

Kočárky se přepravují zdarma, klienti je mohou mít až k nástupu do letadla. Kočárky musí být složitelné tak, aby prošly rentgenem při kontrole. Při vstupu do letadla se odevzdají personálu, který kočárky uloží do zavazadlového prostoru. Letecké společnosti nenesou za případné poškození nezabalených kočárků odpovědnost.

CESTUJÍCÍ ZA ZVLÁŠTNÍCH PODMÍNEK

Nemocné a handicapované osoby

Je pro nás samozřejmostí poskytovat služby také osobám s omezenou pohyblivostí i jinak handicapovaným osobám. Vybíráme proto i kapacity, které splňují požadavky takto postižených osob (bezbariérový vstup a pohyb po hotelu, přizpůsobené pokoje atd.). Pro maximální spokojenost a splnění veškerých nároků však doporučujeme jednotlivé kapacity a jejich přístupnost zkonzultovat se zaměstnancem K+. Je také nezbytné handicapovaného cestujícího K+ včas nahlásit, popř. informovat K+ o osobách, které jej doprovázejí. Ve zvláštních případech může dopravce požadovat lékařský souhlas s přepravou cestujícího, který je uveden na zvláštním formuláři. Pokud potřebujete asistenci během odbavení a letu, informujte nás o tom prosím již při rezervaci místa. Speciální asistence je zajištěna především osobám tělesně postiženým, slepým a jinak handicapovaným.

Nastávající matky

Těhotné ženy v období od 26. do konce 34. týdne (u vícečetného těhotenství od 20. do konce 28. týdne) těhotenství jsou povinny předložit dopravci potvrzení lékaře na předepsaném formuláři. Těhotné ženy po 34. týdnu (u vícečetného těhotenství po 28. týdnu) těhotenství nejsou dopravcem k přepravě akceptovány. Těhotné ženy do 25. týdne těhotenství nepotřebují potvrzení lékaře, ale musí prokázat, v jakém týdnu těhotenství jsou, tzn. mít s sebou těhotenský průkaz. Těhotné ženy by měly dobře zvážit podmínky, za kterých bude zahraniční cesta probíhat a především kvalitu a dostupnost lékařské péče. Doporučujeme cestovat s doprovodem a nepodceňovat sebemenší komplikace. Doprava je na vlastní zodpovědnost.

Doprava dětí ve věku do 2 let (infanti)

Dítětem do 2 let se rozumí dítě ve věku od narození do dovršení 2. roku života. V případě zpátečního letu je rozhodným časem datum návratu. Dítě do 2 let nemá nárok na vlastní sedadlo a na občerstvení a je přepravováno na klíně doprovázející osoby. Dospělý cestující může cestovat s maximálně jedním dítětem ve věku do dvou let. Na jednu řadu sedadel je povoleno vždy pouze jedno dítě ve věku do dvou let. Použití dětské autosedačky je povoleno, pokud má cestující pro umístění dětské autosedačky zakoupené zvláštní sedadlo, dětská autosedačka je certifikována pro použití v letecké dopravě a certifikace je na sedačce vyznačena. Dětská autosedačka může být použita pouze tehdy, pokud je jí možno připoutat dvou-bodovým pásem a musí zůstat takto upevněna po celou dobu letu.

Přeprava živých zvířat z/do ČR

Pokud se rozhodnete vzít si s sebou na dovolenou živé zvíře, potom je nezbytné svůj požadavek nahlásit předem v naší K+, nejlépe již při objednávce zájezdu. Na palubě letadla lze za zvláštních podmínek přepravovat malá zvířata ve schránce o max. rozměrech: délka 43 cm, šířka 30 cm a výška 27 cm a do celkové váhy 8 kg (dle dopravce). Za zvláštních podmínek je možné přepravovat větší zvířata ve speciálních schránkách v klimatizovaném zavazadlovém prostoru. S přepravou zvířat na palubě vždy musí souhlasit kapitán letadla. Pro autokarovou přepravu není přeprava živých zvířat akceptována. Některé ubytovací kapacity pobyt zvířat neakceptují. V některých hotelech může být ubytování se zvířetem zpoplatněno. Živá zvířata lze přepravovat jen do těch zemí, kam to povolují předpisy země místa určení a za podmínek stanovených při-

UBYTOVÁNÍ

Hodnocení * symbol, který uvádíme, nemusí být oficiální kategorií ubytování, ale **může** vycházet z našich zkušeností a poznatků. K+ upozorňuje na skutečnost, že kategorizace ubytovacích zařízení se může v jednotlivých zemích lišit a na tu skutečnost, že jsou rozdíly v kategorizaci ubytovacích zařízení mezi jednotlivými destinacemi. K tamním zvyklostem a předpisům je nutné přihlédnout nejen při hodnocení ubytování a stravování,

ale i při posuzování úpravy okolí hotelu a hygienických podmínek. Tolerantnější či přísnější mohou být i normy k životnímu prostředí, dle dané turistické lokality. Stavební styl v ubytovacích kapacitách obvykle umožňuje zvukovou propustnost stěn, stropů, dveří a podlah se sousedními pokoji. Vlivem klimatických faktorů a změnou tlaku vzduchu a působením případných jiných faktorů může docházet k přechodnému zesílení pachů zejména kanalizace apod. V katalogu a dalších propagačních materiálech K+ je k dispozici popis a ilustrační fotografie ubytovacích zařízení. Jako obrazový materiál slouží různé prospekty a fotografie, kde každé ubytovací zařízení může mít několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí a vybavením nebo mohou mít jiný design, barvu apod. a není možné klientovi v katalogu a dalších propagačních materiálech představit všechny typy pokojů, proto je nutné považovat tyto obrázky jako ilustrační. Nemusí přesně odpovídat přidělenému pokoji, popřípadě u interiéru nebo exteriéru ubytovacího zařízení se musí brát ohled také na období vyhotovení fotografie. V katalogu a dalších propagačních materiálech jsou také i takzvané ilustrační fotografie, které nemusí přesně odpovídat popisu ubytovacího zařízení, pláže, okolí ubytovacích zařízení apod. Popis jednotlivých ubytovacích zařízení a jejich okolí a popis hotelových služeb odpovídá skutečnostem známým v době přípravy katalogů. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu nejpozději do 10:00 hodin, v některých zařízeních již do 9:00 hodin, pokud není uvedeno jinak. Popřípadě lze s recepcí včas, a za poplatek na místě, dohodnout pozdější vyklizení pokoje (tzv. day use) dle aktuální obsazenosti hotelu. Možnost nastěhování v den příjezdu je dle možností nejdříve po 15:00 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokoje. V případě nočních letů je započítávána i noc, je-li zákazník ubytován do 12 hodin následujícího dne. V některých hotelech se po příjezdu vyplňuje na recepci registrační karta. Před odhlášením z ubytovacího zařízení doporučujeme každému překontrolovat své osobní věci. Zkontrolujte zejména skříně, noční stolky, zásuvky, umyvadlo a ostatní prostory. V případě zapomenutých osobních věcí v destinaci cestovní kancelář nenese odpovědnost za jejich nalezení a následné zaslání zpět do ČR.

Vybavení pokojů a studií

Snažíme se, aby popis pobytového místa i ubytovacího zařízení uvedený v našem katalogu, byl co nejpřesnější. Pokoje jsou vybaveny dle popisu v katalogu. Vybavení, velikost a poloha nejsou vždy stejné. Studia a apartmány bývají navíc vybaveny kuchyňským koutem, el. vařičem a chladničkou. Vybavení nádobím je pouze základní, na tzv. malé vaření a přípravu jednoduchých jídel. Mohou chybět např. větší hrnce, cedníky, otvíráky na konzervy, otvíráky na víno, naběračky, prkénka, vařečky, struhadla, vývrtky, sáčky do koše, mycí a čisticí prostředky, utěrky… Doporučujeme též přibalit si s sebou pár kolíčků na prádlo a šňůru.

Požadavky a přání

Ve Vaší smlouvě o zájezdu můžete v příslušné kolonce vyplnit Váš zvláštní požadavek (jedná se o přání, která nejsou za poplatek), jako je např. ubytování v 1. patře, s výhledem na moře nebo bazén, ubytování vedle známých či příbuzných, kteří cestují s Vámi, atd. Vzhledem k tomu, že nejsou tyto požadavky zpoplatněny, není na ně právní nárok a nemohou být naší cestovní kanceláři garantovány. V případě, že se nepodaří i přes snahy K+ Vaše speciální požadavky zajistit, nemůže být následně žádána a poskytnuta kompenzace ani sleva.

Přistýlky

Přistýlky nejsou součástí pokoje. Přistýlka není plnohodnotným lůžkem, velmi často jsou jako přistýlky používána rozkládací lůžka, gauče, pohovky, sofa, skládací lehátka, vysouvací lůžka, palandy apod. Přidáním přistýlky do pokoje se obytný prostor pokoje zmenší. Přistýlky doporučujeme jen pro malé děti (nebo děti menšího vzrůstu a standardní postavy). Pro dospělé osoby a starší děti (především též vyšší postavy) je vhodnější zajištění samostatného jednolůžkového či vícelůžkového pokoje. Rádi Vám zpracujeme nabídku na rodinné pokoje, pokud jimi vybraný hotel disponuje a jejich cena není přímo uvedena v katalogu. Samozřejmě můžeme též doporučit z naší nabídky ubytovací kapacity, kde je možné objednat si větší rodinné pokoje nebo rodinné suity či další nadstandardní typy ubytování vhodné pro min. 4 osoby. Je určitě lepší si připlatit a bydlet v dostatečně prostorném pokoji nebo pokojích a mít k dispozici kvalitní lůžka.

Dětské postýlky

Dětské postýlky jsou poskytovány buď zdarma, nebo za poplatek. Počet dětských postýlek, které jsou v dané kapacitě k dispozici, je většinou omezený, K+ proto nemůže garantovat jejich dostupnost. Ve většině případů jsou dětské postýlky vybaveny lůžkovinami. Doporučujeme však nechat si tuto skutečnost pro konkrétní hotel potvrdit předem. Též je třeba počítat, že přidáním dětské postýlky do pokoje se jeho obytný prostor zmenšuje, tedy ubytování je na úkor pohodlí. Do standardních pokojů lze přidat obvykle jen 1 dětská postýlka. V některých kapacitách není možné umístit do pokoje s přistýlkou ještě postýlku. Doporučujeme vždy si raději přiobjednat a připlatit za větší, prostornější typ pokoje, který nabízí pohodlnější ubytování pro rodiny.

Minibary

Některé hotely či jen pokoje jsou vybaveny minibarem, tedy malým chladicím zařízením s nabídkou nápojů či malých snacků. Konzumaci hradí klient zvlášť a není součástí zájezdu (není-li uvedeno jinak). Je zakázáno používat minibary jako chladničky pro donesené jídlo či nápoje. Výkon ledničky na pokoji nelze srovnávat s výkonem v domácnostech.

Úklid

V hotelích všech kategorií, penzionech a některých studiích a apartmánech je základní úklid zajišťován v pravidelných intervalech, kromě nedělí a státních svátků. Ve většině studií a apartmánech je úklid zajišťován obvykle 2–3× během pobytu, někde pouze 1×. Organizace úklidu pokojů, jakož i výměna ručníků a ložního prádla je klientům obvykle představena v rámci první informační schůzky. V případě požadavku na mimořádný úklid doporučujeme kontaktovat zaměstnance recepce nebo delegáta.

Situace v hotelích

V případě ubytování jednoho klienta v jednolůžkovém nebo dvoulůžkovém pokoji je účtován příplatek za neobsazené lůžko nebo příplatek za jednolůžkový pokoj. To znamená, že jednolůžkový pokoj či dvoulůžkový pokoj s doplatkem za neobsazené lůžko jsou zcela rovnocenné a prodávají se za stejnou cenu. Konkrétní přidělení příslušného typu pokoje záleží výhradně na možnostech ubytovacího zařízení. **Pokoje, které jsou situovány směrem k moři (na mořskou stranu), nemají automaticky výhled na moře.** Uvedená charakteristika znamená, že pokoje jsou umístěné v té části ubytovacího zařízení, které je orientováno směrem k moři. Mezi mořem a okny pokoje mohou být překážky, jako např. stromy, vyšší keře nebo stavby. Proto se může stát, že moře bude vidět jen částečně nebo omezeně. Je též možné, že bude během sezóny v blízkosti ubytovacích zařízení probíhat stavební činnost (ta souvisí se stále se rozvíjejícím cestovním ruchem). Naše cestovní kancelář Vám v případě stížností na tuto skutečnost nemůže poskytnout slevu, ani žádné jiné finanční zvýhodnění. V Řecku, na Kypru a dalších našich destinací se často stává, že po udělení stavebního povolení místními úřady začne stavba ze dne na den, i bez ohledu na to, zda je právě turistická sezóna a stavební činnost bude obtěžovat místní obyvatele a turisty. O přidělování stavebních povolení nejsme předem informováni a není v našich silách ani kompetenci nově zahájenou stavební činnost přerušit či stanovit časové rozvržení stavby. Je třeba počítat s tím, že v hotelích není možné zaručit absolutní klid, a to ani v nočních hodinách, zvláště v hlavní sezóně, kdy se mnoho turistů přijíždí bavit a čas tráví na diskotékách, v barech a podobně. Hluk může způsobovat i technologické zařízení hotelu a také dopravní obsluha hotelu, jako je zásobování, odvoz odpadu a podobně. V mnoha oblastech není veřejná kanalizace, a proto se odpad odváží speciálními vozy – v takovém případě je třeba počítat s krátkodobým zápachem. Téměř u každého ubytovacího zařízení popisujeme jeho polohu vůči pláži a centru letoviska. Centrem letoviska je chápána nejrušnější část, kde jsou restaurace, bary, kavárny, diskotéky, zde je, především v době hlavní turistické sezóny, živo a rušno. Nelze tedy počítat s klidným prostředím. V blízkosti některých ubytovacích kapacit může být železniční trať nebo silniční tah a rovněž se zde může vyskytovat hluk způsobený leteckou dopravou. Ve výjimečných případech se stane, že se nám nepodaří zajistit Vámi objednaný hotel, a to i přesto, že naše objednávka byla provedena a potvrzena dlouhodobě před Vaším odjezdem/odletem. Hotely a další ubytovací kapacity hostitelských zemí mají ze zákona povoleno přijmout vyšší počet objednávek, než je jejich skutečná kapacita. V případě, že se tak stane, mají povinnost zajistit náhradní ubytování, a to vždy v téže, nebo ve vyšší kategorii s odpovídající formou stravy. Doporučujeme klientům účast na první informační schůzce, kde se dozví aktuální a užitečné informace. Věnujte prosím pozornost vývěskám na informačních tabulích, zvláště před odjezdem, doporučujeme rovněž účast na poslední informační schůzce, kde se dozvíte přesnou organizaci zpáteční cesty.

Wi-Fi

V katalogu uvádíme u některých ubytování bezdrátové připojení Wi-Fi. Tato služba je poskytována bez záruky! V mnoha případech se jedná o veřejné připojení, které zajišťuje místní radnice. Síla signálu často kolísá a ne vždy je signál dobrý a je ovlivněn mnoha dalšími faktory, kterým K+ nemůže zabránit. CK nemůže ovlivnit rychlost a kvalitu připojení. Pokud není uvedeno jinak, může být připojení k Wi-Fi zpoplatněno.

TV/SAT

Značná část námi nabízených pokojů je vybavena televizí se satelitním příjmem, nabídka programů ale bývá často velmi omezená. Není možné předem zaručit, že budou k dispozici právě Vaše oblíbené zahraniční nebo české stanice, i když v Česku jsou běžně dostupné. České programy obvykle nejsou v nabídce řeckých a kyperských poskytovatelů satelitních služeb a nelze je vyžadovat. U hotelů nižší kategorizace je možný příjem pouze jednoho TV kanálu.

Klimatizace

Informaci, zda je v ubytovacím zařízení klimatizace najdete v našem katalogu. Klimatizace je v ceně ubytování u některých ubytovacích kapacit, obvykle v hotelech vyššího standardu. Je-li tato služba uvedena za poplatek, je třeba v případě zájmu ji uhradit přímo na místě na recepci. V některých zařízeních je klimatizace ovládána centrálně, tudíž zapínání a vypínání závisí na režimu hotelu. Někde je též klimatizace v provozu v určitém časovém intervalu. V současné době je převážná část ubytovacích kapacit střední a vyšší úrovně vybavena klimatizací, kterou může ovládat klient individuálně dálkovým ovladačem nebo ručně na svém pokoji a existuje také zařízení založené na systému tzv. pojistky, připojené ke klíči od pokoje, které při umístění do příslušné zásuvky klimatizaci aktivuje. Tato pojistka nesmí být oddělována od klíče. V některých hotelích může být klimatizace jen v některých pokojích hotelu a nelze ji tak garantovat. Nikdy nenechávejte klimatizaci puštěnou, pokud větráte nebo pokud pokoj opouštíte. Prosíme, šetřete energii, je vzácná.

Hmyz/hygiena

V destinacích je možný výskyt komárů. Výskyt komárů a jiné fauny, která je obvyklou součástí místního biotopu, jejíž přítomnost není vadou plnění a nemůže být proto předmětem reklamace. K+ proto doporučuje vzít s sebou repelentní přípravky V některých zařízeních je součástí vybavení pokoje též přístroj na odpuzování komárů. Klienti si v takovémto případě dokupují jen tablety, které se vkládají do přístroje. V jižních zemích se též může vyskytovat i jiný drobný hmyz, který není možné navzdory stále se zvyšujícím dávkám chemických odpuzovačů zcela vyhubit. Z tohoto důvodu nedoporučujeme v žádném případě nechávat na pokoji volně ležet potraviny, obzvláště ne ovoce. Jelikož je v jižních zemích odlišná mentalita a jiné kulturní a hygienické návyky, je občas nutné se přizpůsobit místním pravidlům. Týká se to zejména vztahu k životnímu prostředí a místních předpisů.

Cennosti

Na zahraniční dovolenou raději nedoporučujeme brát si s sebou větší cennosti, šperky, značkové oblečení nebo oblečení/boty vyšší hodnoty, značkové kufry/ cestovní tašky atd. V případě, že je možné v ubytovacím zařízení využívat služby trezoru (převážně za poplatek), doporučujeme uložit si tam veškeré cenné věci (cestovní doklady, peníze, platební karty, cestovní šeky, dražší fotoaparáty, kamery, notebooky a podobně).

Voda, koupelny/WC

V Řecku a na Kypru je odlišný kanalizační systém. Z tohoto důvodu je ve většině zařízení nutno dodržovat pokyn, kdy je třeba použitý toaletní papír nesplachovat, ale odhazovat do koše. U sprchových koutů hotelů nižší kategorie nebo u studií není obvykle koupelnový závěs, ani předložka na podlaze. Z důvodu nedostatku vody může být někdy z nařízení úřadů omezena její dodávka jen na určité hodiny v průběhu dne. Ohřívání vody zvláště v menších a jednodušších ubytovacích kapacitách je prováděno pomocí ekologického solárního ohřevu, může se tak stát, že voda bude zvláště při zhoršených klimatických podmínkách jen vlažná. Je třeba také počítat s tím, že může dojít ke kratším výpadkům elektrické energie a vody. O kvalitě pitné vody Vás bude informovat delegát přímo v místě pobytu nebo Vám podají informace na recepci. V jižních zemích K+ nedoporučuje konzumaci vody přímo z vodovodu. Ve snaze předejít zdravotním problémům K+ klientům doporučuje konzumovat vodu balenou. Upozorňujeme na skutečnost, že chemické složení vody (např. obsah soli, minerálů, siřičitanů apod.) je odlišné od složení vody v ČR.

Bazény

Hoteloví hosté mají možnost využívat bazén, je-li součástí vybavení hotelu. U některých zařízení je též možné využívat bazén jiného hotelu, v případě, že je tato služba inzerována v katalogu. V tomto případě je vhodné, aby klienti využili též dalších služeb u bazénu, např. konzumace nápojů, lehkého občerstvení, zmrzliny. V prostoru u bazénu, stejně tak v dalších hotelových prostorech, není dovolena konzumace vlastního přineseného občerstvení. Ne všechny bazény mají čistící a filtrační mechaniku, z tohoto důvodu se může stát, že je bazén vyprázdněn a vyčištěn (obvykle při vyšších teplotách). V některých zařízeních je obvyklé, že je bazén svým hostům k dispozici pouze v průběhu dne, nikoliv večer a v noci. Vnitřní hotelové bazény bývají obvykle v provozu jen v zimním období (listopad – duben), není-li uvedeno jinak. Počet lehátek a slunečníků u hotelového bazénu, v zahradě nebo na pláži nemusí vždy odpovídat počtu hotelových hostů. Venkovní i vnitřní bazény mohou procházet nezbytnými servisními prohlídkami, příp. být zejména v nízké sezoně uzavřeny nebo mimo provoz. Za tuto skutečnost nemá CK žádnou odpovědnost, stejně jako za otevírací dobu daných zařízení, která je plně v kompetenci provozovatele.

Stravování

Stravování bývá obvykle přímo úměrné a závislé na výběru ubytovacího zařízení, kde je uvedeno, jaký typ stravování je v ceně zájezdu zahrnut. Rozsah a kvalita stravování závisí na třídě, kategorii, velikosti (celkovém počtu pokojů v daném ubytovacím zařízení), jakož i na místních tradicích a zvyklostech. Naše kancelář nemůže ovlivnit výběr a skladbu jídel v jednotlivých stravovacích zařízeních, nemůže ani omezit případnou nabídku specialit místní kuchyně dané země. Také nemůže ovlivnit případné opakování nabídky jídel (menu), především u déletrvajících pobytů, některé hotely mají pevně stanovený sedmidenní rytmus. Upozorňujeme též, že stravování formou bufetu a stravování s obsluhou jsou cenově rovnocenné. Z provozních důvodů může hoteliér (především v případě nízkého vytížení hotelu na začátku nebo na konci sezóny) uváděný způsob změnit, v takovém případě nevzniká nárok na finanční náhradu. Čerpání stravovacích služeb může být časově omezeno, včetně programu All Inclusive. Časy čerpání jednotlivých služeb, pokud jsou uvedeny, jsou orientační, mohou se měnit v průběhu sezony. Stravu zmeškanou z osobních důvodů či z důvodů pozdního příletu nebo časného odletu nelze nahradit. To se týká i fakultativních výletů. V případě nečerpání stravovací služby z důvodu odjezdu z destinace nemají hotely povinnost připravovat pro klienty balíčky, pokud tak není uvedeno v popisu ubytovací kapacity. Obsahem balíčku nejsou tekutiny. Obsah balíčku závisí na kategorii ubytovacího zařízení a místních zvyklostech. Některé hotely umožňují hostům výměnu večeře za oběd, je možné domluvit na místě dle možností hotelu. Nápoje u večeře nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li to přímo uvedeno v popisu ubytovací kapacity.

Vynášení jídla z restaurace je nepřípustné! Množství a výběr jídla

Pokud si chcete během dovolené vybírat z opravdu široké nabídky jídel, doporučujeme **** a ***** hotely. Nabídka předkrmů, hlavních jídel i dezertů v nich bývá opravdu mimořádná.

Stolování

V hotelích středního a vyššího standardu je naprostou samozřejmostí společenské oblečení během stravování, především u večeře. U mužů – dlouhé kalhoty, u žen – sukně, kalhoty. Nápoje u večeří (není-li uvedeno jinak) nejsou zahrnuty v ceně poukazu (neplatí pro stravování typu All Inclusive).

Pláže

V případě, že u popisu ubytovacích kapacit není uvedeno, že jsou slunečníky a lehátka na pláži v ceně poukazu, je nutno si je v případě zájmu pronajmout přímo na pláži za poplatek. Ten se často liší podle atraktivnosti letoviska a také sezóny (cca 6–10€/den za set dvou lehátek a slunečníku). Počet lehátek a slunečníků na pláži nemusí vždy odpovídat počtu hostů. Kapacita lehátek a slunečníků je omezena a plážový servis může být ze strany provozovatele v průběhu sezony pozměněn. Větší pláže jsou též vybaveny sportovními možnostmi. Sprchy, převlékárny a toalety jsou jen na některých plážích. Doporučujeme sledovat vyvěšení červené nebo černé vlajky, které varují před nepříznivým počasím nebo jiným nebezpečím. Na plážích s oblázky či kameny doporučujeme plážovou obuv a také obuv do vody. Většina pláží je veřejně přístupných, je tedy třeba počítat i s tím, že tam mohou přijít i místní, na naše poměry třeba hlučnější, obyvatelé. Přestože se snažíme v katalogu co nejpřesněji popisovat stav pláží, nemůžeme ovlivnit činnost moře. Někdy se může stát, že silné proudy písek odplaví, že bude odhaleno skalnaté podloží, či naopak vyplaveny řasy a podobně. Správci pláží se snaží udržovat je v maximální možné čistotě, někdy ale nelze nánosům zcela zabránit. V některých oblastech v Řecku (především ostrov Zakynthos) a na Kypru (např. zátoka Lara Bay), které jsou známy výskytem želv nebo jiných ohrožených živočichů chráněných Mezinárodní unií pro ochranu přírody, je navíc nutno dodržovat přísná pravidla spojená s omezenou možností údržby. Písečná pláž ještě automaticky neznamená, že písečné je i mořské dno. Mohou se v něm vyskytovat oblázky, kameny nebo kamenná plata. Řada pláží v našich destinacích byla oceněna modrou vlajkou EU. Údaje o vzdálenostech uvádí CK pouze orientační, mohou být měřeny vzdušnou čarou, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů.

Koupání bez plavek

V Řecku nejsou oficiální nudistické pláže. Na některých místech je koupání bez plavek tolerováno, prosím informujte se v K+. Nahota na veřejných místech se netoleruje.

FAKULTATIVNÍ VÝLETY

Fakultativní výlety si můžete zakoupit přímo na místě u delegáta. Některé výlety se konají jen v případě dostatečného počtu zájemců nebo naopak jsou limitovány kapacitou mikrobusu/autobusu, lodě, jeepu apod. Fakultativní výlety, které si zákazník objedná přímo v místě pobytu, nejsou součástí služeb poskytovaných cestovní kanceláří zákazníkovi a cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost za žádné škody a újmy, vzniklé zákazníkovi v souvislosti s těmito výlety a zákazník se v případě uplatňování nároků, vyplývajících a vzniklých z fakultativního výletu, musí obrátit výlučně na poskytovatele fakultativního výletu. Není-li uvedeno jinak, na místě nelze obvykle platit fakultativní výlety platebními kartami.

SPORT A ZÁBAVA

Nabízené aktivity lze využívat dle příslušných možností, popř. dle povětrnostních podmínek. Zejména prosíme, abyste zohlednili, že při velké poptávce je snaha poskytnout nabízené možnosti sportů a zábavy všem hostům ve stejné míře. V jednotlivých případech proto může docházet k čekacím dobám nebo omezením, proto prosíme o Vaše pochopení. Určité sportovní či zábavní aktivity lze absolvovat pouze na základě předchozí rezervace, bližší informace Vám poskytne na místě delegát, či zaměstnanci hotelu. Používání sportovního nářadí i účast na sportovních, zábavních a jiných aktivitách probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče jsou zodpovědní za své děti, vedení neodpovídá za zranění vznikající při sportovní činnosti. Pouštějte se prosím jen do takových aktivit, na které jste zvyklí a dbejte prosím bezpodmínečně na to, že na základě klimatických podmínek může rychleji docházet k únavovým jevům a větší ztrátě tekutin. Sportovní zařízení, sportovní nářadí i zapůjčená vozidla byste měli před převzetím zkontrolovat. Při jejich případném poškození je nutné provést úhradu na místě. Zábavu pro děti, popř. dětský klub nelze srovnávat s mateřskou školkou a zejména nelze dětem nutit účast na těchto aktivitách proti jejich vůli. Animační programy jsou dostupné pouze v některých kapacitách.

PRONÁJEM DOPRAVNÍCH PROSTŘEDKŮ

Stále více turistů využívá v místě pobytu možnost pronájmu automobilů, ale i dalších dopravních prostředků, jako jsou čtyřkolky nebo skútry. Při jejich pronájmu je možnost obrátit se na delegáta cestovní kanceláře, který může pronájem zajistit u prověřené půjčovny s komplexním pojištěním. Vzhledem ke kvalitě komunikací a temperamentu místních řidičů je nutná zvýšená opatrnost. Seznamte se s místními pravidly silničního provozu. Při pronájmu dopravního prostředku, vzniká přímý vztah mezi Vámi a půjčovnou a K+ nenese za případné nedostatky, závady nebo škody odpovědnost. Při přebírání vozidla věnujte proto pozornost technickému stavu vozidla, porovnejte skutečný stav tachometru s tím, co máte napsáno v nájemní smlouvě vozidla a překontrolujte si také množství pohonných hmot. Nezapomeňte se o dalším (např. o pojištění, o spoluúčasti v případě nehody…) informovat přímo v půjčovně nebo u delegáta K+. Samozřejmou podmínkou je platné řidičské oprávnění, některé půjčovny si vyhrazují právo půjčovat motorové prostředky například až po dosažení 23. roku. Autopůjčovny obvykle též žádají platbu platební (embosovanou) kartou nebo si opíší číslo/udělají kopii karty pro případ řešení nákladů vzniklé porušením smlouvy (např. nedotankování, další ujeté kilometry nad sjednaný limit kilometrů,…).

CESTOVÁNÍ VLASTNÍM VOZEM

Vydáte-li se do ciziny vlastním vozidlem, stále platí mít s sebou osvědčení o technickém stavu vozidla, zelenou kartu a u zapůjčených vozidel notářsky ověřený dopis o zapůjčení vozidla opatřený překladem. Doporučuje se rovněž sjednání havarijního pojištění vozidla.

SEZÓNNÍ OMEZENÍ

K různým omezením nebo zúžení poskytovaných služeb může dojít v období před a po hlavní sezóně. V tomto období může management či majitel ubytovací kapacity z důvodu nižší obsazenosti rozhodnout o odložení nebo předčasném uzavření svého zařízení. Na počátku, stejně tak na konci sezóny může dojít s ohledem na nižší obsazení ubytovacích kapacit k omezení či úpravě poskytovaných služeb. Týká se především aktivit sportovních (sauna, pára, masáže, plážové aktivity, vodní sporty atd.) či zábavních (animační programy, vystoupení, show, večírky…). Stejně tak může dojít (především u velkých komplexů a areálů) k uzavření některých budov, křídel či pavilonu a omezení fungování služeb (např. zlatnictví, klenotnictví, půjčovna aut, směnárna…) nebo k upravení fungování počtu služeb (uzavření některých restaurací, snackbarů, barů…). Pro většinu hotelů, které mají ve svém vybavení vnitřní bazény, platí, není-li uvedeno jinak, že jsou vyhřívány jen v období mimo sezónu. V některých případech jsou

vnitřní vyhřívané bazény v hlavní letní sezóně zcela nahrazeny venkovními bazény. Ve dnech oslav státních a náboženských svátků nebo výročí může dojít k omezení otevírací doby historických a kulturních památek či náboženských pamětihodností, event. dalších služeb. Na začátku a na konci sezony může být i nabídka fakultativních výletů či doplňkových služeb v letoviscích (vodní sporty, zábavní akce) omezena. **SLEVY V MÍSTĚ POBYTU**

Studentům, učitelům a novinářům doporučujeme vybavit se platným mezinárodním průkazem k uplatnění slev, především na vstupy do historických památek. Naopak poskytování slev pro seniory je velmi sporadické a například na Kypru není nabízeno skoro vůbec.

ZDRAVÍ A LÉKY

Každý zákazník cestuje s vědomím zdravotního stavu. Ve větších letoviscích obvykle najdete dobře zásobenou lékárnu otevřenou dlouho do noci. Medikamenty ovšem bývají dražší než u nás, proto doporučujeme vzít si s sebou základní léky jako například: Paralen, Ibuprofen, Imudon, Imódium, Fenistil, Panthenol a podobně. V případě onemocnění či zranění se obraťte na asistenční službu, jejíž kontakt je uveden na průkazu pojištěného, který obdržíte společně s ubytovacími poukazy před odletem, pokud jste si v K+ sjednali pojištění. POZOR: Vezměte si prosím na dovolenou i průkaz národní zdravotní pojišťovny (VZP, VoZP atd.) V případě, že asistenční služba nebude při řešení pojistné události kontaktována, může Vám být odmítnuta úhrada nákladů ze strany pojišťovny. U diabetiků je nezbytné absolvovat kontrolní vyšetření lékařem 2 až 3 týdny před odjezdem. Velmi důležité je, aby lékař vystavil stručnou zprávu o stavu a léčení diabetu v anglickém jazyce. S sebou doporučujeme vzít dvojnásobnou zásobu léků a inzulínu. Pozor na dehydrataci, přehřátí a riziko hypoglykémie. Každý klient cestuje s vědomím svého zdravotního stavu, s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí a s vědomím rizika zdravotních komplikací zejména v případě chronických nebo jiných onemocnění. Každý klient je povinen zajistit si doprovod a dohled další osoby, jestliže to vyžaduje jeho zdravotní stav. Klient je povinen v případě zdravotních omezení na tuto skutečnost CK písemně upozornit.

OPALOVÁNÍ

Přestože lidský organismus slunce potřebuje, intenzivní opalování bez ochranných prostředků může mít za následek spálení a kožní nemoci. Doporučujeme používat dostatečně silné opalovací krémy, nejlépe ty, jejichž účinnost nemizí po prvním ponoření do vody. Zvláště v prvních dnech dovolené se slunečnímu záření vystavujte s rozvahou. Spálit se hned první den a zbytek dovolené strávit v bolestech není zrovna šťastný způsob odpočinku.

DOVOLENÁ S DĚTMI

S malými dětmi cestuje čím dál více rodin. (POZOR: Jedna dospělá osoba může v letadle zdarma přepravovat pouze jedno dítě do 2 let!) Cestovní kanceláře nemohou rodinám s malými dětmi něco zakazovat, ale snaží se poradit, případně nasměrovat do vhodnějších oblastí, jako jsou zpravidla středomořské státy. Důvodem jsou především dobré hygienické podmínky. Na cestách je velmi nutné respektovat nároky na pohodlí dítěte. U kojenců obvykle odpadají problémy s přípravou stravy, u starších je třeba dbát na pitný režim, uchovávání potravin a jejich ohřívání. Podstatná je také kvalitní, snadno dostupná zdravotní péče. Cestování by v útlém věku dítěte mělo být omezeno na několikahodinové přejezdy nebo přelety. Necestujte s nemocnými dětmi, nebo s dětmi po očkování. Jak létat s malým dítětem: volte let bez přestupů. Mějte u sebe kojeneckou stravu a plenky v dostatečném množství, protože nikdy nevíte, jaké zpoždění může letadlo nabrat. Během vzlétání a přistávání by mělo dítě něco polykat nebo cucat (třeba i gumovou hračku – důležité je, aby se podporovala tvorba slin a dítě tak více polykalo). Jak chránit děti před sluncem: děti do dvanácti měsíců se nemají slunci vystavovat vůbec. Starší by se pak měly před paprsky chránit mezi 11. a 15. hodinou. Dětskou pokožku je třeba mazat přípravkem s vysokým ochranným faktorem proti slunečnímu záření, označovaným jako SPF, který by měl mít hodnotu nejméně 50. Pokud si dítě bude hrát ve vodě, doporučuje se používat přípravky odolávající vodě. I u nich je ale nutné aplikaci pravidelně opakovat. Rozhodně pokaždé, když dítě vyleze z vody. Dětská pokožka je tenčí, a tudíž citlivější než u dospělých. Při opalování proto vyžaduje zvláštní péči. Ta může spočívat i v tom, že dítě nosí na pláži tričko a čepici s širokým kšiltem. Samozřejmostí by mělo být důsledné dodržování pitného režimu.

CENY

K+ si vyhrazuje právo upravovat v průběhu sezóny ceny zájezdů, zvláště pokud jde o mimořádné akce typu Last minute apod. Speciální cenové nabídky nezakládají nárok na případnou úpravu cen služeb pro klienty, kteří si zájezdy koupili před vyhlášením mimořádné nabídky. V případě slev, které vyhlašuje K+ po datu uzavření Smlouvy, nezakládají tyto právo klientovi na zlevnění ceny. Závaznou smluvní cenou je ta, která je uvedena ve Smlouvě o zájezdu.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

K+ si vyhrazuje právo změny i tiskových chyb. Ani při nejlepší vůli není možné zaznamenat změny vzniklé po odeslání do tisku.