

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE WISNAR groupe mondiale s.r.o.

1. Podmínky pořadatele zájezdu - cestovní kanceláře WISNAR groupe mondiale s.r.o. (dále jen CK) nabývají účinnosti podpisem cestujícího na smlouvě o zájezdu (cestovní smlouvě) a jsou součástí smlouvy mezi CK a klientem v návaznostina § 2521 a násl. občanského zákoníku

2. K uzavření smlouvy o zájezdu mezi klientem a CK dojde po podepsání smlouvy klientem, jejím potvrzením ze strany CK a úhradou zálohy klientem na účet CK.

3. Při uzavření smlouvy klient uhradí zálohu ve výši 50% z celkové ceny (pokud není stanoveno jinak). Doplátek klient uhradí tak, aby nejpozději 28 dní před začátkem služby byl prokazatelně připsán na účet CK. Při knihování destinace v době kratší než 28 dnů uhradí klient celkovou částku ihned. V případě neodržení výše uvedených termínů uhradí je CK oprávněna smlouvu zrušit. Náklady spojené s taktó vzniklým zrušením cesty se řídí stornopříplatky a hradí je klient nebo agentura jím pověřená k provedení platby. Bez plného zaplacení nemá klient nárok na poskytnutí cestovních služeb. Je na vůli klienta zda platby provede sám, nebo k jejich provedení pověří sprostředkovatele.

4. CK garantuje svým klientům smluvní cenu uvedenou na smlouvě a to až do výše poklesu kurzu koruny o 5 % proti kalkulačnímu kurzu. V případě změny ceny služeb o více než 5% (kurzovní odchylky, ceny pohonných hmot, letenek, letištních tax) bude CK nucena upravit ceny o poměrnou částku, kterou se klient zavazuje uhradit před započítáním čerpání služeb, v opačném případě ztrácí nárok na poskytnutí služeb. ( ref. datem je 30.10. předch.roku ). V případě zavedení nové taxy, taxi spojené s pobyt, klient se zavazuje tuto uhradit ve výši účtované poskytovatelem příslušné služby.

5. Stornovací podmínky. Klient má právo zrušit smlouvu, musí tak učinit písemně s odůvodněním a stvrdit storno svým podpisem. Za rozhodné datum od kterého se počítá storno poplatek se považuje prokazatelné datum doručení písemného storna do CK. Při zrušení zájezdu je klient povinen zaplatit následující stornopříplatky, a to z celkové ceny včetně tax a všech příplatků počínaje od data podpisu smlouvy a každou přihlášenou osobu. U autokarových zájezdů a vlastní dopravy je to 50% z celkové ceny do 60. dne před uskutečněním služby, 80% z celkové ceny od 59. do 31. dne před uskutečněním služby, 100% z celkové ceny od 30. do dne uskutečněním služby. U leteckých zájezdů je to 80% z celkové ceny do 60. dne před uskutečněním služby, 100% z celkové ceny od 59 dne do dne uskutečněním služby. V případě změny na cestovní smlouvě účtuje CK smluvní poplatek 1.000,-Kč na osobu. Změna termínu odjezdu, jména je vždy posuzována jako zrušení původní smlouvy. U leteckých zájezdů není žádná změna smlouvy možná. Klientům doporučujeme pojištění se pro případ storna zájezdu a LVZ.

6. Změny a drobné odchylky jednotlivých služeb nabízených CK od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se např. o změny trasy a času a místa dopravy, objektu ubytování, letecké společnosti a podobné.

7. CK může před nástupem cesty odstoupit od smlouvy, po započítání cesty smlouvu vypovědět, zájezd ukončit či zrušit v následujících případech a podmínkách:

A) Neprodláze, když cestující svým jednáním a chováním narušuje její chod a bezpečnost. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu a cestujících kteří napadají a urážejí zástupce CK. V případě vyloučení zaniká nárok klienta za nečerpané služby.

B) před započítáním cesty v zákonné lhůtě, nebo na základě smluvního ujednání vycházejícího z této smlouvy v době 10 dnů před odjezdem a to při nesplnění minimálního počtu osob nebo v případě, že uskutečnění cesty je pro CK ekonomicky neúnosné. V obou případech je zákazník okamžitě informován a je mu nabídnuta změna knihování nebo vrácení zálohy.

C) Bez dodržení lhůty v důsledku tzv. vyší moci, tj. příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. V případě zrušení zájezdu z důvodu vyší moci má CK právo zájezd programově omezit či ukončit a to bez finanční kompenzace klientů za návazné nečerpané služby či celý zájezd. CK jí povinná učinit veškerá opatření k dopravení cestujícího zpět. Dodatečné náklady za transfer nesou strany rovným dílem.

D) Bez dodržení lhůty při jednostranném a průkazném zrušení objednané služby ze strany obchodního partnera CK. V takovémto případě klient bere svobodně na vědomí, že mu vůči CK nevzniká žádný nárok na odškodné. Zálohy mu budou vráceny.

8. Pokud se klient nedostaví k odjezdu nebo k odbavení letu v určeném čase, nebo jej zmešká, CK uplatní na klientovi nárok na plnou úhradu ceny zájezdu - klient ztrácí nárok na nečerpané služby.

9. CK neručí za případná zpoždění dopravy a upozorňuje na možnost vzniku této události z technických a neovlivnitelných důvodů. Klienti musí při plánování dovolené brát v úvahu tuto možnost. CK dopravní službu najímá a upozorňuje klienty, že za bezpečí jich i jejich zavazadel odpovídá dopravce. V případě zpoždění, čekání na dopravu nevzniká klientům právo na odstoupení od smlouvy ani nárok na odškodné.

10. V případě, že bude na základě překnihování hotelu (které CK nemůže ovlivnit) nutné ubytovat zákazníka v hotelu jiném, uskuteční se ubytování v hotelu stejné kategorie nebo kategorie vyšší. Překnihování může být i na část pobytu nebo do jiného střediska.

11. Pojistná smlouva – CK je ze zákona č.159 / 1999 Sb.pojistěna proti úpadku viz katalog, [www.wisnar.cz](http://www.wisnar.cz). Pojistné se podle zákona vztahuje pouze na účastníky zájezdů.

12. Každý cestující je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země do které cestuje. Je povinen mít s sebou na cestě do zahraničí a zpět platné cestovní dokumenty, zdravotní potvrzení, očkování či testy, vízum pro příslušnou zemi. Vstupní a zdravotní formalitty musí zajistit klient sám s ohledem na aktuální předpisy a svůj osobní stav ve stanovených lhůtách. Za nesplnění podmínek pro vstup do země a návrat nese odpovědnost cestující. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením předpisů s vycestováním a návratem nese cestující. Cestující je povinen přetkontrolovat vystavené cestovní dokumenty, jízdenky a voucher před nástupem cesty. Na pozdější reklame nebude brán zřetel.

13. Reklame. V případě vadné poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s CK Wisnar, vzniká zákazníkovi právo na reklamací. Reklamací má zákazník právo uplatnit u CK Wisnar a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce CK Wisnar také u tohoto obchodního zástupce v zákonem stanovené lhůtě od uskutečnění sjednané služby. Zákazník je povinen uplatnit řádné podloženo reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytovatelů služby, u průvodce CK Wisnar nebo pověřeného zástupce CK Wisnar. Uplatnění reklamacie může zákazník provést písemně s uvedením data, řádné doložené předmětu reklamacie a způsobu jakým vyřízení reklamacie zákazník požaduje. Průvodce zájezdu nebo jiný pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemně potvrzení o přijetí reklamacie. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamacie. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK Wisnar či jiného cestovní kancelář Wisnar pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK (vis major) nebo okolností, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK Wisnar zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

14. Veškeré údaje a pokyny obsažené v reklamních materiálech CK odpovídají vždy informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo na jejich změnu.

15. Způsob předání pokynů k odjezdu je se zákazníkem sjednaná při podpisu smlouvy a zpravidla jsou doručeny elektronicky v době do 7 dnů před odjezdem na adresu prvního knihovaného zákazníka. V případě neodržení pokynů k odjezdu je klient povinen upozornit CK.

16. CK neodpovídá za eventuality neudělení víza nebo odmítnutí vstupu oprávněným orgánem příslušné země, kterou klient hodlá s CK navštívit. Pokud klient vízum nebo povolení vstupu nezíská, zaniká jeho účast na daném zájezdě a CK se řídí ve vztahu ke klientu dle storno podmínek. Za rozhodné je považováno prokazatelné datum informace CK o neudělení příslušného.

17. CK nebere zodpovědnost za obsah zavazadel svých klientů vůči celním předpisům dané země. Klienti jsou povinni mít své zavazadla řádně označena jménem a adresou. Na každou platící osobu je zpravidla povoleno pouze 1 zavazadlo do hmotnosti 20 kg. Tato může být omezena ze strany dopravce dle jeho předpisů.

18. Klient uděluje souhlas, aby jeho osobní údaje včetně rodného čísla zpracovávala CK v souladu se zákonem č.101/2000 Sb a s ohledem na vstup v platnost Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES. Poskytované osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a osobám, které jsou oprávněny služby CK nabízet a poskytovat a to v rámci uvedené směrnice a platné ochrany dat. Klient prohlašuje, že je zmocněn a podpisem smlouvy uděluje souhlas ve smyslu platných zákonů a směrnic rovněž i jménem všech uvedených na cestovní smlouvě.

Tyto podmínky nabývají platnosti dnem 20.06.2020

Veškeré základní informace o nabízených zájezdech klient nalezne na oficiálních stránkách cestovní kanceláře [www.wisnar.cz](http://www.wisnar.cz)

Cestovní kancelář je povinná před uzavřením smlouvy o zájezdu v katalogu, případně jinou prokazatelnou formou (dále jen "katalog") pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně informovat o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí zájemce o koupi zájezdu, zejména o

a) termínu zahájení a ukončení zájezdu, b) ceně zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb,c) případech, kdy je zákazník povinen zaplatit cestovní kancelářéi odpustné při odstoupení od smlouvy o zájezdu, a o výši tohoto odstoupného (storno poplatku),d) místě určení cesty nebo pobytu,e) druhu dopravního prostředku (hlavní charakteristické znaky nebo třídy),f) ubytování (kategorie, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky),g) stravování,h) předpokládané trase cesty,i) pasových a vízových požadavcích pro občany České republiky a zdravotních formalitách, j) požadovaném minimálním počtu zákazníků, kdy nejpozději před odjezdem musí být zákazník oznámeno, že nebylo tohoto minimálního počtu dosaženo a cestovní kancelář zájezd ruší, k) rozsahu a podmínkách pojištění podle § 6 až 8 l) programu v místě pobytu, m) lhůtě, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, n) možnosti uzavřít individuální pojištění zákazníka pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy o zájezdu, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.Před uzavřením cestovní smlouvy mohou být údaje uvedené v odstavci 1 změněny jen v případě, že si cestovní kancelář v katalogu toto právo vyhradila nebo pokud se na nich dohodla se zájemcem o koupi zájezdu; v ostatních případech jsou pro cestovní kancelář závazné.

Cestovní kancelář WISNAR groupe mondiale s.r.o. se specializuje na přípravu poznávacích zájezdů - zdůrazněno slovo zájezdu dle definice zákona. Tyto pořádá formou autokarové dopravy - zajišťované moderními klimatizovanými autokary, nebo letecké dopravy na pravidelných linkách leadly renomovaných leteckých společností. Ubytování pak zajišťuje dle programu daného zájezdu, tak aby ubytování odpovídalo v nabídce uvedenému standardu a úrovně s tím, že umístění ubytování je voleno tak, aby co nejlépe umožnilo realizovat program. Vzhledem ke specifické poznávacích zájezdů toto může být proměnné, nakolik místní situace v jednotlivých místech v programech uvedených se během roku může díky místním akcím, aktivitám a činnostem měnit.

Informace k jednotlivým zájezdům, jako je a) termín zahájení a ukončení zájezdu, b) ceně zájezdu pak v nabídce jednotlivých zájezdů, kde je cena přesně definována v tabulkách a možné volitelné příplatky jako doprovodné informace tabulek. Časový rozvrh plateb je stanoven: záloha 50% při potvrzení smlouvy, doplatek 50% 28 dnů před odjezdem

"c) odstoupení od smlouvy - Stornovací podmínky jsou součástí všeobecných podmínek CK Klient má právo zrušit smlouvu, musí tak učinit písemně s odůvodněním a stvrdit storno svým podpisem. Za rozhodné datum od kterého se počítá storno poplatek se považuje prokazatelné datum doručení písemného storna do CK. Při zrušení zájezdu je klient povinen zaplatit následující stornopříplatky, a to z celkové ceny včetně tax a všech příplatků počínaje od data podpisu smlouvy a každou přihlášenou osobu. U autokarových zájezdů a vlastní dopravy je to 50% z celkové ceny do 60. dne před uskutečněním služby, 80% z celkové ceny od 59. do 31. dne před uskutečněním služby, 100% z celkové ceny od 30. do dne uskutečněním služby. U leteckých zájezdů je to 80% z celkové ceny do 60. dne před uskutečněním služby, 100% z celkové ceny od 59 dne do dne uskutečněním služby.

d) místní určení cesty nebo pobytu je stanoveno programem poznávacího zájezdu - zpravidla se jedn o více navštívených míst

e) druh dopravního prostředku: autokarové zájezdy: autokar, letecké zájezdy: letadlo na linkových spojích.

f) ubytování a jeho charakteristické znaky je specifikováno u každého zájezdu uvedeného na [www.wisnar.cz](http://www.wisnar.cz)

g) stravování je uvedeno u každého zájezdu na [www.wisnar.cz](http://www.wisnar.cz)

h) předpokládaná trasa vyplývá z programu a jeho denního popisu uvedeného na [www.wisnar.cz](http://www.wisnar.cz), u autokarových zájezdů se při přesunech předpokládá bezpečnostní přestávky každé cca 4 hodiny, u leteckých zájezdů je pak nutno se z logiky věci řídit letovými řádem a předpisy jednotlivých leteckých společností

i) pasové a vízové požadavky pro zájezdy pořádané v rámci EU odpovídají pro občany EU možnosti cestovat na platný doklad totožnosti platný v zemích EU. U cest do USA je pak pro občany ČR možnost cestovat na ESTA - formulář pro bezvízový styk nebo na vízum. více informací klient nalezne na webové stránce příslušného zájezdu.

j) minimální počet zákazníků k uskutečnění zájezdu je u autokarových poznávacích zájezdů je 35 osob, u leteckých poznávacích zájezdů 10 osob, doba oznámení eventuálního zrušení zájezdu je 21 dnů před odjezdem

k)rozahs zákonného pojištění je uveden na [www.wisnar.cz](http://www.wisnar.cz) - sekce dokumenty CK - pojištění cestovní kanceláře

l) program v místě je stanoven programovou specifikou poznávacího zájezdu a to u každého zájezdu a to na každý den zájezdu

m) změna osoby účastníka zájezdu a pojištění. V případě změny na cestovní smlouvě účtuje CK smluvní poplatek 1.000,-Kč na osobu. Změna termínu odjezdu, jména je vždy posuzována jako zrušení původní smlouvy. U leteckých zájezdů není žádná změna smlouvy nebo změna účastníka striktně možná. CK žádné pojištění klientů nezajišťuje, a to z důvodu kdy klienti jej mohou již mít jako balíček od jiných subjektů. Klientům důrazně doporučujeme provést kontrolu svého pojištění a pojištit se pro případ storna zájezdu a LVZ, ztráty zavazadla ... a to u komerčních pojišťoven dle svobodné volby a uzavření klienta.

Nedílnou součástí těchto podmínek jsou i všeobecné informace CK.

## VŠEOBECNÉ INFORMACE CESTOVNÍ KANCELÁŘE WISNAR groupe mondiale s.r.o.

1. **Ubytování** – Nabídka cestovní kanceláře zahrnuje ubytování v kvalitních a ověřených ubytovacích kapacitách, které jsou pod kontrolou místních autorit. Námi poskytované služby a jejich pohyb v katalogu odpovídají popisu našich zahraničních partnerů a vzhledem k časové prodlévě od vydání katalogu se mohou drobně lišit od skutečnosti. Naše klienty upozorňujeme na skutečnost, že období před a po hlavní sezoně přináší vedle výhodných cen i jisté znevýhodnění, některá místní zařízení (bazény, bary, diskotéky ...) nemusejí být nutně v provozu. Přiležitostně ve všech turistických oblastech dochází k překnihování, v takovémto případě je zajištěno ubytování na stejné nebo vyšší úrovni. V kategorizaci hotelů jsou rozdíly i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelích jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů ( i stejné kategorie ) nejsou vždy stejné. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje jsou většinou velmi malé a mají 1 lůžko. Za 3-4lůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přístýlkou. Přístýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda i lehátko. Při ubytování v apartmánech může být v jednom z pokojů umístěna poschodová postel nebo rozkládací sofa. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoj v den odjezdu zpravidla do 09:00, možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14. hodině, běžně však i v 17:00 hodin. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. Rozvíjecí se cestovní ruch se sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK vliv, nemůže jí ovlivnit a nést za ni důsledky. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava, bary, restaurace, diskotéky, noční klub, které mohou působit hluk. Také zvuková propustnost mezi jednotlivými místnostmi může být různá dle stavebního stylu objektu.Upozorňujeme klienty, že příplatek za pokoj na mořskou stranu, neznamená nutně výhled na moře bez zábrán.V takovémto případě se jedná o umístění pokoje na stranu směrem k moři, přičemž výhled může být stíněn stromy či stavebním prvkem. U některých typů ubytování jako jsou apartmány apod. je nutno počítat s plattbou tzv. kauce. Orientační výše kauce je uvedena v katalogu nebo v pokynech, které klient obdrží od CK před odjezdem. Tato kauce se platí po příjezdu proti dokladu a je vratná v den odjezdu po předání nepoškozené ubytovací kapacity do rukou majitele nebo jeho zástupce. Upozorňujeme klienty na to, že během svého pobytu jsou plně odpovědní za pokoj, apartmán, nebo ubytovací kapacitu kde jsou ubytováni a to včetně jejího vybavení a zařízení. V den odjezdu předají ubytovací kapacitu ubytovatel v nezmeněném stavu proti stavu jejího převzetí. U apartmánu je nutno převést úklid (nebylo-li stanoveno jinak )

**2. Stravování:** Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li vysloveně stanoveno jinak. Je-li u stravovacích služeb uvedena forma menu, neznamená to vždy výběr hlavního jídla z několika možností. Typ stravování může hotel během sezony z nejrůznějších důvodů změnit. Cestovní kancelář na tuto skutečnost nemá vliv.

**3. Pláže:** Většina pláží je veřejně přístupná i místnímu obyvatelstvu. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek (není-li stanoveno jinak). Údaje o vzdálenosti od ubytovací kapacity jsou jen orientační.

**4. Bazény:** Ne všechny ubytovací kapacity mají bazén s filtračním zařízením a proto musí být bazén někdy vyprázdněn a vycištěn. Je nutno počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz i z dalších důvodů ( technické a hygienické). Kryté bazény jsou v provozu zpravidla mimo sezonu. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

**5. Průvodci a delegáti:** Cestovní kancelář upozorňuje své klienty, že cena nabízených pobytových rekreací nezahrnuje službu delegáta. Tyto služby chápe CK jako nadstandard nabízený nad rámec placených služeb. Pro zajištění kontaktu mezi klientem a ubytovatelem využívá oblastní zástupce. Zástupci CK pro danou oblast mohou být i spolupracovníci či zaměstnanci zahraničního partnera. Zástupce CK se zabývá řešením zásadních problémů a nabízí fakultativní výlety místních organizátorů, CK nepřebírá odpovědnost za jejich provedení a průběh. Všechny poznávací zájezdy, není-li uvedeno jinak, mají svého průvodce. Není-li výslovně v programu zájezdů uvedeno, že program obsahuje prohlídku s místním průvodcem, pak průvodce CK Wisnar podává výklad v autokaru a v přiměřené míře mimo autokar. Konkrétní prohlídky (např. muzeí, interiérů hradů, zámků, kostelů a jiných památkových objektů, archeologických areálů, zahrad a apod.) probíhají individuálně, bez přímého průvodcovského výkladu průvodce CK Wisnar.

**6. Cestující má právo** kdykoliv opustit skupinu a zájezd. Při účasti na skupinových prohlídkách a pohybu se skupinou je však povinen dodržovat časy a místa rozhodů určená průvodcem, pokud tak neučiní bude ze zájezdu vyloučen.

**7. Voda:** Většina jižních národů nepoužívá vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V některých oblastech je nutno počítat s výpadky dodávek elektrické energie a vody.

**8. Hmyz:** Patří k jižním zemím. Přes intenzivní snahu hoteliérů se může vyskytovat i v interiérech ubyt. kapacit. Nedoporučujeme ponechávat volně položené potraviny na pokojích, protože můžou být lákadlem pro hmyz. Nepříjemný může být i výskyt komárů, proto doporučujeme vzít si sebou odpuzovače létajícího hmyzu.

**9. Cennosti a trezory:** Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky a cennosti. Uložte si drahé věci, doklady a cennosti do trezoru, který bývá z pravidla k pronajmutí na recepci nebo na pokoji dané ubytovací kapacity. Pokoj a okna mějte uzavřeny.

**10. Servis a místní služby:** Pokud jde o služby hotelového personálu, řidičů a průvodců, odpovídá úroveň a kvalita poskytovaných služeb mentalitě místního obyvatelstva. U menších ubytovacích zařízení je pravidlem, že personál hotelu tvoří jedna rodina.

**11. Hygiena:** Hygienické zvyklosti, tradice a předpisy jsou v jižních zemích odlišné od našich a jsou zpravidla tolerantnější. V jižních zemích se často potkáte s volně pobíhajícími psy a kočkami a to často i v oblasti samotného ubytovacího zařízení. Sami majitelé těchto zařízení tyto zvířata od svých kapacit nevyhánějí, protože jejich přítomnost vede ke snížení výskytu různých hlodavců a plazů u ubytovacích kapacit.

**12. Přeprava:** Trasa, časy odjezdů, odletů a návratů budou uvedeny v cestovních dokladech, cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změny těchto údajů. První/poslední den zájezdu, pobytu ve středisku, cílové destinaci, je určen k přepravě a nikoliv k vlastnímu pobytu. Vzhledem k nepředvídatelným okolnostem jako je počasí, čekání na hraničních přechodech, popřípadě technické problémy, může dojít k prodloužení plánované dopravy. Doprava je non-stop s bezpečnostními a hygienickými přestávkami, u letecké dopravy s možným přestupem na návaznou linku. Klienti musí respektovat zákonné předpisy leteckých společností a o povinném odpočinku řidičů autobusů. U poznávacích zájezdů je datum odjezdu zájezdu vztaheno k prvnímu nástupnímu místu, ostatní místa jsou pak vázaná na časovou posloupnost v rámci nástupní trasy. CK si vyhrazuje právo zrušit nástupní místo, pokud je malý zájem o nástup v tomto místě a to za podmínky menšího počtu než 10 osob u základního a 15 osob u příplatkového místa. V takovém případě budou klientům oznámeny náhradní místa odjezdu. CK si vyhrazuje právo na možnost přestupu klientů z autobusu (letadla), či jiného svozového vozidla do jiného autobusu (letadla). U leteckých zájezdů jsou klienti povinni dostavit se k odbavení letu s dostatečným časovým předstihem a dle doporučení cestovní kanceláře, v případě pozdního příchodu nebude klient na let odbaven a tedy se zájezdu nezúčastní. Přeprava se řídí všeobecnými podmínkami dopravce a příslušnými národními nebo Evropskými předpisy a zákony.

**13. Vlastní doprava:** Klient, který použije vlastní dopravu je zodpovědný za dodržení termínu nástupu a ukončení pobytu. Pro klienty jedoucí vlastní dopravou platí, že jejich pobyt není kompletní služeb cestovní kanceláře a proto se na tyto pobyty nevztahuje zákonné pojištění CK proti úpadku.

**14. Pojistné LVZ a storna** není součástí ceny zájezdu či pobytu. Pokud si je klient zaplatí jako další nadstandardní službu, pak se toto řídí podmínkami příslušné pojišťovny a vztahuje se pouze na klienta který si pojistné zakoupil a to v zaplaceném rozsahu pojistných služeb. Případné plnění a pojistnou událost klient řeší přímo s pojišťovnou se kterou se zavazuje spolupracovat a předložit jí všechny žádané informace.