TRAVEL FAMILY

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

TRAVEL FAMILY s.r.o.

Všeobecné obchodní podmínky prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb zahrnutých do cen zájezdů cestovní kanceláře TRAVEL FAMILY s.r.o., IČ 17049415 (dále jen VOP). Následující VOP platí pro všechny zájezdy, pobyty, spojené služby cestovního ruchu a jiné služby cestovního ruchu pořádané cestovní kanceláří TRAVEL FAMILY s.r.o. (dále jen CKTF). Práva a povinnosti zákazníka a CKTF 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 CKTF. Zákazník je povinen seznámit se s informacemi, které CKTF k danému typu zájezdu poskytuje. Níže uvedené VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu/cestovní službě mezi zákazníkem a CKTF.

I. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi CKTF a zákazníkem vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu/Služby cestovního ruchu (dále jen Smlouva), úhradou zálohy či celé částky zákazníkem na účet CKTF a jejího potvrzení ze strany CKTF. Zákazník obdrží návrh Smlouvy, který po vyplnění předá nebo zašle elektronicky do CKTF a uhradí zálohu na účet CKTF do termínu platnosti rezervace. Tímto okamžikem nabývá Smlouva platnosti i účinnosti a dále zákazník stvrzuje, že:

a) se seznámil se Všeobecnými podmínkami prodeje, uznává je a souhlasí s nimi,
b) v případě uzavření Smlouvy o zájezdu mu byl předán doklad o pojištění pořadatele proti úpadku,
c) v případě uzavření Smlouvy o zájezdu 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) je oprávněn smlouvu uzavřít, 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,
f) a že se seznámil se všemi souvisejícími informacemi, které CKTF 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 CKTF. CKTF 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.

CKTF 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. Tištěné katalogy a on line verze zájezdů jsou vydány ve velkém předstihu. CKTF si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením Smlouvy změny údajů a konečných cen uvedených v katalogu zájezdů a www stránkách. V případě, kdy se údaje na Smlouvě a v katalogu / www stránkách odlišují, jsou závaznými údaje uvedené na Smlouvě, potvrzené ze strany CKTF. CKTF si vyhrazuje právo měnit/upřesňovat údaje a informace v průběhu platnosti katalogu a nabídek

II. CENOVÉ PODMÍNKY

Konečnou cenou zájezdu se rozumí cena, která je uvedena ve Smlouvě a kterou potvrdí CKTF. Ceny jsou cenami smluvními mezi CKTF na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH. Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění a manipulační poplatek pro děti do 2 let. 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. Cena zájezdu v některých zemích a destinacích nezahrnuje žádné pobytové taxy. Zákazník bere na vědomí, že v takových případech je povinen tyto taxy uhradit přímo v ubytovacím zařízení, přičemž o výši jednotlivých tax bude předem informován. Pokud není v katalogu a, nebo na webových stránkách CKTF 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/asistenční služba CKTF. Smluvní strany se dohodly, že smluvní cena za prodej zájezdů platí v době stanovení ceny zájezdu. CKTF je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu zvýšit smluvní cenu zájezdu jednostranným úkonem, pokud:

a) dojde ke zvýšení ceny za ubytování a/nebo ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot a/nebo dalších plateb spojených s dopravou (např. letištních a bezpečnostních poplatků, palivových, emisních a kurzových příplatků), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Zvýšení ceny zájezdu se vypočítá podle následujícího vzorce:
   „ZC = ZN - PN", kde:
   ZC: je hodnota, o kterou se zvyšuje cena zájezdu za osobu,
   ZN: je hodnota zvýšených nákladů na ubytování a/nebo na dopravu včetně cen pohonných hmot a/nebo dalších plateb spojených s dopravou za osobu,
   PN: je hodnota původních nákladů na ubytování a/nebo na dopravu včetně cen pohonných hmot a/nebo dalších plateb spojených s dopravou za osobu před zvýšením
b) dojde ke zvýšení směnného kurzu české koruny vůči příslušné měně použité pro stanovení smluvní ceny zájezdu v průměru o více než 10 %. Zvýšení ceny zájezdu se vypočítá podle následujícího vzorce:
   „ZC = [(ZJ / PSK) * NSK] - ZJ", kde
   ZC: je hodnota, o kterou se zvyšuje cena zájezdu za osobu,
   ZJ: smluvní cena zájezdu za osobu,
   NSK: směnný kurz české koruny dle Kurzovního lístku ČNB vůči příslušné měně ke dni odeslání oznámení o zvýšení ceny zájezdu,
   PSK: směnný kurz české koruny dle Kurzovního lístku ČNB vůči příslušné měně použitý pro stanovení smluvní ceny zájezdu,

Pro výpočet smluvní ceny zájezdu byl použit směnný kurz uvedený v daném/aktuálním katalogu, ceníku, nabídce nebo na webových stránkách CK TF.

Toto ustanovení o jednostranném navýšení smluvní ceny zájezdu včetně vzorců pro výpočet se obdobně použije také na možnost jednostranného navýšení cen dalších služeb poskytovaných CK TF klientovi podle příslušných článků ve Smlouvě.

a) V případě jednostranného navýšení smluvní ceny zájezdu CKTF písemně (e-mailem) oznámí klientovi hodnotu navýšení ceny zájezdu, důvod tohoto navýšení a vyzve ho k úhradě navýšené ceny zájezdu ve lhůtě, která může činit nejméně 5 dnů ode dne odeslání výzvy, avšak nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Klient zaplatí hodnotu navýšené ceny zájezdu v hotovosti v CK TF nebo připsáním na účet CK u bezhotovostního placení.

Při kalkulaci katalogových cen zájezdů byl použit směnný kurz české koruny k EUR (euru) ke dni 01.09.2023 a směnný kurz české koruny k USD (americkému dolaru) ke dni 01.09.2023 dle kurzovního lístku ČNB (www.cnb.cz). Ceny zájezdů leteckou nebo kombinovanou dopravou vychází z cen letenek, které jsou leteckým přepravcem kalkulovány při kurzu 22,00 CZK za 1 USD a při ceně leteckého paliva 600 USD/MT. CK je oprávněna, pokud tak učiní letecký přepravce, jednostranným úkonem zvýšit ceny zájezdů leteckou nebo kombinovanou dopravou o 15 Kč za každou zpáteční letenku, a to za každých 0,1 CZK, o které aktuální kurz CZK za 1 USD převýší kalkulační kurz 22,00 CZK za 1 USD. Cena leteckého paliva se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen určených "Barges FOB Rotterdam High", uveřejněných v "Platts Marketscan" dostupném na www.platts.com (cena na světových trzích) za měsíc, který předchází měsíci, v němž má být účtován palivový příplatek. Jestliže tato průměrná cena leteckého paliva překročí kalkulační cenu 600 USD/MT, je cestovní kancelář oprávněna účtovat ke každému sedadlu palivový příplatek dle podmínek letecké společnosti provozující daný let.

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 ve Smlouvě. Písemné oznámení o zvýšení ceny odešle CKTF zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu.

Je-li CKTF 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 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 CKTF po datu uzavření Smlouvy mezi CKTF a zákazníkem, nezakládají zákazníkovi právo žádat dodatečné poskytnutí zlevněné ceny.**

III. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CKTF 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 uzavření Smlouvy zálohu ve výši stanovené v platebních předpisech; minimálně 50 % z celkové konečné ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb a cestovního pojištění), případně jinou částku stanovenou CKTF. V případě, že konečná cena zájezdu uvedená ve Smlouvě obsahuje i pojištění, je v záloze zahrnuta i celková platba za pojištění. Doplatek celkové ceny zájezdu / služby, je povinen zákazník uhradit nejpozději 45 dnů před realizací a zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 45 dnů před realizací a zahájením zájezdu/služby je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny. V případě prodejních akcí First minute, a to v termínu vzniku smluvního vztahu od 1.10.-31.10.2023 je povinná záloha ve výši 10 %, doplatek celkové ceny zájezdu / služby, je povinen zákazník uhradit nejpozději 60 dnů před realizací a zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě. V termínu vzniku smluvního vztahu od 1.11.-31.12.2023 je povinná záloha ve výši 30 %, doplatek celkové ceny zájezdu / služby, je povinen zákazník uhradit nejpozději 45 dnů před realizací a zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CKTF obdrží fyzicky finanční prostředky. Při placení fakturou, platební kartou nebo bezhotovostním převodem se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na účet CKTF připsána požadovaná částka. Při platbě zálohy či celkové částky za zájezd fakturou bude od zákazníka současně požadováno složení zálohy. O tuto částku bude po zaplacení faktury snížen požadovaný doplatek do celkové ceny zájezdu. **V případě úhrady zájezdu v termínu kratším než 14 dní před nástupem k zahájení čerpání služeb je zákazník povinen tuto úhradu provést on-line kartou, hotovostním vkladem na účet CKTF nebo hotově v kanceláři CKTF.** V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem má CKTF právo od Smlouvy odstoupit s tím, že zákazník je povinen uhradit odstupné dle článku VII. Bez zaplacení celkové ceny zájezdu v termínu uvedeném ve Smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby. Doklad pro ubytování a čerpání dalších služeb (Voucher) bude zásadně zákazníkovi předán až po 100 % úhradě celkové ceny zájezdu. Odstoupí-li zákazník (fyzická osoba) dle shora uvedeného od Smlouvy, na které zákazník (fyzická osoba) obdržel příspěvek od zaměstnavatele a zaměstnavatel uhradil finanční částku na účet CKTF, vrátí CKTF příslušnou částku zaměstnavateli po odečtení odstupného.

Voucher TRAVEL FAMILY

Voucher TRAVEL FAMILY pro nákup zájezdu / služby cestovního ruchu se řídí podmínkami, které jsou na něm uvedené. V případě, že nedojde k uplatnění voucheru do doby jeho platnosti ze strany zákazníka, je možné jeho platnost prodloužit nebo hodnotu voucheru odpovídající zaplacené částce zákazníkem do 7 dnů, po ukončení platnosti, vrátit **(týká se pouze voucherů, kde je možnost finančního plnění v hotovosti)**. Hodnota voucheru je krytá pojištěním proti úpadku CK, a to do výše částky zaplacené zákazníkem. Vouchery lze uplatnit na nákup dovolené z aktuální nabídky CKTF. V případě uplatnění voucheru a následném odstoupení zákazníka od Smlouvy je rozdíl po odečtení stornopoplatků navrácen zpět na voucher TRAVEL FAMILY.

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 uzavřením 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 zá-

jezdu. Na slevy pro 2 a více dětí ubytovaných společně s 1 dospělým, případně slevy pro děti ubytované v samostatném pokoji se informujte v CKTF. 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.

Podmínky získání EXTRA SLEVY: Sleva lze kombinovat se slevou First Minute. Sleva bude přiznána pouze v případě, že půjde o druhý zájezd stejné nebo nižší hodnoty realizovaný ve stejném roce. Extra slevu nelze kumulovat s žádnou jinou slevou či s nabídkami Last minute.

Veškeré slevy jsou počítány postupně, nikoliv najednou – ze základní ceny je nejprve poskytnuta za včasné přihlášení apod. a následně z takto ponížené ceny jsou poskytnuty další uznatelné slevy.

V. ZMĚNY SLUŽEB, ZMĚNY PROGRAMU, ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

CKTF může změnit podmínky zájezdu, pokud se jedná o nevýznamnou změnu, o které zákazníka informuje v textové podobě. Nutí-li vnější okolnosti CKTF 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. CKTF spolu s návrhem na změnu smlouvy předloží zákazníkovi v textové podobě informace dle §2531 odst. 3 občanského zákoníku.

CKTF 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 CKTF brání poskytnout služby podle sjednaných cen a podmínek Smlouvy nebo závažné okolnosti mající charakter vyšší moci, je CKTF oprávněna odstoupit od Smlouvy a zájezd kdykoliv zrušit. Pokud nastanou okolnosti, které CKTF brání dodržet program podle sjednaných podmínek Smlouvy a má možnost nebo byla nucena provést jejich změnu, je CKTF 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. CKTF je oprávněna zrušit zájezd nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu zákazníků u zájezdů s dopravou organizovanou CKTF, 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 CKTF vyhrazuje právo zrušit zájezd, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného v katalogu / www stránkách. O zrušení zájezdu je CKTF 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. CKTF 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 CKTF náklady na autobusovou či vlakovou jízdenku 2. třídy do nového nejbližšího možného místa nástupu či výstupu, které CKTF 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 CKTF 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 CKTF 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 nebo jiné nepředvídatelné technické problémy a závady v dané lokalitě a ubytování ohrožující zdraví klientů, které nebylo zaviněno CKTF ani ubytovatelem 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. CKTF nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a škody plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. CKTF rovněž nepřebírá odpovědnost za zrušení zájezdu a za změny programu zájezdu, trasy a služeb z důvodu zásahu vyšší moci. V tomto případě může CKTF 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. CKTF neodpovídá za případné posuny letů/zpoždění či přesunutí letu a upozorňuje na možnost jejich vzniku. CKTF 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 CKTF provedena, pokud CKTF může dle svých možností požadovanou změnu zajistit. Požadavky zákazníka na změnu Smlouvy jsou platné až po písemném potvrzení CKTF. Za každou jednotlivou změnu ve Smlouvě ze strany zákazníka je zákazník povinen uhradit manipulační poplatek ve výši 600 Kč (25 EUR)/ 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 CKTF 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 CKTF. Dnem prokázaného doručení oznámení do CKTF 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 (25 EUR) 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 (25 EUR) za každou provedenou změnu. Při určení počtu dnů při změně se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k doručení oznámení do CKTF 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 CKTF, 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 CKTF.
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 CKTF 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. 2024 a současně nejpozději 45 dnů před nástupem na pobyt. 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 u garančních letů**, za ceny a při zachování podmínek platných ke dni uzavření nové smlouvy. **Bezplatná změna Smlouvy není možná u letů na vyžádání.** CKTF si vyhrazuje právo naúčtovat klientovi vícenáklady vzniklé v souvislosti se změnou Smlouvy.

VII. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy s CKTF (stornovat zájezd). Toto odstoupení je povinen učinit Objednavatel písemně, přičemž storno účasti na zájezdu je CKTF 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 CKTF. Akceptováno je i storno zaslané elektronicky. V tomto případě má CKTF právo účtovat odstupné ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však odstupné viz bod a)-i). **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 CKTF ihned. Částka za sjednané pojištění se klientovi nevrací.** CKTF 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. Po odečtení odstupného a vrácení cenin ze strany zákazníka do CKTF obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Výše odstupného závisí na době a skutečně vzniklých nákladech, kdy CKTF obdržela požadavek zákazníka na odstoupení od Smlouvy, a to:

a) 60 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
b) od 59. dne do 45. dne před zahájením zájezdu/cestovní služby skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20 % z celkové ceny zájezdu/cestovní služby/osoba
c) od 44. dne do 31. dne před zahájením zájezdu/cestovní služby skutečně vzniklé náklady, nejméně však 40 % z celkové ceny zájezdu/cestovní služby/osoba
d) od 30. do 16. dne před zahájením zájezdu/ cestovní služby skutečně vzniklé náklady, nejméně však 60 % z celkové ceny zájezdu/ cestovní služby/osoba
e) od 15. dne do 8. dne před zahájením zájezdu/cestovní služby skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z celkové ceny zájezdu/cestovní služby/osoba
f) méně 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 leteckou dopravu na pravidelných linkách a na vyžádání/ poptávku a v případě odstoupení od zakoupeného parkování na letišti má CKTF právo účtovat odstupné v plné výši ceny letenek/ parkovacího voucheru. V případě odstoupení od zakoupených ostatních služeb uvedených ve Smlouvě má CKTF 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 CKTF nebo na www stránkách.
i) V případě odstoupení zákazníka od uzavřené Smlouvy, která zahrnuje vlakovou dopravu, má CKTF právo účtovat odstupné ve výši 100 % z ceny vlakové jízdenky. Z ostatních služeb uvedených ve Smlouvě má CKTF 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 CKTF 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 CKTF (viz pojistné podmínky pojišťovny). Zrušení účasti na zájezdu je povinen pojištěný nebo oprávněná osoba (ve smyslu Občanského zákoníku) prokazatelně oznámit CKTF nejpozději následující pracovní den po dni, kdy nastala neschopnost zákazníka zúčastnit se zájezdu CKTF. 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.

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. CKTF 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.). V případě prodeje zájezdu v systému Last Minute, jakož u dalších slevových akcí, upozorňujeme na skutečnost, že přestože je zachována předepsaná kvalita a množství služeb, může být klient ubytován i v jiném typu pokoje či apartmánu (studia) nebo v jiném (náhradním) ubytovacím zařízení, a to i na část pobytu. Dále si CKTF vyhrazuje právo využívat k ubytování klientů také další kapacity dle nabídky smluvního partnera CKTF. O všech uvedených změnách je CK 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 CKTF zahrnují povinné smluvní pojištění CKTF ve smyslu platného zákona č. 159/1999 Sb. POVINNÉ POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY CKTF. CKTF 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 CKTF 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 CKTF proti úpadku jsou dostupné na www stránkách. CKTF 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 CKTF v důsledku nesplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí u pojištění záruky pro případ úpadku CKTF na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla. Povinné smluvní pojištění CKTF 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 CKTF, 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 CKTF 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. CKTF v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistných událostí CKTF 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 CKTF, nese při nastalé pojistné události sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.
Rozsahy jednotlivých typů pojištění naleznete na našich webových stránkách.

Cestovní pojištění zákazníků CKTF 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 CKTF 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 CKTF 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 CKTF uhradit.

XI. DODRŽOVÁNÍ CELNÍCH, DEVIZOVÝCH A OSTATNÍCH PŘEDPISŮ

Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky, tranzitní a navštívené země. CKTF 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. REKLAMACE

CKTF odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CKTF bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CKTF 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.

CKTF 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 CKTF 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 CKTF 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 CKTF 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 CKTF náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CKTF 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 CKTF, 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 CKTF, 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 CKTF, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol. CKTF 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. CKTF 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 CKTF (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 CKTF povinna zajistit náhradní služby a učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět. CKTF tímto informuje zákazníka o možnosti on-line mimosoudního řešení sporu mezi zákazníkem a CKTF týkajících se služeb prodávaných přes internet. Řešení takového sporu je možné prostřednictvím domény http://ec.europa.eu/consumers/odr/. CKTF tímto informuje zákazníka o možnosti mimosoudního řešení sporu mezi zákazníkem a CKTF 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 CKTF je zdarma převoz zavazadel do hmotnosti 17 kg/osobu, v letecké dopravě do hmotnosti stanovené leteckou společností, v roce 2023 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 CKTF 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 po předložení ubytovacího poukazu – VOUCHERU až po 15. hodině v den nástupu uvedeném na VOUCHERU, 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 ubytovatelem. 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, CKTF 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. V případě zakoupení ubytování s klimatizací se vždy jedná o jedno klimatizační zařízení pro celou ubytovací jednotku, které nemusí vždy vychladit celý prostor. U některých ubytovacích kapacit máme k dispozici čísla studií/apartmánů/pokojů, která jsou uvedena na ubytovacím poukazu – voucheru. V případě nepředvídatelných okolností si CKTF 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, CKTF nemůže ovlivnit rychlost a kvalitu připojení. Toto je plně v kompetenci hoteliéra. Pokud není uvedeno jinak, je připojení k internetu zpoplatněno. CKTF 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. CKTF 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 CKTF 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 CKTF 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 CKTF. Do VOUCHERU není ze strany klienta dovoleno jakýmkoliv způsobem zasahovat, cokoli přepisovat nebo vpisovat! Jakýkoliv zásah do VOUCHERU mimo zápisů pracovníky CKTF 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. CKTF 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 CKTF. V případě nečerpání služeb a doložením dokladu, obdrží Zákazník poukaz na hodnotu nevyčerpaných služeb.

XVI. DŮLEŽITÉ INFORMACE

PREZENTACE UBYTOVACÍCH KAPACIT: na webových stránkách jsou k dispozici fotografie jednotlivých ubytovacích kapacit. Jedná se 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 CKTF, aby nedocházelo k nemilému překvapení při vašem nástupu na pobyt.

DOPRAVA: k jednotlivým objektům lze zvolit dopravu leteckou, autobusovou, vlakovou nebo vlastní dle přiřazených piktogramů jednotlivých typů dopravy. Každá přepravovaná osoba musí mít s ohledem na svou bezpečnost vlastní sedadlo, a tudíž zakoupenou jízdenku/letenku. Výjimku tvoří pouze v případě letecké dopravy děti do 2 let, kdy mohou být přepravovány bez nároku na sedadlo v letadle. Autobusová přeprava je kyvadlová. Z toho vyplývá, že dle doby příjezdů autobusů s novými klienty jsou stanovovány doby odjezdů autobusů z daného pobytového místa. 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 CKTF nedoporučuje zákazníkům sjednávat obchodní jednání či jiná setkání. CKTF 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 CKTF nenese za takto vzniklou škodu žádnou odpovědnost. CKTF neumožňuje přepravu živých zvířat v rámci svých přeprav zákazníků.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA:

do pobytových míst v Chorvatsku je doprava zpravidla kyvadlová, tzn. rozváží zákazníky do více pobytových míst a ubytovacích kapacit. 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 CKTF negarantuje stejné uspořádání pro obě cesty. Doprava je non–stop s bezpečnostními a hygienickými přestávkami po 3 – 4,5h. 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 CKTF 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 CKTF vyhrazuje právo na možnost přestupů klientů na území i mimo území ČR z autobusu do jiného autobusu, případně zajištění svozu. Autobusová doprava na chorvatský Jadran je organizována přes území těchto států: Česká republika, Slovensko, Rakousko, Maďarsko, Slovinsko, Chorvatsko. CKTF dbá na kvalitu používaných autobusů, a proto spolupracuje s renomovanými dopravními společnostmi. U všech přeprav nabízených v katalogu CKTF garantujeme klimatizované autobusy.

Doprava dětí ve věku do 2 let (infanti)

Pro dítě do 2 let v případě autobusové dopravy je nutné zakoupit jízdenku = sedadlo, nelze dítě přepravovat na klíně doprovázející osoby.

VLAKOVÁ DOPRAVA:

do vybraných pobytových míst v Chorvatsku je možno zakoupit k rezervovanému ubytování vlakovou jízdenku, příp. vlakovou jízdenku s návazným autobusovým spojením do cílové destinace, od společnosti REGIOJET a.s. Odjezdy vlaků jsou vždy 1 den před nástupem k čerpání služeb v pobytových místech (ubytování). Časy odjezdů a příjezdů jsou zaslány v pokynech na cestu a pobyt elektronickou poštou nebo osobně na pobočkách CKTF (není-li ve smlouvě uvedeno jinak). S ohledem na provoz, změny a aktualizace jízdních řádů a další okolnosti důležité zejména pro bezpečnost přepravy, vyhrazuje si dopravní společnost právo na změnu místa odjezdu a příjezdu, trasy vlaku, jízdního řádu, času příjezdu apod. CKTF upozorňuje, že v uvedené souvislosti cestujícímu nevzniká právo na odstoupení od smlouvy, náhrada nevyčerpaných služeb ani náhrada jakékoliv škody s tímto spojené. Změny jízdních řádů se mohou uskutečnit i několik hodin před plánovaným odjezdem nebo po původně naplánovaném odjezdu. U zájezdu s vlakovou dopravou slouží první a poslední den či noc obvykle k přepravě z nástupního místa do výstupního místa a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Klient může zvolit typ vlakové přepravy, a to výběrem sedačky nebo lůžka. Počet zavazadel pro vlakovou dopravu je limitován, povolena je přeprava 1 příručního zavazadla + 1 dalšího zavazadla, které lze vzhledem k jejich rozměru, délce nebo hmotnosti rychle a bez obtíží naložit a umístit ve vozidle nebo v prostoru pro zavazadla, a to za předpokladu, že neohrožují bezpečnost přepravy, nejsou ostatním cestujícím na obtíž a nejedná se o věci vyloučené z přepravy. Další zavazadla nad určený limit nebudou převzata pro přepravu. **CKTF upozorňuje klienty, že u návazných autobusových spojení (které je zajišťováno společností REGIOJET a.s.) není zajišťována doprava ke konkrétním ubytovacím kapacitám (recepcím hotelů apod.), nýbrž na veřejná výstupní místa. Dopravu z výstupního místa v cílové destinaci k ubytovací kapacitě si klient zajišťuje ve vlastní režii a na vlastní náklady.** Vlaková doprava a k ní vztažené služby (včetně autobusového transferu) se řídí přepravním řádem partnera dostupným na https://www.regiojet.cz/dokumenty/prepravni-rad/index.html; aktuální podmínky a informace viz www.regiojet.cz/chorvatsko.

LETECKÁ DOPRAVA:

časy odletů a příletů jsou zaslány v pokynech na cestu a pobyt elektronickou poštou nebo osobně na pobočkách CKTF (není-li ve smlouvě uvedeno jinak). S ohledem na letecký provoz, změnu letového řádu, bezpečnost a počasí si CKTF vyhrazuje právo změny místa odletu a příletu, trasy letu, možnost mezipřistání, změn letecké společnosti, typu letadla, letového plánu, případně změny typu dopravního prostředku. CK upozorňuje, že v uvedené souvislosti cestujícímu nevzniká právo na odstoupení od smlouvy, náhrada nevyčerpaných služeb ani náhrada jakékoliv škody s tímto spojené. Změny letových časů se mohou uskutečnit i několik hodin před plánovaným odletem nebo po původně naplánovaném odletu. Abychom mohli pro všechny hosty, kteří přiletěli stejným letadlem, zajistit co možná nejrychlejší transfer, je často nezbytné, aby jeden autobus rozvážel hosty do více hotelů. Pokud je zapotřebí realizovat transfer více dopravními prostředky, není zpravidla možné, aby zástupce cestovní kanceláře doprovázel během transferu do hotelu všechny klienty. V případě poškození či ztráty zavazadla během letecké přepravy je klient povinen bezprostředně po zjištění této skutečnosti vyplnit na letišti PIR formulář, jehož prostřednictvím zákazník vzniklou škodu zdokumentuje, letištním personálem si nechá tento formulář potvrdit a následně jej s originálem palubního lístku, originálem zavazadlového lístku a dokladem o nákupu zavazadla předloží letecké společnosti nebo jejímu zástupci. U leteckých zájezdů slouží první a poslední den či noc obvykle k přepravě do a z místa pobytu a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V případě nočních letů je započítávána do zájezdu i noc, je-li zákazník ubytován do 12 hodin následujícího dne. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení „pobytu". V případě leteckých zájezdů může být s ohledem na čas příjezdu do hotelu nebo čas odjezdu z hotelu poskytnuta první či poslední strava formou studeného talíře či balíčku.

Doprava dětí ve věku do 2 let (infanti)

Dítětem do 2 let se rozumí dítě do dovršení 2. roku života. Dítě do 2 let nemá nárok při letecké přepravě na vlastní sedadlo a je přepravováno na klíně doprovázející osoby. Dospělý cestující může cestovat s maximálně jedním infantem. Použití dětské autosedačky je povoleno, pokud má cestující pro umístění dětské autosedačky zakoupené zvlášť sedadlo v letadle i v následném transferu do/z ubytovací kapacity. 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.

Zakoupení samostatných letenek prostřednictvím **www.travelfamily.cz:**

Výklad pojmů:

1. Rezervace: elektronický údaj o zákazníkovi v celosvětovém rezervačním systému a v systému konkrétního leteckého přepravce, kdy má klient zájem využít přepravní služby. Obsahuje informaci o cestujícím – jméno a příjmení, pohlaví, datum narození, přesný časový geografický plán cesty, údaje o letecké společnosti, letech a rezervaci konkrétního sedadla. Může obsahovat také speciální požadavky klienta.
2. Skupinová rezervace: rezervace pro minimální počet 10 cestujících (mimo kategorie infant)
3. Letenka: je smlouva mezi klientem a leteckou společností (leteckým přepravcem) o zabezpečení přepravy cestujícího a jeho zavazadel a případně dalších služeb spojených s touto přepravou, a to v rozsahu uvedeném na letence. Okamžikem úhrady za letenku klient souhlasí se smlouvou a jejími podmínkami, s podmínkami tarifu, za který si letenku rezervoval a tedy i podmínkami pro storno a případné změny na letence. Aktuální podmínky této smlouvy má klient k dispozici během objednávky a rovněž jsou umístěny na www stránkách konkrétního přepravce. Smlouva je uzavřena až vystavením / zakoupením letenky u konkrétního leteckého přepravce, o čemž je klient informován prostřednictvím elektronické pošty. CKTF v tomto procesu vystupuje pouze jako platební místo, v kterém klient předá celkovou částku za letenku, kterou následně CKTF předává klientem zvolené letecké společnosti. Za případné škody způsobené klientovi z důvodu neuskutečnění přepravy zaviněného leteckou společností nebo jinou stranou CKTF neodpovídá. Je za ně plně odpovědná letecká společnost jako letecký

přepravce, který měl na základě smlouvy klienta přepravit.
Informace o společných pravidlech náhrad a pomoci cestujícím při odepření nástupu do letadla, v případě zrušení nebo velkého zpoždění letů stanovených Evropským parlamentem a Radou Evropské unie se dozvíte na http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm.

4. Elektronická letenka: údaj v elektronickém systému leteckých společností, ve kterém jsou bezpečně uloženy všechny detaily letu. Elektronickou letenku není nutné mít s sebou za účelem provedení check-in na letišti. CKTF doporučuje klientům mít vytištěné potvrzení o elektronické letence s sebou, zejména v případech, kdy je podmínkou vstupu vízum, resp. kdy je délka pobytu bez víz omezena určitým obdobím. Potvrzení o zakoupení elektronické letenky zasílá buď CKTF nebo napřímo letecký přepravce.
5. Papírová letenka: letecká přepravní cenina, kterou je nutno se prokázat při odletu, jakož se jí prokázat během check-in na letišti.
6. Palubní lístek: doklad vytištěný po provedení online check-inu nebo vystavený při airport check-inu na letišti, který je třeba fyzicky mít s sebou vždy při odletu. Je výsledkem zaregistrování se na příslušný let. Bez palubního lístku bude cestujícímu odepřen nástup na cestu a poskytnutí přepravních služeb dle přepravní smlouvy. Výjimečně může letecký přepravce povolit nástup na palubu, pokud se cestující prokáže platným palubním lístkem v mobilním zařízení. Na palubním lístku je zpravidla uveden čas začátku nástupu do letadla (Gate opens) a čas, kdy se nástup do letadla uzavírá (Gate closes). Po uzavření nástupu do letadla již není cestujícím, kteří se na palubě nenacházejí, dovoleno na palubu letadla vstoupit. V případě, že je cestující příslušníkem země, která není v době letu členem Evropské unie nebo Evropského hospodářského prostoru, bez ohledu na vízovou povinnost si je povinen před příchodem k nástupní bráně (gate) nechat zkontrolovat své cestovní doklady na registračním pultu (Visa/Document Check Desk), následkem čehož mu bude palubní lístek označen a cestující splní jednu z podmínek pro nástup na palubu letadla.
7. Cena letenky: cena vybraných přepravních leteckých služeb. V případě nízkonákladové letenky se cena zpravidla skládá z přepravného (tzv. Fare), letištních poplatků a servisního poplatku společnosti CKTF. Její uhrazení je podmínkou vystavení letenky. Cena letenky se hradí buď v celkové výši společnosti CKTF nebo zčásti společnosti CKTF a částečně leteckému přepravci - o použití jedné z těchto alternativ rozhoduje společnost CKTF.
8. Letištní poplatky: poplatky vybírané městem, státem nebo krajinou v době odletu. Obvykle se tento poplatek vybírá současně s přepravným - cenou letenky - v některých případech se však platí letištní poplatky v místní měně v hotovosti přímo na letišti (zejména v některých zemích Asie, Afriky a Jižní Ameriky) a nejsou tak zahrnuty v ceně letenky.
9. Servisní poplatek CKTF: zahrnuje náklady společnosti CKTF jako např. technologie a administrace spojené se zprostředkováním koupě letenky. Tento poplatek je součástí ceny objednávky letenky.
10. APIS – dodatečné informace o cestujících (Advantage Passenger Information System): Na základě legislativy jednotlivých států vyžadují některé letecké společnosti zejména při mezinárodních letech vkládání dodatečných údajů o cestujících do rezervací před odletem, např. údaje jako číslo pasu (příp. občanského průkazu, pokud je možné do země cestovat na tento cestovní doklad), státní příslušnost cestujícího, datum narození, pohlaví, země vydání a expirace cestovního dokladu, místo pobytu atd. Tyto údaje musí být povinně vložené do rezervací před odletem. V zájmu bezproblémového odletu, během letu i vstupu do příletové země nebo země mezipřistání je důležité, aby poskytované údaje byly přesné a pravdivé. Za správnost údajů a včasnost jejich poskytnutí odpovídá cestující. Tyto údaje každého cestujícího musí být oznámeny letecké společnosti nebo společnosti CKTF, která tyto údaje letecké společnosti předá, a to hned po zakoupení letenky před odletem v aplikaci Správa objednávky, pokud je vzhledem ke kombinaci letů na letence vložení údajů umožněno nebo nejpozději 3 dny před odletem prostřednictvím elektronické pošty. V případě, že je letenka zakoupena méně než 3 dny před odletem, je cestující povinen vložit tyto údaje ihned po obdržení letenky, a to v aplikaci Správa objednávky, pokud je vzhledem ke kombinaci letů na letence vložení údajů umožněno nebo prostřednictvím elektronické pošty. Pokud cestující tyto údaje nedodá včas nebo některý z nich bude nesprávný, resp. nebude dodán vůbec, letecká společnost může opravu jeho letenky a / nebo úkony spojené s vydáním nového palubního lístku zpoplatnit, a to buď přímo na letišti nebo dodatečně prostřednictvím CKTF. Letecká společnost rovněž může v takovém případě odmítnout přepravit cestujícího bez nároku na vrácení ceny nevyužitých letů na letence. V případě, že je sankce uplatněna prostřednictvím společnosti CKTF, má CKTF nárok vymáhat tuto sankci od dotyčného cestujícího, jehož porušením informační povinnosti k uplatnění sankce ze strany leteckého dopravce došlo. Doporučujeme klientům vložit informace ke svým rezervacím co nejdříve.
11. Nízkonákladový letecký přepravce: letecká společnost, která zpravidla poskytuje během přepravy pasažérů nižší komfort oproti klasickým leteckým přepravcům, ale zároveň za zpravidla nižší ceny. Může se prezentovat i jako tzv. lowcost carrier nebo lowcost. V základní ceně letenky nemá cestující většinou zahrnutých několik služeb, jako např. zavazadla do podpalubí, službu airport check-in, jídlo a nápoje na palubě apod. Poskytuje zejména přepravu z bodu A do bodu B a neposkytuje přestupní lety, při kterých by automaticky přesunula klientova zavazadla z prvního letu na let navazující. Zpravidla neumožňuje nezávazné rezervace letenek, cestující je povinen zvolenou letenku zaplatit okamžitě při objednávce podle pokynů. Až do momentu vystavení / zakoupení letenky ze strany CKTF není klientovi garantováno uzavření přepravní smlouvy na vybrané spojení ani jeho cena, která se může změnit. Mezi nízkonákladové letecké přepravce patří především letecké společnosti Ryanair, Wizzair, Easyjet, Vueling, Norwegian, Germanwings, Transavia aj.
12. Check-in: povinná registrace cestujícího na cestu nebo její část operovanou leteckými přepravci podle údajů na letence. K registraci vyžadují letečtí dopravci platné a aktuální údaje z cestovního dokladu cestujícího použitého pro cestu. Podle legislativy cílového státu, do kterého cestující cestuje, se požadují údaje z občanského průkazu nebo z cestovního pasu. Může být online check-in (Elektronický) nebo airport check-in (na letišti). Výsledkem je vydání palubního lístku.
13. On-line check in: elektronická registrace cestujícího na cestu nebo její část podle letenky provedena v době před odletem stanoveném leteckým přepravcem, zpravidla přes webovou stránku leteckého přepravce operujícího let, na který se cestující registruje. Online check-in si cestující provádí sám. Výsledkem je vygenerování palubního lístku (příp. více kusů palubních lístků), který je třeba mít v tištěné podobě s sebou na letišti před odletem.
14. Airport check-in: registrace cestujícího na cestu nebo její část dle letenky provedená před odletem dle pravidel leteckého přepravce na letišti na příslušné přepážce pultu leteckého přepravce u leteckého přepravce nebo jím pověřenou osobou, případně v automatu nacházejícím se v prostorách určeného terminálu odletového letiště. Airport check-in je nízkonákladovými leteckými přepravci zpravidla zpoplatněn, přičemž poplatky se mohou pohybovat až do výše 100 € / osobu / let podle podmínek konkrétního nízkonákladového leteckého přepravce.

Podmínky a způsob vytvoření rezervace:

1. CKTF provozuje online informační systém na portálu **www.travelfamily.cz**, resp. na portálu obchodního partnera nabízejícího služby společnosti CKTF, jehož prostřednictvím má klient možnost vyhledat aktuální dostupné letecké spojení podle zadaných požadavků ve vyhledávacím formuláři (místo odletu do požadované destinace, datum odletu, místo, odkud si klient přeje vrátit se, datum odletu ....) a zároveň si na jemu vyhovující a vybrané spojení místo objednat. CKTF klientovi po odeslání objednávky vygeneruje potvrzení o přijaté objednávce a zašle mu podklady k úhradě, resp. mu zašle potvrzení o úspěšné platbě, a to na základě zvoleného způsobu platby. Za své služby si CKTF účtuje servisní poplatek. V prvním kroku objednávky je vždy uvedena nejnižší cena za vybranou letenku, která je v nabídce, a ve které je uplatněna nejvyšší případná sleva ze servisního poplatku, kterou na tuto letenku CKTF poskytuje. Na letenku mohou být aplikované slevy ze servisního poplatku v různých výškách, příp. letenka může být v nabídce uvedena i bez slevy ze servisního poplatku. Konkrétní výše servisního poplatku a jednotlivých slev je výsledkem algoritmu systému, jehož specifikace je předmětem obchodního tajemství, klient ji ale má možnost vidět v rozpisu ceny vždy ještě před zahájením platební operace. Pokud má klient zájem o vypracování nabídky letů agentem Zákaznického servisu, svůj požadavek může zaslat buď formou kontaktu ze záložky „Kontakty", nebo z vlastní emailové adresy. Prostřednictvím online rezervačního systému není možné provádět komplikované rezervace, které obsahují několik samostatných přeletů, resp. samostatných letenek, nebo pokud chce přerušit svou cestu na několik dní v tranzitním městě při letu do nebo z cílové destinace. Takové požadavky může klient zaslat na e-mailovou adresu Zákaznického servisu. Následně po odsouhlasení nabídky klientem agent zašle klientovi e-mailem Podklady k úhradě. Při objednávce přes Zákaznický servis je vždy uplatněn servisní poplatek. Klient je povinen uvést e-mailovou adresu a telefonní číslo, na kterém je k zastižení až do ukončení cesty, v opačném případě nemusí být včas a správně informován o změnách letového řádu, či zrušení letů majících vliv na jeho letenku a uskutečnění cesty. Jelikož tyto informace mohou být zasílány i formou SMS zprávy, klient je povinen uvést telefonní číslo na mobilní telefon přijímající SMS zprávy. V případě, že klient neuvede mobilní telefonní číslo, bude kontaktován e-mailem.

2. Klient má možnost prohlížet si aktuální stav volných míst v letadlech a aktuální ceny 24 hodin denně. Rezervaci na konkrétní lety je možné provést pouze v případě, pokud je klientem požadovaný odlet minimálně o 2 kalendářní dny později ode dne, kdy si klient aktuální stav prohlíží. Pokud je požadovaný odlet pouze o 1 kalendářní den později ode dne, kdy si klient aktuální nabídku prohlíží, není sice možné provést rezervaci letů, avšak klient si může letenku na jím vybrané lety zakoupit výhradně při online objednávce letenky, a to pouze prostřednictvím platební karty, není-li uvedeno jinak.

Příklad: dne 10. října po celý den SEČ nebude možné provést rezervaci na odlety 10. a 11. října (přičemž rozhodující je datum a čas v místě odletu). Na tyto dny však bude možné prohlížet volné lety a aktuální dostupné ceny letenek. Nejdříve rezervaci bude možné provést na let s odletem 12. října od 00:01 hod. v místě odletu. Letenku si však bude možné zakoupit online a zaplatit ji platební kartou už na let s odletem 11. října 00:01 hod. v místě odletu.

3. Po vytvoření rezervace je klientovi automaticky vygenerován rezervační kód a zasláno potvrzení rezervace e-mailem. klient je povinen zkontrolovat si rezervaci na stránce v sekci Správa objednávky, kde do kolonky „Rezervační kód" zadá svůj rezervační kód a do kolonky „Příjmení" zadá příjmení cestujícího uvedeného na rezervaci bez diakritiky. Pokud si klient zvolí okamžitou platbu v rámci rezervačního procesu, je povinen si rezervaci zkontrolovat v rezervačním kroku Shrnutí a výběr platby, a to ještě před odesláním objednávky a přesměrováním na zvolenou platební bránu. V případě jakýchkoli nesrovnalostí v údajích v rezervaci je klient povinen neprodleně kontaktovat společnost CKTF písemně e-mailem, nebo telefonicky, a to ještě před úhradou rezervace. Za nesrovnalost se pokládá i nesprávně uvedené jméno nebo příjmení či pohlaví cestujícího, např. křestní jméno uvedené v sekci příjmení a opačně, uvedení akademického titulu, uvedení pouze jednoho jména cestujícího ačkoli má cestující v cestovním dokladu uvedena jména dvě, podobně také uvedení pouze jednoho příjmení, ačkoli má cestující v cestovním dokladu uvedené dvě apod. Pokud klient uvede dvě jména nebo dvě příjmení oddělené mezerou, na vystavené letence mohou tyto být po zpracování rezervačním systémem uvedeny bez mezery, což však není považováno za nesrovnalost a klient může takovou letenku využít. V případě, že si klient rezervaci nezkontroluje a CKTF na nesrovnalosti ještě před úhradou rezervaci neupozorní, CKTF neodpovídá za žádné případné škody, které by klientovi takovým jednáním a nesrovnalostmi rezervaci vznikly. Pokud dojde v důsledku nesrovnalostí v rezervaci ke zrušení rezervace a novou rezervaci nelze na identické lety vytvořit, resp. ji lze vytvořit pouze za vyšší cenu, CKTF za tyto následky zrušení původní rezervace neodpovídá.

CKTF doporučuje klientům, aby si zkontrolovali zejména:

1) jméno a příjmení ve formátu v jakém je uvedeno v platném cestovním dokladu na který bude pasažér cestovat, a pohlaví
2) město odletu a návratu jako i tranzitní města
3) datum odletu a návratu
4) časy letů
5) část - Informace o letových službách - na kterou je třeba kliknout. Je zde uvedena např. informace pokud na dálkových letech letadlo má během letu zastávku na natankování. Klient dále pokračuje stejným letadlem, proto tento tranzitní bod v itineráři není uveden. Jelikož letadlo je na čas doplnění paliva nutné opustit, v takových tranzitních městech vyplývá klientovi nutnost prověřit vízovou povinnost. Kromě toho zde klient najde také doplňující informace o letu jako např. Délku trvání letu, typ letadla, informaci o potvrzení / zamítnutí vyžádaného typu jídla, sedadla, nebo jiné speciální služby.

4. Po úspěšném ukončení rezervace na www.travelfamily.cz se klientovi otevře stránka s Poděkováním, na níž je uveden rezervační kód a údaje o letu. Na email klienta je automaticky zasláno Potvrzení o objednávce spolu s Podklady k úhradě, kde jsou uvedeny všechny údaje potřebné k provedení úhrady. Platnost rezervace je stanovena rezervačním systémem na základě podmínek letecké společnosti platných pro daný tarif. Cena letenky, kterou systém potvrdí klientovi při ukončení objednávky je garantována jen do dne splatnosti uvedené na Podkladech k úhradě, v některých případech několik dní. Zpracované budou úhrady připsány k účtům CKTF do doby splatnosti uvedené na Podkladech při příslušném platebním prostředku, který si klient zvolí. Letecká společnost však může dobu rezervace zkrátit, o čem CKTF

klienta informuje a sdělí mu zkrácené termíny splatnosti. Pokud klient hradí rezervaci v jiný den než je den vytvoření rezervace, doporučujeme mu před úhradou ověřit aktuální cenu letenky prostřednictvím Zákaznického servisu. V případě, že klient do aktuální doby splatnosti neuhradí celkovou cenu uvedenou na podkladu, rezervace bude systémem automaticky zrušena bez jakéhokoli nároku klienta na náhradu škody. CKTF si vyhrazuje právo na odmítnutí vystavení letenky v případě, že letenku nebude možné výjimečně vystavit z důvodu systémové chyby, kterou jsou zejména případy, kdy rezervační systém z důvodu chyby mající původ v dočasném či trvalém technickém výpadku správného fungování systému zobrazí neexistující letecké spojení, vyprodaný let se jeví jako volný, let je dostupný za očividně příliš nízkou cenu apod. V případě, že letenku není možné z uvedených důvodů vystavit, CKTF informuje klienta co nejdříve o této skutečnosti a nabídne mu alternativní řešení, které by co nejvíce odpovídalo a vyhovovalo klientovu zájmu o zajištění přepravy. Pokud nebude klient souhlasit s žádnou z nabízených alternativ, CKTF klientovi vrátí celou obdrženou platbu stejným způsobem, jaký klient použil při úhradě. Ve výjimečných případech, kdy může při online objednávce dojít k technickému výpadku na straně rezervačního systému, nebo pokud klient při online objednávce nedodrží maximální dobu, po kterou je limitováno uskutečnění platby, dále pokud dojde v průběhu online objednávky k vyprodání příslušné cenové hladiny letenek, nebo vznikne důvodné podezření, že došlo ke zneužití platební karty, kterou klient letenky platí apod., klientům zvolené letenky a s nimi související služby nemusejí být CKTF rezervovány / vystaveny. V tomto případě CKTF klienta co nejdříve kontaktuje, se situací ho seznámí a nabídne mu možnosti řešení. V případě, že klientovi nevyhovuje ani jedna z nabízených alternativ a klient objednávku už uhradil, CKTF celou obdrženou platbu klientovi vrátí zpět na účet, ze kterého byla příslušná objednávka letenek hrazena. Klient nemá nárok na náhradu škody, která mu v souvislosti s nevytvořením rezervace / neuskutečněním prodeje letenek v důsledku těchto výjimečných skutečností vznikla.

5. Je nezbytné, aby byly všechny osobní údaje vyplněny pravdivě a správně. Tyto informace slouží k identifikaci klienta a jeho rezervace v další komunikaci. V případě, že letecká společnost vyžaduje pro vystavení letenky doplnění dalších dokumentů (číslo pasu, občanského průkazu, číslo věrnostní karty, kopie občanského průkazu, kopie pasu, číslo kreditní karty), bude o tom klient vyrozuměn telefonicky nebo e-mailem na poskytnutou e-mailovou adresu. CKTF si vyhrazuje právo na nevystavení produktu v případě, že klient tyto doklady nedodá, nebo je nedodá včas, bez jakéhokoliv nároku na náhradu škody, která by klientovi v případě nevystavení produktu vznikla. Vyplněním údajů a dokončením rezervace klient souhlasí se zpracováním poskytnutých osobních údajů za účelem vystavení letenky. V případě uvedení nepravdivých, resp. neúplných údajů si CKTF vyhrazuje právo na okamžité zrušení rezervace, resp. úpravu ceny nebo náhradu jakýchkoli škod způsobených uvedením nepravdivých údajů v plné výši. V tomto případě CKTF nenese žádnou odpovědnost za škody, které by klientovi vznikly.
6. Rezervace je možné až do doby zaplacení upravit, měnit, nebo zrušit bez poplatků. Po vystavení letenky podléhají všechny změny stornopodmínkám tarifu dané letenky, na které je klient povinen se informovat před úhradou a před vystavením letenky. Podmínky letenky dodává přímo letecká společnost s výjimkou některých nízko nákladových leteckých společností výhradně v jazyce anglickém. Není možné je klientovi zasílat v českém nebo jiném jazyce. V případě dotazů či nesprávného nebo neúplného zobrazení CKTF důrazně doporučuje před úhradou letenky kontaktovat Zákaznický servis. Doporučujeme přečíst celé podmínky a zaměřit se zejména na části:

Rezervace a výdej letenek - informace ohledně platnosti rezervace a termínu vystavení letenky

Minimální pobyt – informace k minimální době pobytu v destinaci pro získání stanovených podmínek

Maximální pobyt – informace k maximální délce pobytu, tj. jakou dobu pobytu nelze překročit (včetně změny termínu) pro zachování stanovených podmínek

Cestovní omezení - zejména v případě změny letenky, upřesnění podmínek pro platnost letenky.

Pokuty – informace o podmínkách a poplatcích za změnu a storno

Podmínky změny a storna jsou stanoveny ke každé letence zvlášť a nelze je ze strany CKTF ovlivnit. CKTF si za případné změny na již vystavených letenkách účtuje administrativní poplatek, který je účtován dle aktuálního sazebníku poplatků. Pokud se klient nachází v zahraničí a má zájem změnit zpáteční let, má klient zpravidla možnost změnit let prostřednictvím letecké společnosti. V případě, že klient o změnu požádá CKTF, poplatek je účtován dle aktuálního sazebníku poplatků. Pokud je změna žádána ve lhůtě kratší než 48 hodin před plánovaným odletem, pak je nezbytné všechny poplatky spojené s touto změnou uhradit společnosti CKTF nejpozději do 16. hodiny v den žádosti o změnu, resp. do termínu splatnosti uvedeném na příslušných podkladech k úhradě.

Pokud měl klient k letence zakoupené pojištění a přeje si ho upravit podle nových termínů letu, je nezbytné, aby v co nejkratším čase kontaktoval Zákaznický servis za účelem změny pojistné dohody.

Změněnou pojistnou smlouvu nelze použít na uplatnění pojistné události, kvůli které klient termíny letů měnily. Pokud aktuální délka pobytu v destinaci, do které klient letí, přesahuje délku původního pobytu, může se cena pojistného oproti původní navýšit. V případě, že si klient pojištění upravit nepřeje, pojistná smlouva bude platná pouze na původní data pobytu a lety uvedené na původní smlouvě.

Podle oficiálních storno podmínek letecké společnosti je možné postupovat v případě, že storno letenky je uskutečněno nejpozději 48 hodin před plánovaným odletem. Pokud klient žádá o storno méně než 24 hodin před odletem, nebo např. nestihl odlet tzv. no show, zpravidla lze leteckou společnost požádat pouze o vrácení letištních poplatků. Je plně v kompetenci letecké společnosti, zda žádosti vyhoví. Pokud má klient zájem o storno letenky nízkonákladové letecké společnosti, je třeba aby kontaktoval přímo leteckou společnost pro získání aktuálních podmínek.

Storno letenky je možné pouze během otevíracích hodin CKTF, na základě vyplněného, podepsaného a včas doručeného storno formuláře do Zákaznického servisu CKTF. Při stornování už vystavených letenek, bude klientovi ze strany CKTF kromě nevratného servisního poplatku za vystavení letenky účtován administrativní poplatek za každou jednotlivou změnu dle aktuálního sazebníku poplatků. Tento poplatek bude klientovi účtován i v případě, že letenka je nevratná a letecká společnost vrátí letištní poplatky. V případě, že klient stornuje letenku, jejíž lety změnila nebo zrušila letecká společnost a klientovi tato změna nevyhovuje, přičemž zároveň letecká společnost v tomto případě nabídla klientovi jako jednu z možností tzv. full refund, tedy vrácení ceny letenky v plném rozsahu, CKTF si administrativní poplatek za storno letenky neúčtuje. Uvedené poplatky se účtují k poplatkům stanoveným leteckou společností.

Jakékoliv změny už vystavených letenek nebo storno již vystavených letenek je oprávněna žádat pouze osoba na ní uvedena, a to pouze za sebe. Pokud o storno žádá za další spolucestující nebo o storno žádá jiná osoba jako podle předchozí věty, tato musí písemně potvrdit, že je oprávněna k provedení změny či storna vystavené letenky pro všechny uvedené osoby, pro které změnu či storno žádá, a to vzhledem ke skutečnosti, že je jejich zákonným zástupcem neboť osobou zmocněnou k provedení změny nebo storna vystavené letenky těmito osobami, nebo její právo na provedení změny nebo storna letenky vyplývá z pracovněprávních předpisů, resp. jiných právních předpisů. Pokud má CKTF důvodné podezření nebo se dozví o skutečnosti, že uvedené oprávnění podle předchozího odstavce tato osoba žádající o změnu či storno letenky od některé dotčené osoby nemá, společnost CKTF má právo odepřít uskutečnit tuto změnu nebo storno letenky dotčené osoby. V tomto případě je osoba žádající o změnu nebo storno povinna poskytnout dodatečné doklady a informace vyvracející tuto pochybnost.

Pokud je důvodem storna letenky závažný důvod (úmrtí blízkého příbuzného, vážný zdravotní stav, hospitalizace), CKTF doporučuje, aby klient spolu se storno formulářem doručil také podklady uvedené na zaslaném storno formuláři (originál úředního dokumentu – např. úmrtního listu, lékařskou zprávu v angličtině apod.). Tyto spolu s jeho žádostí o storno budou zaslané letecké společnosti, která může případ individuálně posoudit a klientovi vrátit částku nad rámec oficiálních podmínek. CKTF neručí za individuální postup v daných případech a vrácení zvýšené částky. V případě, že klient požadované doklady nedodá, CKTF neručí za to, že u letecké společnosti bude o individuální posouzení požádáno.

Po doručení kompletních podkladů (storno formuláře, papírové letenky, a případně zdravotní zprávy v anglickém jazyce, úmrtního listu) proběhne administrativní zpracování v rámci CKTF a u letecké společnosti. Po vypořádání u letecké společnosti tato poukáže peníze CKTF, resp. vrátí příslušnou částku na kreditní kartu (pokud byla letenka hrazena tímto způsobem). Klientovi bude zaslán dobropis. Termín vrácení je podmíněn jednáním třetí osoby - dopravce resp. dodavatele. Obecně trvá celý proces přibližně 2 měsíce. V případě, že klient žádá o individuální posouzení ze závažných důvodů a dodá potřebné podklady, vybavení storna může trvat i několik měsíců.

V případě, že klient stornuje letenku, která byla hrazena platební kartou, neuvádí na storno formulář údaje platební karty. CKTF si v závislosti na důvodu storna letenky účtuje storno poplatek dle aktuálního sazebníku poplatků a klientovi se po provedení refundace ze strany letecké společnosti na kartu vrací suma krácená o stornopoplatky CKTF.

V případě, že klient požádá o stornování letenky v den jejího vystavení, a doručí storno formulář ještě týž den v čase otvíracích hodin CKTF, bude mu kromě poplatku za vystavení letenky, který je nevratný, účtován i administrativní poplatek účtován dle aktuálního sazebníku poplatků, následně je možné částku použít na zakoupení nové letenky. Nebo vrátit platbu zpět na účet klienta sníženou o zpracovatelský poplatek účtován dle aktuálního sazebníku poplatků. Klient s tímto postupem CKTF vyjadřuje svůj souhlas.

V rezervaci pro jednotlivce není možné měnit jméno cestujícího za žádných okolností. Je možné jen vytvořit novou rezervaci podle aktuálních cenových podmínek a podle aktuálních dostupných letů.

Letenku na jméno klienta, který nemůže letět je možné pouze stornovat. Storno se řídí podmínkami stanovenými leteckou společností k danému tarifu. Výjimkou jsou nízkonákladové letecké společnosti, které ve Všeobecných obchodních podmínkách změny jména mohou umožňovat za poplatek.

7. Na vybraných letech má klient možnost si rezervovat konkrétní sedadlo v letadle. Ne všechny letecké společnosti, a ne všechny lety a pro všechny tarify umožňují automaticky si předem rezervovat sedadlo v letadle. V případě, že rezervaci sedadla nelze provést online ani telefonicky na Zákaznickém servisu, klient tak může učinit až na check-in před plánovaným odletem. Zpravidla se jedná o příplatkovou službu.
8. Klient má také možnost zažádat o speciální druh jídla. Ne všechny letecké společnosti poskytují všechny druhy jídel, které jsou v nabídce na rezervačním portálu CKTF resp. portálu obchodního partnera nabízejícího služby společnosti CKTF. Zpravidla se jedná o příplatkovou službu.
9. V případě vyžádání speciálních služeb jako je přeprava zvířete, sportovního náčiní atd., CKTF nemůže garantovat jejich potvrzení. Klient se zavazuje dodat všechny podklady vyžádané leteckou společností v zájmu potvrzení dané služby. CKTF doporučuje klientům, aby v případě, že potvrzení speciální služby má přímý vliv na jejich vycestování, uhradili rezervované produkty až po potvrzení poskytnutí služby leteckou společností. CKTF negarantuje, že speciální služby budou potvrzeny v době platnosti objednávky a její ceny. Doporučujeme, aby si klient nechal dostatečný časový prostor na vyžádání, úhradu a potvrzení speciální služby tak, aby byly z jeho strany splněny všechny podmínky (specifikace služby, zaslání kompletních informací k jejímu vyžádání, úhrada poplatku za speciální službu apod.) nejpozději 72 hodin před zahájením poskytování služby. V případě, že klient službu uhradí a služba poskytnuta nebude, storno se řídí oficiálními podmínkami letecké společnosti platnými pro danou tarifu. CKTF upozorňuje klienty, že v případě, že jejich letenka zahrnuje destinaci Botswana, Kamerun, Mosambik, Namibie, Tanzanie, Jihoafrická republika, Zambie nebo Zimbabwe, CKTF vyžádání speciální služby přepravy jakýchkoli zbraní neposkytuje. Zpravidla se jedná o příplatkovou službu.
10. Všechny dodatečně vyžadované a zakupované služby leteckého přepravce, jako jsou přeprava zvířete, rezervace konkrétního sedadla v letadle, přeprava hudebního nástroje či sportovního nářadí, ale i jakákoliv dodatečně zakupovaná zavazadla atd. se při změně a stornu letenky, ke které byly objednány, řídí obecnými přepravními podmínkami konkrétního přepravce. CKTF je v tomto případě klientovi nápomocná při vyřizování změny / storna letenky včetně jejich dopadu na poskytnutí speciální služby, avšak nemůže garantovat potvrzení její přesunu na změněný let, případně refundaci speciální služby v případě neposkytnutí služby ze strany přepravce, a to ani v případě změny / storna ze strany leteckého přepravce. Za případné škody vzniklé klientovi neposkytnutím speciální služby ze strany přepravce při změně / stornu letenky společnost CKTF neodpovídá.
11. Zrušení letů a změna letového řádu: Letecká společnost má právo na úpravy letového řádu. Není v kompetenci CKTF tyto změny v žádném případě ovlivnit; CKTF neodpovídá za případné způsobené škody klientům, které byly způsobeny takovými změnami v rezervacích.

    CKTF může klienta o zrušení letu či změně letového pořádku v jeho letence informovat buď e-mailem, telefonicky nebo formou SMS, pokud klient uvedl jako telefonický kontakt číslo mobilního telefonu. V případě informování formou SMS zprávy nelze na tuto SMS odpovědět odesláním SMS, taková odpověď nebude CKTF doručena. Klient může CKTF kontaktovat mailem nebo telefonicky na kontaktních adresách a číslech uvedených na portálu www. travelfamily.cz.

    CKTF nemusí být informována o všech změnách úpravách letového řádu letecké společnosti, které mají dopad na konkrétní klientovu letenku, a v těchto případech neodpovídá za včasnost a přesnost informování. CKTF tyto změny nemůže v žádném pří-

padě ovlivnit; CKTF neodpovídá za případné škody způsobené klientovi, které byly způsobeny takovými změnami v zakoupených letenkách. Odpovídá za ně plně příslušná letecká společnost.
Doporučujeme klientům zkontrolovat časy odletů na vystavené letence přímo u letecké společnosti nebo u CKTF, a to 6-24 hodin před každým plánovaným odletem pro případ, že by letecká společnost lety změnila nebo zrušila. Mimo provozních hodin zákaznického servisu je lety nutno ověřit přímo u letecké společnosti.

12. Vyplněním údajů a dokončením rezervace klient prohlašuje, že se s uvedenými všeobecnými podmínkami seznámil, porozuměl jim a v plném rozsahu s nimi souhlasí.

RADY A DOPORUČENÍ PRO CESTUJÍCÍ

Při přestupu v USA je nutné počítat s tím, že USA nemá tzv. tranzitní zónu. To znamená, že hned při prvním příletu do USA je každý jeden cestující povinen vystoupit z letadla, projít imigrační kontrolou, vybrat si zavazadla, znovu ji „zacheckovat" a následně se dostavit na aktuální „Gate" k odletu. Pokud Váš let vypadá například následovně: VIENNA-FRANKFURT / FRANKFURT-MIAMI/MIAMI-MEXICO a zpět, nebo i VIENNA-LONDON/LONDON-NEW YORK / NEW YORK-Savanah a zpět, je nutné počítat s tím, že na prvním přestupu v USA bude nutné absolvovat imigrační kontrolu a výběr a znovu check-in zavazadel. Při cestě zpět je pasažér v případě, že odlet, resp. první nástupní místo je z USA (což je uvedeném příkladu odlet ze Savanah přes New York) zacheckovaný na celou cestu, takže v New Yorku bude pasažér jen tranzitu a nebude nutné absolvovat další kontrolu. V případě prvním, kdy zpáteční cesta začíná mimo USA a v USA je nutný přestup, čeká pasažéra stejný postup jako na cestě do destinace, to znamená opět imigrační kontrola a opět vyzvednutí a opětovně zacheckování zavazadel. Letecká společnost a ani naše společnost není schopna ovlivnit případně zdržení na imigrační kontrole. Letenky, které jsou klientům nabízeny, zohledňují, že klient musí projít imigrační kontrolou ale nepočítají s případný nestandardními situacemi a proto nejsou zodpovědné za případné zmeškané lety pasažérů a ani za případně škody, které jim vzniknou. Tranzitní víza se vyřizují pomocí elektronického formuláře „ESTA" s úhradou poplatku za vyřízení platební kartou ve výši do cca 15 USD.

ESTA FORMULÁŘ

Přestup v Rusku

V případě nákupu letenky do Běloruska nebo do Kazachstánu přes Moskvu s přestupem na letišti Sheremetyovo, CKTF upozorňuje na povinnost vybavení tranzitních (přestupních) víz do Ruska. V případě cestování do jiných zemí s přestupem v Moskvě je třeba zajistit přestupní (průjezdní) víza i v případě, pokud během přestupu měníte letiště - například SHEREMETYOVO - Domodědovo, ale SHEREMETYOVO - Vnukovo, i pokud se během přestupu přesouváte z příletového terminálu na jiný odletový terminál a opustit tranzitní prostor. Bližší informace viz www.mzv.cz, kde si dle zvolené země ověříte nejpřesnější informace povolení vstup do konkrétní země spolu s informací o povinnosti vybavení víz do tranzitní nebo cílové země.

13. Podmínky a způsob objednávky letenek nízkonákladových leteckých přepravců:
    13.1. CKTF provozuje online informační systém na portálu www.travelfamily.cz resp. portálu obchodního partnera nabízejícího služby společnosti CKTF, jehož prostřednictvím má klient možnost vyhledat aktuální dostupné letecké spojení podle zadaných požadavků v objednávkovém formuláři (místo odletu do požadované destinace, datum odletu, místo, odkud si klient přeje vrátit se, datum odletu apod.) a zároveň si na jemu vyhovujícím a vybraném spojení místo zakoupit. Tímto způsobem je možné objednat a zakoupit i letenky nízkonákladových leteckých přepravců.
    13.2. Klient má možnost prohlížet si přes online informační systém aktuální dostupnost leteckých spojení a aktuální ceny letenek a s nimi souvisejících služeb 24 hodin denně. V případě technického výpadku tohoto systému nebo systému leteckých přepravců, na které je informační systém společnosti CKTF napojen, může být zobrazování dostupných leteckých spojení dočasně omezeno nebo zcela vyloučeno. V tomto případě společnost CKTF neodpovídá za případné škody způsobené klientovi v důsledku výpadku systému a nemožnosti vyhledat, objednat a zakoupit letenky.
    13.3. Pokud má klient zájem o vypracování nezávazné nabídky letů, požadavek může podat prostřednictvím on-line formuláře, e-mailem nebo telefonicky. Následně po odsouhlasení nezávazné nabídky klientům, která se považuje za tzv. offline objednávku letenek, CKTF zašle klientovi elektronicky e-mailem Podklady k úhradě za klientem zvolené produkty.
    13.4. CKTF umožňuje klientům úhradu offline objednávky letenek nízkonákladových leteckých přepravců. V těchto případech však CKTF negarantuje, že klientem zvolené letenky a s nimi související služby budou po přijetí klientovy úhrady dostupné v příslušné cenové hladině, v níž byly při zaslání nezávazné nabídky klientovi a následné offline objednávce ze strany klienta, nebo zda bude vůbec možné letenky na požadované trase vystavit vzhledem k možnosti změny dostupnosti volných míst v letadle na vybraných letech. Klient je proto s tímto zvýšeným rizikem při výběru offline objednávky srozuměn a svým výběrem s ním souhlasí. Pokud jsou po úhradě offlinové objednávky vybrané letenky v uhrazené cenové hladině dostupné, CKTF klientovi vystavené letenky zašle prostřednictvím elektronické pošty na v objednávce uvedenou emailovou adresu. Pokud dojde ke změně ceny nebo dostupnosti služeb klientům zvolené letenky a s nimi související služby nemusí být CKTF vystaveny. V tomto případě CKTF klienta co nejdříve během své provozní doby kontaktuje a nabídne mu možnosti řešení. V případě, že klientovi nevyhovuje ani jedna z nabízených alternativ, CKTF klientovi vrátí obratem celou obdrženou platbu stejným způsobem, jaký klient použil při úhradě. Klient nemá nárok na náhradu škody, která mu v důsledku těchto skutečností vznikla.
    13.5. Klient je vždy povinen před úhradou zvolených letenek a dalších služeb k nim uvedených v online nebo offline objednávce zkontrolovat, zda jsou všechny uvedené údaje uvedené správně, úplně a bezchybně, a to především:
        1) jméno a příjmení ve formátu v jakém je uvedeno v platném cestovním dokladu, na který bude pasažér cestovat a pohlaví všech cestujících
        2) místo odletu a návratu jako i případná přestupní místa
        3) datum odletu a návratu
        4) časy letů včetně času na přestup (vždy jsou uváděny časy aktuálního časového pásma uvedeného místa, ať už odletu nebo příletu jednotlivých letů)
        5) zvolený letecký přepravce (včetně nízkonákladových)
        6) telefonický a emailový kontakt na vybraného cestujícího
        7) datum narození všech cestujících, pokud je uváděno
        8) ostatní údaje týkající se např. výběru zavazadel zahrnuté v letence pro jednotlivé cestující apod.
        9) výběr dalších služeb k letence jako např. cestovní pojištění apod.
        10) údaje z platného cestovního dokladu, jestliže je pro úspěšné vytvoření rezervace, resp. nákupu letenky vyžadován.
    13.6. Je nezbytné, aby byly všechny osobní údaje vyplněny pravdivě a správně. Uvedené informace slouží k identifikaci klienta a jeho rezervace v další komunikaci. V případě jakýchkoliv nesrovnalostí je klient povinen kontaktovat CKTF písemně e-mailem. Za nesrovnalost se pokládá i nesprávně uvedené jméno a příjmení a pohlaví, resp. uvedení jmen v opačném pořadí, uvedení akademického titulu apod. V případě, že letecká společnost vyžaduje pro vystavení letenky doplnění dalších dokumentů (např. číslo pasu, občanského průkazu, kopie občanského průkazu, kopie pasu, číslo kreditní karty), bude o tom klient ze strany CKTF informován. Vyplněním údajů a dokončením objednávky je klient seznámen se zpracováním poskytnutých osobních údajů za účelem vystavení letenky a služeb s ní souvisejících. V případě uvedení nepravdivých, resp. neúplných údajů si CKTF vyhrazuje právo na náhradu jakýchkoli škod způsobených uvedením nepravdivých údajů v plné výšce. V tomto případě CKTF nenese žádnou odpovědnost za škody, které by klientovi v důsledku poskytnutí nepravdivých nebo neúplných údajů vznikly.
    13.7. Pokud se klient rozhodl zakoupit jím vybrané letenky a s nimi související služby, vybere si z dostupných způsobů platby a zvolené služby v příslušné celkové částce zaplatí.
    13.8. Nízkonákladoví letečtí dopravci zpravidla neumožňují rezervaci letenky, proto je podmínkou nákupu letenky okamžitá úspěšná platba celkové ceny objednávky provedena v rámci posledního kroku online objednávky.
    13.9. V případě, že je platba připsána na účet CKTF okamžitě v rámci online objednávky včas, letenky a s nimi související služby budou po ověření jejich dostupnosti u dodavatelů klientovi vystavené / zakoupené a zaslané prostřednictvím e-mailu na uvedenou emailovou adresu. Letenky jsou zasílány nejpozději 7 dnů před plánovaným odletem.
    13.10. Ve výjimečných případech může při online objednávce dojít k technickému výpadku na stránce nízkonákladového přepravce, nebo pokud klient při online objednávce a ihned po ní následující platbě nedodrží maximální dobu, kterou je limitováno uskutečnění platby, dále pokud dojde v průběhu online objednávky k vyprodání příslušné cenové hladiny letenek, nebo vznikne důvodné podezření, že došlo ke zneužití platební karty použité k úhradě letenek, klientům zvolené letenky a s nimi související služby nemusí být CKTF vystaveny / zakoupeny. V tomto případě CKTF klienta co nejdříve kontaktuje a nabídne mu možnosti řešení. V případě, že klientovi nevyhovuje ani jedna z nabízených alternativ, CKTF celou obdrženou platbu klientovi vrátí zpět na účet, ze kterého byla příslušná objednávka letenek hrazena. Klient nemá nárok na náhradu škody, která mu v důsledku těchto výjimečných skutečností vznikla.

14. Změny, storno a refundace letenek nízkonákladových leteckých společností

14.1. Po vystavení letenky podléhají všechny změny týkající se letenek nízkonákladových leteckých přepravců a storno těchto letenek podmínkám tarifu stanovenými nízkonákladovou leteckou společností k dané letence, s nimiž je klient povinen se seznámit před úhradou a vystavením letenky. Podmínky jsou také dostupné během online objednávky letenek.

14.2. Podmínky letenky dodává přímo nízkonákladový letecký přepravce s výjimkou některých nízkonákladových leteckých společností výhradně v jazyku anglickém. Nelze je klientovi zobrazit v jazyce českém / slovenském nebo jiném. V případě, že klient podmínkám nerozumí nebo se mu nezobrazují, doporučujeme ještě před úhradou objednávky kontaktovat CKTF.

14.3. Podmínky změny a storna jsou stanoveny ke každé letence zvlášť a nelze je ze strany CKTF ovlivnit. Letenky nízkonákladových leteckých společností jsou v zásadě nevratné.

14.4. Změny a storna ze strany klienta na již vystavených letenkách nízkonákladových přepravců mohou být zpravidla zajištěny přímo nízkonákladovým leteckým přepravcem, jehož letenku si klient zakoupil nebo CKTF, podle toho, jak si klient zvolí. V případě dotazů se klient může obrátit na CKTF pro ověření možnosti storna či změny.

14.5. Pokud má být změna či storno vystavené letenky zabezpečené CKTF a týká se pouze jednoho cestujícího, je oprávněn o změnu či storno požádat pouze tento konkrétní cestující. Pokud o změnu nebo storno žádá jiná osoba, případně se změna či storno dotýkají více osob uvedených na letenkách, o jakékoli změny na již vystavených letenkách nebo storno již vystavených letenek pro dotčené osoby může žádat pouze osoba, která je oprávněna k provedení změny nebo storna vystavené letenky, a to vzhledem ke skutečnosti, že je zákonným zástupcem dotčených osob nebo je jimi zmocněna k provedení změny nebo storna vystavené letenky nebo její právo k provedení změny nebo storna vystavené letenky vyplývá z pracovněprávních předpisů, resp. jiných právních předpisů. Pokud má CKTF podezření nebo se dozví o skutečnosti, že uvedené oprávnění k provedení změny nebo storna vystavené letenky od některé dotyčné osoby, která je oprávněna využít letenku a s ní spojené služby nízkonákladového leteckého přepravce, tato osoba nemá, CKTF má právo tento požadavek odmítnout.

14.6. CKTF si za případné změny a storna na již vystavených letenkách, které zajišťuje na žádost klienta, účtuje administrativní poplatek dle aktuálního sazebníku poplatků.

14.7. Servisní poplatek CKTF je při stornu letenek nevratný, a to i v případě zrušení či změně letů ze strany nízkonákladového leteckého přepravce.

14.8. Pokud CKTF může zajistit změnu na letenkách nízkonákladových leteckých přepravců a je o zajištění změny letu klientům požádána v čase kratším než 48 hodin před měněným nebo novým letem, na kterém se má změna uskutečnit, je nezbytné všechny poplatky spojené s touto změnou uhradit CKTF tak, aby byly na její účet připsány nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na pokynech na platbu zaslaných e-mailem. Pokud klient nestihne poplatky uhradit ve stanoveném termínu, změna nemusí být CKTF uskutečněna. V tom případě klient může o změnu požádat pouze přímo nízkonákladového leteckého přepravce, který daný let operuje. Pokud si klient není jistý, zda byla platba poplatků spojených se změnou CKTF připsána včas, informuje se v CKTF. Klient nemá nárok na náhradu škody, která mu v souvislosti s nedodržením termínu

splatnosti pro uskutečnění změny na letenkách vznikla.

14.9. Pokud CKTF může zajistit storno letenek nízkonákladových leteckých společností a je o storno požádána na základě řádně vyplněného, podepsaného a včas doručeného storno formuláře prostřednictvím elektronické pošty na letenky@travelfamily.cz nebo písemně na adresu Palackého 717/11, Praha 1, 110 00, storno bude provedeno podle storno podmínek dané letecké společnosti.

14.10. Pokud CKTF může zajistit storno letenek nízkonákladových leteckých společností a důvodem storna letenky je závažný důvod (např. úmrtí cestujícího, jeho blízké osoby), CKTF doporučuje, aby klient spolu se storno formulářem doručil také podklady uvedené na zaslaném storno formuláři (úředně ověřenou kopii úmrtního listu, lékařskou zprávu v anglickém jazyce, atd.). Tyto spolu s jeho žádostí o storno budou zaslány nízkonákladovému leteckému přepravci, který může případ individuálně posoudit a klientovi vrátit částku i nad rámec oficiálních podmínek. CKTF neručí za individuální postup v daných případech a výši případně navrácené částky. V případě, že klient požadované doklady nedodá, CKTF neručí za to, že u letecké společnosti bude o individuální posouzení zažádáno.

14.11. Po doručení kompletních podkladů pro storno letenky (storno formuláře, případně zdravotní zprávy v anglickém jazyce, úmrtního listu aj.) proběhne administrativní zpracování v rámci CKTF a u nízkonákladového leteckého přepravce. Nízkonákladový letecký přepravce zpravidla poukáže refundovanou částku CKTF. Klientovi bude prostřednictvím elektronické pošty zaslán dobropis. Termín úplného uskutečnění refundace je podmíněn jednáním tohoto přepravce, obecně trvá celý proces přibližně 2 měsíce. V případě, že klient žádá o individuální posouzení ze závažných důvodů a dodá potřebné podklady, vybavení storna může trvat i několik měsíců. CKTF nemá možnost zásadním způsobem ovlivnit délku tohoto procesu.

14.12. V případě, že klient stornuje letenku, která byla hrazena platební kartou, bude storno letenky zpracováno až po úhradě příslušného storno poplatku ze strany klienta CKTF dle Sazebníku poplatků.

14.13. Nízkonákladový letecký přepravce má na úpravy svého letového řádu nárok na základě přepravních podmínek, se kterými byl klient povinen seznámit se před úhradou a vystavením letenky, je však povinen cestující o těchto změnách včas informovat. V případě, že se nízkonákladový letecký přepravce rozhodne změnit svůj letový plán a tato skutečnost má za následek změny v letence zakoupené klientům, klient je informován ze strany tohoto přepravce nebo ze strany CKTF a jsou mu nabídnuty alternativy. CKTF nemusí být informována o všech změnách v úpravách letového pořádku nízkonákladového leteckého přepravce, které mají dopad na konkrétní letenky a v těchto případech neodpovídá za včasnost a přesnost informování. CKTF tyto změny není v žádném případě schopna ovlivnit a neodpovídá za případné škody způsobené klientovi, které byly způsobeny takovými změnami v zakoupených letenkách. Odpovídá za ně plně příslušný nízkonákladový letecký přepravce. Informace o společných pravidlech náhrad a pomoci cestujícím při odepření nástupu do letadla, v případě zrušení nebo velkého zpoždění letů stanovených Evropským parlamentem a Radou Evropské unie se dozvíte na: http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm

15. Další volitelné služby k letenkám nízkonákladových přepravců:

15.1. Volitelné služby jsou dodatečné služby související s lety, které jsou nabízené vybranými nízkonákladovými leteckými přepravci a / nebo jakoukoli jinou třetí stranou, např. zavazadla do podpalubí, výběr upřednostňovaného místa, prioritní nástup na palubu, asistence pro imobilní cestující, přeprava sportovního nářadí apod. poplatek za poskytování volitelných služeb není zahrnut v ceně letenky. CKTF nemůže zajištění těchto služeb garantovat a není jejich zajištění povinna poskytnout. Po individuální dohodě je však možné poskytnout asistenci při vyřizování těchto služeb za poplatek, který bude klientovi individuálně vypočtený v závislosti na konkrétní službě nízkonákladového leteckého přepravce, data letu, destinace atd. Klient je povinen dodat všechny podklady vyžádané nízkonákladovým leteckým přepravcem ve vlastním zájmu v rámci požadavku na zajištění volitelné služby.

15.2. Nízkonákladoví letečtí dopravci zpravidla neumožňují klientovi předem požádat o speciální druh jídla, neboť v ceně letenky nejsou jídlo ani nápoje během letu zahrnuty a lze je zakoupit pouze za poplatky stanovené tímto přepravcem přímo na palubě konkrétního letu.

15.3. Nízkonákladoví letečtí dopravci v zásadě nepřepravují zvířata, výjimku mohou tvořit asistenční psi a jiná zvířata specifikována konkrétním přepravcem v přepravních podmínkách.

15.4. Klientům doporučujeme zkontrolovat si časy odletů na vystavené letence přímo u nízkonákladového leteckého přepravce nebo na tel. +420 222 206 206 během otevíracích hodin CKTF, a to 3 dny před každým plánovaným odletem pro případ, že by přepravce lety změnil nebo zrušil. Mimo otevíracích hodin CKTF je lety možné ověřit přímo u konkrétního přepravce.

16. Speciální podmínky pro letenky nízkonákladových přepravců Wizzair, Ryanair, Laudamotion, Eurowings

16.1. V případě letenek nízkonákladového leteckého přepravce Wizzair mají tyto podmínky aplikační přednost před ostatními podmínkami těchto VOP. Pokud není některá oblast upravená, na letenky se vztahují příslušné obecné ustanovení pro letenky nízkonákladových leteckých přepravců, případně další příslušné části těchto VOP.

16.2. Pokud klient objednává online letenky Wizzair pro 2 a více osob s časovým předstihem min. 60 dnů ode dne objednávky, stačí, když při online objednávce zadá pouze jméno a příjmení jednoho z cestujících, který v době letu dosáhne věku minimálně 16 let. V takové objednávce je kromě zavazadel možné okamžitě začlenit další doplňkové letenkové služby, konkrétně priority boarding a seating, ale i služby Prémiového zákaznického servisu a pojištění letenek. Pokud klient takovou objednávku uhradí, objednávka bude dokončena. Jména a příjmení zbývajících cestující musí klient dodat CKTF do stanovené doby od úspěšné úhrady objednávky. O době, kdy má klient dodat jména a příjmení zbývajících cestujících, je klient vždy informován během objednávky a odesláním objednávky s ní souhlasí. Za těchto podmínek má klient garantovanou cenu letenek. Pojistná smlouva bude klientovi zaslána po dodání zbývajících jmen a příjmení cestujících.

16.3. Až do dodání jména a příjmení všech cestujících může klient celou objednávku stornovat, přičemž při stornu mu bude vrácena částka zaplacená za objednávku těchto letenek snížena o poplatek CKTF při stornování podle Sazebníku poplatků. Také klient může do téže doby změnit jméno a příjmení již v objednávce zadaného cestujícího a to bez jakéhokoli poplatku.

16.4. Pokud klient jméno a příjmení zbývajících cestujících do 48 hodin od úhrady objednávky letenek CKTF nedodá, CKTF klientovi negarantuje cenu letenek uvedenou v objednávce a klient musí v případě zvýšení ceny letenek buď rozdíl doplatit nebo může letenky stornovat, avšak za podmínek stanovených CKTF. Všechny doplňkové letenkové služby a pojištění jsou navázány na objednávku letenek.

16.5. Speciální služby (např. přeprava zvířete, hudebního nástroje, sportovního nářadí apod.) lze doobjednat až poté, co klient dodal jména a příjmení všech cestujících, pro které jsou objednané letenky určeny, a tyto byly dodány včas, tedy do 48 hodin od úhrady objednávky. Při pozdější úhradě je možné speciální služby objednat až po potvrzení CKTF, že cena letenek se nezměnila, případně po doplacení rozdílu klienty v případě zvýšené ceny objednaných letenek.

17. Všeobecné obchodní podmínky pro prodej Multicity letenek

17.1. Letenky označené jako „Multicity letenky“ je soubor několika samostatných letenek (blíže definovaných v části VOP pro prodej letenek, čl. I. Definice), přičemž klient uzavírá jednotlivé smlouvy s každým z dotčených leteckých společností uvedených na Multicity letenkách zvlášť. Každá přepravní smlouva obsažená v Multicity letenkách se řídí vlastními tarifními a smluvními podmínkami jednotlivých leteckých společností, jejichž lety Multicity letenky obsahují. Multicity letenky mohou obsahovat jak lety nízkonákladových leteckých přepravců, tak i ostatních, tzv. klasických leteckých přepravců, případně jejich kombinaci. Multicity letenky vznikají použitím unikátní technologie kombinace letů, které běžné letecké společnosti nenabízejí a jsou v objednávce vždy označeny jako „Multicity letenky“.

17.2. Tato část VOP představuje speciální úpravu podmínek pro objednávku, prodej Multicity letenek, a upravuje práva a povinnosti cestujících, které si tyto letenky zakoupili, prodejní servis CKTF, změny, storno. V případech neupravených těmito tarifními podmínkami se přiměřeně vzhledem k specifiku Multicity letenek, použijí ostatní části VOP, především jejich ustanovení týkající se letenek.

17.3. Klient bere na vědomí, že pro smluvní vztah mezi ním a konkrétním přepravcem zabezpečujícím jednotlivý let, který je obsahem Multicity letenek, budou aplikovány specifické smluvní podmínky konkrétního přepravce. Je povinností cestujícího se s nimi seznámit dříve, než dojde k uzavření smlouvy o přepravě mezi ním a konkrétním přepravcem – CKTF mu tyto podmínky poskytne. V případě, že Multicity letenky obsahují lety zajišťované více přepravci, je cestující povinen se seznámit s podmínkami všech přepravců, jejichž lety Multicity letenky obsahují.

17.4. Multicity letenky není možné vyhledat online prostřednictvím vyhledávače na portálu www.travelfamily.cz, jejich objednávka probíhá výhradně offline, prostřednictvím Zákaznického servisu. Nabídka Multicity letenek však může být prostřednictvím portálu online propagována. Není možné zaručit nabídku Multicity letenek na každé klientem zvoleném leteckém spojení. Klient si může vybrat pouze z nabídky aktuálně dostupných Multicity letenek. Na základě objednávky a úhrady ceny Multicity letenek klient žádá CKTF o zprostředkování uzavření smlouvy o přepravě mezi cestujícími uvedenými v objednávce a vybranými leteckými společnostmi. Každá jednotlivá smlouva o přepravě je uzavřena až akceptací nabídky na její uzavření na straně konkrétní letecké společnosti. Vzhledem k charakteru Multicity letenek a kombinace letů více leteckých společností, které nejsou navzájem v rezervačních systémech provázané, si CKTF vyhrazuje právo obecnou nabídku Multicity letenek změnit či zrušit v případě, že dojde ke změně nabídky na straně některé letecké společnosti. CKTF také negarantuje akceptaci nabídky na uzavření přepravní smlouvy ze strany leteckých společností. V takových případech CKTF klienta informuje o alternativní možnosti. Pokud klient uhradil cenu Multicity letenek a nevyhovuje mu žádná z nabízených alternativ, CKTF klientovi vrátí jím uhrazené finanční prostředky a ke koupi Multicity letenek nedojde.

17.5. Po úspěšném uzavření všech přepravních smluv, které Multicity letenky zahrnují, jsou klientovi vygenerované rezervační čísla jednotlivých letenek, pod kterými budou u přepravců i v CKTF evidovány. Klientovi budou tato rezervační čísla na jím uvedenou mailovou adresu odeslány spolu s dalšími dokumenty, a to nejpozději v nejbližší pracovní den zákaznického servisu CKTF, po včasném připsání finančních prostředků za objednávku Multicity letenek na účet CKTF.

17.6. Klient je povinen zaslat CKTF tzv. APIS údaje (viz definice VOP) týkající se každého cestujícího na Multicity letenkách, a to nejpozději 3 dny před odletem. V případě, že jsou Multicity letenky zakoupené méně než 3 dny před odletem, je klient povinen zaslat CKTF tyto údaje ihned po obdržení rezervačních čísel jednotlivých letenek prostřednictvím elektronické pošty.

17.7. V případě letenek, u kterých by byl airport check-in spojený s poplatkem, CKTF zašle klientovi palubní lístky (boarding passy) prostřednictvím elektronické pošty tak, aby je nejpozději 12 hodin před každým odletem mohl klient pro všechny cestující vytisknout a prokázat se jimi na letišti. Pokud letecká společnost pro konkrétní letenky nezpoplatňuje airport check-in, CKTF zašle klientovi ve stejném časovém termínu elektronické letenky, které však nejsou palubním lístkem a cestující si check-in pro příslušné lety provedou na letišti. Pokud klient včas nezašle CKTF kompletní a správné APIS údaje všech cestujících, nejenže nebude možné, aby za něj CKTF provedla online check-in, s čímž může být spojeno zpoplatnění airport check-inu, ale vystavuje se také riziku, že cestujícím letecká společnost odmítne nástup na palubu bez poskytnutí náhradního letu či refundace, a navíc mu i zruší část nebo celý zbytek letů na Multicity letenkách, a to bez nároku na vrácení peněz za nevyužité lety či náhradu škody.

17.8. Jelikož všechny Multicity letenky tvoří několik separátních smluv o přepravě s rozdílnými leteckými společnostmi a rozdílným obsahem, v případě zájmu o změnu konkrétních letů, či jejich stornování, se každá smlouva řídí svými smluvními podmínkami v závislosti na letecké společnosti a podmínek její

tarifní třídy. V případě dotazů klient může kontaktovat CKTF, která mu jím požadovanou změnu (času letu / data letu / destinace / jména či příjmení cestujícího / třídy apod.) a její proveditelnost ověří spolu s výškou poplatku za změnu. CKTF si v případě realizování změny Multicity letenek na základě žádosti klienta účtuje poplatek podle Sazebníku poplatků. Také se klient může obrátit na CKTF v případě, že si přeje stornovat některý z letů na Multicity letenkách, případně všechny, a CKTF mu podle podmínek leteckých společností ověří, jaká částka se mu v případě storna letů vrátí. CKTF si v případě realizování storna Mutlicity letenek na základě žádosti klienta účtuje poplatek dle Sazebníku poplatků.

17.9. Rozměry, váha a počet kusů a druh přepravovaných zavazadel zahrnuté v jednotlivých přepravních smlouvách, které tvoří Multicity letenky, se mohou lišit a klient je povinen respektovat podmínky jednotlivých leteckých společností, včetně poplatků za překročení váhy / rozměrů/ počtu kusů či druhu přepravovaných zavazadel. Každý letecký přepravce, který zajišťuje let obsažený v Multicity letenkách, si může účtovat poplatky za dodatečné služby, které nejsou zahrnuty v klientem uhrazené ceně přepravní smlouvy, což je kromě zavazadel např. výběr preferovaného místa k sezení, občerstvení apod. Tyto služby jsou volitelné, nejsou proto součástí ceny, kterou cestující za Multicity letenky uhradil. Není zaručeno, že každá letecká společnost povoluje zajištění požadované dodatečné služby podle přání cestujícího. Doporučujeme žádat o přidání těchto služeb v dostatečném předstihu, a to nejpozději 72 hodin před odletem, ke kterému si klient přeje volitelnou službu přidat. V případě, že o volitelnou službu zažádá klient později, nemusí být jeho požadavek ze strany CKTF včas zpracován a o službu bude moci požádat až na letišti před odletem, kde ji v případě akceptace ze strany letecké společnosti i uhradí. Cestující bere na vědomí, že v ceně Multicity letenek nejsou zahrnuty kromě základní ceny všech letenek do cílové destinace další poplatky, které cestujícímu mohou vzniknout v průběhu přepravy do cílové destinace (zejména poplatky za transfery po letištích, vízové poplatky, poplatky za nadstandardní služby apod.).

17.10. V některých případech navazujících letů, které jsou obsahem Multicity letenek, je doprava do cílové destinace zajišťována tak, že pro každý jednotlivý let na trase do cílové destinace jednotlivých směrů dostane cestující palubní lístek, který jinak představuje samostatnou letenku. V takovém případě bere klient na vědomí, že:

a) každá jednotlivá část cesty (každý jednotlivý let) může podléhat odlišným pravidlům, zejména pokud je realizována jiným vybraným přepravcem;

b) pokud bude cestující chtít nevyužít některý z jednotlivých letů na Multicity letenkách, může zpravidla ostatní lety využít bez dalších poplatků a sankcí. Tato možnost se však nemusí vztahovat na klasické (jiné než nízkonákladové) letecké přepravce, kteří mají v Multicity letenkách zahrnuto několik letů. V případě, že cestující plánuje nevyužít některý z letů na Multicity letenkách, je povinen si ověřit využitelnost dalších letů na Multicity letenkách v CKTF, jinak může dojít k tomu, že mu letecká společnost zruší část nebo celý zbytek letů na Multicity letenkách, a to bez nároku na vrácení peněz za nevyužité lety či náhradu škody;

c) při přestupu mezi jednotlivými lety je zpravidla nutné vyzvednout si odbavená zavazadla (tzv. checked baggage) a znovu je nechat odbavit na příslušném pultu pro další let, protože se při letech Multicity letenek zpravidla nejedná o standardní přestupní let, ale o využití samostatného nového letu, v některých případech i u jiného vybraného přepravce. Doporučujeme si proto ještě předem ověřit v CKTF povinnost vyzvednutí zavazadel pro jednotlivé lety na Multicity letenkách.

17.11. V rámci spolupráce se společností Click2Claim (Dále jako „C2C“) CKTF nabízí služby této společnosti k Multicity letenkám, a to v podobě odborné asistence při získání odškodného od letecké společnosti v případě, že by klientovi vznikl nárok podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004, v platném znění (dále jako „Nařízení 261/2004), při zpoždění letu, jeho zrušení, přesměrování, nesprávného zařazení pasažéra do nižší letové třídy atd. každý klient.

18. Všeobecné smluvní podmínky pro prodej kombinovaných letenek

18.1. Kombinované letenky - soubor několika samostatných letenek (blíže definovaných v části VOP – čl. Definice), který není označen jako „Multicity letenky“, a které tvoří jednu cestu, přičemž klient uzavírá jednotlivé smlouvy o přepravě s každým z dotčených leteckých společností uvedených na letenkách zvlášť. Každá přepravní smlouva obsažena v kombinačních letenkách se řídí vlastními tarifními a smluvními podmínkami jednotlivých leteckých společností, jejichž lety tyto letenky obsahují. Mohou obsahovat jak lety nízkonákladových leteckých přepravců, tak i ostatních, tzv. klasických leteckých přepravců, případně jejich kombinaci. Kombinované letenky vznikají použitím unikátní technologie kombinace letů, které běžné letecké společnosti nenabízejí.

18.2. Tato část VOP představuje speciální úpravu podmínek pro objednávku, prodej kombinačních letenek, práva a povinnosti cestujících, které si tyto letenky zakoupili, servis CKTF, změny, storno. V případech neupravených těmito tarifními podmínkami se přiměřeně, vzhledem ke specifikům těchto letenek, použijí ostatní části VOP, především jejich ustanovení týkající se letenek.

18.3. Klient bere na vědomí, že pro smluvní vztah mezi ním a konkrétním přepravcem zabezpečujícím jednotlivý let, který je obsahem těchto letenek, budou aplikovány specifické smluvní podmínky konkrétního přepravce. Je povinností cestujícího se s nimi seznámit dříve, než dojde k uzavření smlouvy o přepravě mezi ním a konkrétním přepravcem - CKTF mu tyto podmínky poskytne. V případě, že tyto letenky obsahují lety zajišťované více přepravci, je cestující povinen se seznámit s podmínkami všech přepravců, jejichž lety letenky obsahují.

18.4. Kombinované letenky je možné vyhledat online prostřednictvím vyhledávače na portálu www.travelfamily.cz, a to prostřednictvím standardního vyhledávače na domovské stránce, příp. v rámci kalendáře v části Akční letenky. Nelze zaručit nabídku kombinačních letenek na každé klientem zvolené letecké spojení. Klient si může vybrat pouze z nabídky aktuálně dostupných kombinačních letenek. Na základě objednávky a úhrady ceny těchto letenek klient žádá CKTF o zprostředkování uzavření smlouvy o přepravě mezi cestujícími uvedenými v objednávce a vybranými leteckými společnostmi. Každá jednotlivá smlouva o přepravě je uzavřena až akceptací nabídky na její uzavření na straně konkrétní letecké společnosti. Vzhledem k povaze těchto letenek a kombinace letů více leteckých společností, které nejsou navzájem v rezervačních systémech provázané, si CKTF vyhrazuje právo obecnou nabídku těchto letenek změnit či zrušit v případě, že dojde k změně nabídky na straně některé letecké společnosti. CKTF také negarantuje akceptaci nabídky na uzavření přepravní smlouvy ze strany leteckých společností. V takových případech CKTF klienta informuje a pokusí se mu nabídnout alternativní možnosti. Pokud klient uhradil cenu těchto letenek a nevyhovuje mu žádná z nabízených alternativ, CKTF klientovi vrátí ním uhrazené finanční prostředky a ke koupi kombinačních letenek nedojde.

18.5. Po úspěšném uzavření všech přepravních smluv, které kombinované letenky zahrnují, jsou klientovi vygenerovány rezervační čísla jednotlivých letenek, pod kterými budou u přepravců i v CKTF evidované. Klientovi budou tato rezervační čísla zaslána na jím uvedenou mailovou adresu spolu s e-tickety a dalšími dokumenty.

18.6. Klient má možnost vybrat si ke Kombinovaným letenkám Prémiový asistenční servis, který zahrnuje tyto doplňkové služby související s objednanou leteckou přepravou:

a) Prodloužená doba kontaktování zákaznického servisu prostřednictvím volacího tlačítka

b) 100% sleva ze servisního poplatku CKTF za online check-in, pokud jej letecká společnost na daném létě povoluje

c) Kompenzace v případě zrušení / zpoždění letu – kompenzace poskytnutá obchodním partnerem CKTF společností Click2Claim s.r.o., a to v případě zpoždění některého z letů zahrnutého v kombinačních letenkách, které je delší než 2 hodiny oproti plánovanému času odletu, nebo jeho zrušení a neposkytnutí náhradního letu leteckou společností s odletem do max. 2 hodin od plánovaného času odletu.

d) Pokud si klient ke kombinovaným letenkám objednal doplňkovou službu Premium asistenční služby, je povinen zaslat CKTF tzv. APIS údaje týkající se každého cestujícího na těchto letenkách, a to nejpozději 3 dny před odletem. V případě, že jsou letenky zakoupeny méně než 3 dny před odletem, je klient povinen zaslat CKTF tyto údaje ihned po obdržení rezervačních čísel jednotlivých letenek prostřednictvím elektronické pošty. V případě letenek, při kterých by byl airport check-in spojený s poplatkem, CKTF zašle klientovi palubní lístky (boarding passy) prostřednictvím elektronické pošty tak, aby je nejpozději 12 hodin před každým odletem mohl klient pro všechny cestující vytisknout a prokázat se jimi na letišti. Pokud letecká společnost pro konkrétní letenky nezpoplatňuje airport check-in, CKTF zašle klientovi ve stejném časovém termínu elektronické letenky, které však nejsou palubním lístkem a cestující si check-in pro příslušné lety provedou na letišti. Klient je povinen zaslat APIS údaje CKTF, i když kombinované letenky obsahují let jiného než nízkonákladového přepravce. Pokud klient včas nezašle CKTF kompletní a správné APIS údaje všech cestujících, nejenže nebude možné, aby za něj CKTF provedl online check-in, s čímž může být spojeno zpoplatnění airport check-inu, ale vystavuje se také riziku, že cestujícím letecká společnost odmítne nástup na palubu bez poskytnutí náhradního letu či refundace, a navíc mu i zruší část nebo celý zbytek letů na letenkách, a to bez nároku na vrácení peněz za nevyužité lety či náhradu škody.

e) Jelikož všechny kombinované letenky tvoří několik separátních smluv o přepravě s rozdílnými leteckými společnostmi a rozdílným obsahem, v případě zájmu o změnu konkrétních letů, či jejich stornování, se každá smlouva řídí svými smluvními podmínkami v závislosti na letecké společnosti a podmínek její tarifní třídy. V případě dotazů se klient může obrátit na CKTF, která mu jím požadovanou změnu (času letu / data letu / destinace / jména či příjmení cestujícího / třídy apod.) a její proveditelnost ověří spolu s výškou poplatku za změnu. CKTF si v případě realizace změny letenek na základě žádosti klienta účtuje poplatek podle Sazebníku.Rovněž se klient může obrátit na CKTF, pokud si přeje stornovat některý z letů, případně všechny, a CKTF mu podle podmínek leteckých společností ověří, jaká částka se mu v případě storna letů vrátí. CKTF si v případě realizování storna letenek na základě žádosti klienta účtuje poplatek podle Sazebníku. V případě storna / změny některého z letů zahrnutého v kombinačních letenkách se bude CKTF snažit poskytnout klientovi vhodnou alternativu přepravy. Pokud s ní klient nebude souhlasit, a bude chtít zbylou letenku nebo letenky stornovat, z důvodu, že kombinované letenky tvoří několik separátních přepravních smluv, bude zbývající část cesty refundována pouze podle podmínek jednotlivých přepravců, které zbylé lety operují, a to i v případě, že ke zrušení / změně došlo na straně leteckého přepravce.

f) Rozměry, váha a počet kusů a druh přepravovaných zavazadel zahrnuté v jednotlivých přepravních smlouvách, které tvoří kombinované letenky, se mohou lišit a klient je povinen respektovat podmínky jednotlivých leteckých společností, včetně poplatků za překročení váhy / rozměrů / počtu kusů či druhu přepravovaných zavazadel. CKTF při objednávce i po jejím dokončení uvádí vždy nejpřísnější podmínky pro přepravu zavazadel, která je platná pro některý ze zahrnutých letů v klientům vybraných letenkách. Každý letecký přepravce, který zajišťuje let na těchto letenkách, si může účtovat poplatky za dodatečné služby, které nejsou zahrnuty v klientem uhrazené ceně přepravní smlouvy, což je kromě zavazadel např. výběr preferovaného místa k sezení, občerstvení apod. Tyto služby jsou doplňkové a volitelné, nejsou proto součástí základní ceny, kterou cestující za letenky uhradil. Není zaručeno, že každá letecká společnost povoluje zabezpečení požadované dodatečné služby podle přání cestujícího. Doporučujeme žádat o přidání těchto služeb v dostatečném předstihu, a to nejpozději 72 hodin před odletem, ke kterému si klient přeje volitelnou službu přidat. V případě, že o volitelnou službu zažádá později, nemusí být jeho požadavek ze strany CKTF včas zpracován a o službu bude moci požádat až na letišti před odletem, kde ji v případě akceptace ze strany letecké společnosti i uhradí. Cestující bere na vědomí, že v ceně kombinačních letenek nejsou zahrnuty kromě základní ceny všech letenek do cílové

destinace další poplatky, které cestujícímu mohou vzniknout v průběhu přepravy do cílové destinace (zejména poplatky za transfery po letištích, vízové poplatky, poplatky za nadstandardní služby, apod.).

g) V některých případech navazujících letů, které jsou obsahem Kombinovaných letenek, je doprava do cílové destinace zajišťována tak, že pro každý jednotlivý let na trase do cílové destinace jednotlivých směrů dostane cestující palubní lístek, který jinak představuje samostatnou letenku. V takovém případě bere klient na vědomí, že:

1. každá jednotlivá část cesty (každý jednotlivý let) může podléhat odlišným pravidlům, zejména pokud je realizována jiným vybraným přepravcem;
2. pokud bude cestující chtít nevyužít některý z jednotlivých letů na letenkách, může zpravidla ostatní lety využít bez dalších poplatků a sankcí. Tato možnost se však nemusí vztahovat na klasické (jiné než nízkonákladové) letecké přepravce, kteří mají v letenkách zahrnutých několik letů. V případě, že cestující plánuje nevyužít některý z letů na kombinačních letenkách, je povinen si ověřit využitelnost dalších letů v CKTF, jinak může dojít k tomu, že mu letecká společnost zruší část nebo celý zbytek letů na letenkách, a to bez nároku na vrácení peněz za nevyužité lety či náhradu škody;
3. při přestupu mezi jednotlivými lety je zpravidla nutné vyzvednout si zapsaná zavazadla (tzv. checked baggage) a znovu je nechat odbavit na příslušném pultu pro další let, protože se při letech těchto letenek zpravidla nejedná o obyčejný přestupní let, ale o využití samostatného nového letu, v některých případech i u jiného vybraného přepravce. Doporučujeme si proto ještě předem ověřit v CKTF povinnost vyzvednutí zavazadel pro jednotlivé lety na letenkách.

19. Letenky částečně nebo zcela hrazeny voucherem za zrušenou cestu

Tato část VOP představuje speciální úpravu podmínek pro objednávku a prodej letenek zcela nebo částečně hrazených Voucherem za zrušenou cestu. V případech neupravených těmito podmínkami se přiměřeně použijí ostatní ustanovení těchto VOP. Za účelem využití Voucheru za zrušenou cestu společnost CKTF poskytuje možnost vytvoření objednávky na lety letecké společnosti, na nákup jejíž produktů je Voucher za zrušenou cestu určen, prostřednictvím portálu travelfamily.cz. Konkrétní podmínky a možnosti využití Voucheru za zrušenou cestu jsou vázány na podmínky, které stanoví letecká společnost, na nákup produktů, které je určen. Objednávku klient vytváří standardním způsobem a během vytváření objednávky na konkrétní lety má klient k dispozici podmínky dopravy tzv. rules. Pokud se v případě úhrady Voucherem za zrušenou cestu budou podmínky dopravy konkrétní letenky lišit od těch, které měl klient k dispozici v procesu vytváření objednávky, CKTF zašle na email klienta nové podmínky dopravy platné pro zvolenou letenku. V případě zájmu o podrobnější informace k podmínkám dopravy při úhradě Voucherem za zrušenou cestu doporučujeme kontaktovat náš zákaznický servis.

Pokud nedojde k potvrzení rezervace produktů uvedených v objednávce v čase vytvoření objednávky po zvolení způsobu platby Voucherem za zrušenou cestu, požadavek klienta na objednávku produktů bude individuálně prověřován s leteckou společností ještě před zakoupením objednaných služeb a produktů vzhledem k zajištění splnění podmínek a možností využití Voucheru za zrušenou cestu. Pokud klient změní způsob platby na platbu Voucherem za zrušenou cestu až po odeslání potvrzení o vytvoření rezervace, tato rezervace produktů uvedených v objednávce může být dodatečně zrušena. Po prověření požadavku klienta a podmínek využití Voucheru za zrušenou cestu CKTF zašle na email klienta podmínky dopravy platné pro letenku hrazenou částečně nebo zcela voucherem za zrušenou cestu. Voucher za zrušenou cestu nelze použít na zaplacení servisního poplatku či jiného poplatku CKTF, ani na cestovní pojištění apod. Po odečtení úhrady voucherem za zrušenou cestu bude klientovi vyčíslena částka doplatku pro úhradu jiným dostupným způsobem platby. V případě, že klient vyjádří souhlas se zaslanými podmínkami dopravy, CKTF vynaloží veškerou snahu k zajištění klientům objednaných produktů a služeb. V případě, že se zaslané podmínky dopravy shodují s těmi, co měl klient k dispozici během vytváření objednávky na stránce, provedení úhrady objednávky se považuje za souhlas klienta. Smlouva je uzavřena až vystavením / zakoupením letenky u konkrétního leteckého přepravce, o čem je klient informován prostřednictvím elektronické pošty. Aktuální podmínky této smlouvy se nacházejí přímo na stránkách konkrétního přepravce. CKTF v zásadě v tomto procesu vystupuje pouze jako platební místo, v kterém klient předá CKTF celkovou kupní cenu letenky, a následně CKTF hradí cenu leteckému přepravci, jehož služby si klient zvolil. Za případné škody způsobené klientovi z důvodu neuskutečnění přepravy zaviněného leteckou společností nebo jinou stranou společnost CKTF neodpovídá. Je za ně plně odpovědná letecká společnost jako letecký přepravce. V případě, že klient s aktuálními podmínkami dopravy nevyjádří souhlas, bude klientovi refundována plně uhrazená částka použitým způsobem úhrady. Až do momentu odeslání potvrzení o zakoupení letenky není klientovi garantované uzavření přepravní smlouvy na vybrané spojení ani jeho cena, která se může změnit.

DELEGÁTI CKTF: ve vybraných pobytových místech Chorvatska, Řecka, Kypru, Černé Hory a Bulharska, které Vám nabízíme, bude v uvedených termínech a hodinách k dispozici delegát CKTF (výjimku tvoří před a posezónní pobyty v Chorvatsku a Černé Hoře, t.j. do 8. 6. a od 14. 9. 2024). Pro ostatní destinace je zřízena non-stop linka CK TF uvedená v Pokynech na cestu. Na recepci vybraných ubytovacích zařízení najdete informační tabuli nebo informační knihu CKTF, 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. CKTF je v tomto případě pouze zprostředkovatel a nepřebírá žádnou odpovědnost za provedení a průběh výletů. CKTF rovněž nepřebírá odpovědnost za nerespektování písemných pokynů delegáta klientem. CKTF má v nabídce ubytovací kapacity, kde delegát nebude přítomen a je k dispozici pouze na telefonu. 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. CKTF 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 CKTF 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 CKTF), podrobnosti o možnosti kontaktu se zástupcem CKTF 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 CKTF, 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 CKTF v termínech a za podmínek definovaných v čl. VI. původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CKTF vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
f) právo na reklamaci vad v souladu s čl. XII a reklamačním řádem CKTF
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 CKTF 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 CKTF 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 CKTF právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající odstupné.
e) bez zbytečného odkladu sdělovat CKTF své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb.
f) převzít od CKTF 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 a jiné).
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 CKTF 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 CKTF.

a) CKTF je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CKTF známy.
b) CKTF není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
c) CKTF je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku a předat zákazníkovi příslušný doklad dle článku IX.
d) Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CKTF ze smlouvy není CKTF povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.
e) CKTF 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 na prodejním místě, nezavazuje CKTF více než je uvedeno v písemné nabídce. V případě nejasností před podpisem Smlouvy se obraťte na pracovníky prodeje CKTF, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.
b) Zákazník bere na vědomí, že CKTF 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.

Veškeré údaje a informace o službách, cenách a cestovních podmínkách, obsažené v katalozích, na www stránkách či písemných nabídkách, odpovídají informacím známým v době jejich tisku a zveřejnění. Změny jsou vyhrazeny. Při zjištění rozdílných cen jsou platné ty, které jsou zveřejněny na webových stránkách. Pro stanovení cen pro rok 2024 byl stanoven

směnný kurz české koruny vůči EUR a USD ze dne 1. 9. 2023. Tyto VOP CKTF vstoupily v platnost dne 1.10.2023 a vztahují se na pobyty a zájezdy organizované CKTF.

Příloha č. 1 – INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKA

Tato informace o zpracování osobních údajů slouží k informování zákazníků CKTF, která se zákazníky uzavírá smlouvu.

1.A. Údaje zpracovávané pro účely uzavření a realizace smluvního vztahu

Zákazník bere na vědomí, že CKTF 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 CKTF v případě sporu se zákazníkem nebo třetí osobou, které byly na základě Smlouvy poskytovány služby, ohledně Smlouvy nebo v souvislosti s ní;

CKTF 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].

CKTF 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 CKTF 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.

CKTF dále pro účely plnění Smlouvy zpracovává rovněž osobní údaje dalších osob, které jsou dle Smlouvy oprávněny využívat služeb CKTF a jejichž osobní údaje CKTF 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 je CKTF oprávněna 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 CKTF Smlouvu uzavřít.

1.B. Údaje zpracovávané pro účely zařazení zákazníka do věrnostního programu

Pokud k tomu zákazník ve Smlouvě udělil souhlas, CKTF 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 CKTF 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. Údaje zpracovávané pro marketingové účely, marketingové využití údajů

Zákazník bere na vědomí, že CKTF je na základě zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů, oprávněna 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.

Za účelem nabízení svých produktů může CKTF využít též ostatní kontaktní údaje zákazníka v rozsahu jméno, příjmení a adresa. Oprávněným zájmem je v tomto případě propagace produktů CKTF.

Uvedené osobní údaje budou zpracovávány po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 3 let od prvního dne kalendářního roku následujícího po roce, ve kterém byla Smlouva ukončena.

Ke zpracování uvedených osobních údajů není potřeba souhlasu zákazníka.

2. Správce a další příjemci osobních údajů, automatizované zpracování

Správcem osobních údajů zákazníka, který též provádí jejich zpracování, je CKTF, jak je blíže uvedeno výše. Údaje mohou být zpracovávány automatizovaně i manuálně. [K profilování ani automatizovanému rozhodování nedochází].

V případě, že je správcem CKFT, 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 CKFT poskytuje služby dle Smlouvy, cestují do cílové země. K předání osobních údajů do třetí země se v takovém případě nevyžaduje zvláštní souhlas subjektu údajů.

CKTF může za účelem zpracování osobních údajů využívat rovněž třetí osoby – zpracovatele, kterými mohou být zejména marketingové agentury, společnosti dodávající softwarové vybavení či inkasní agentury.

V případě, že si zákazník spolu se Smlouvou sjednal cestovní pojištění na cesty a pobyt, CKTF 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 CKTF 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: Blanka Hrubá, +420 222 206 206, info@travelfamily.cz.

DŮLEŽITÉ INFORMACE

Nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek Travel Family 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.

CESTOVNÍ DOKLADY

Občanský průkaz
K cestám do států EU, na jižní Kypr, EHP a Švýcarska postačí občanům České republiky jako cestovní doklad platný občanský průkaz se strojově čitelnými údaji (občanský průkaz s odstříženým 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 (pokud není na stránkách mzv.cz uvedeno jinak). 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 CKTF 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, sportovní vybavení
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 CKTF nejpozději 4 dny před odletem. O cenách se informujte v CKTF. Cestující mají možnost si rezervovat v letadle konkrétní místa tzv. seating (neplatí pro všechny lety). Letecká společnost nabízí seating standard nebo seating premium (bližší informace v CK TF). Služba je na zpětné potvrzení. Lze zakoupit nejpozději 4 dny před odletem. O cenách se informujte v CKTF. 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 CKTF.

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 CKTF. Je také nezbytné handicapovaného cestujícího CKTF včas nahlásit, popř. informovat CKTF 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. Pokud budete cestovat s nějakou zdravotní pomůckou či vozíčkem, je nutné nahlásit velikost a váhu.

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 v případě letecké dopravy 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 při letecké dopravě je povoleno, pokud má cestující pro umístění dětské autosedačky zakoupené zvlášť sedadlo v letadle i následném transferu do/z ubytovací kapacity. 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. Pro dítě do 2 let v případě autobusové dopravy je nutné zakoupit jízdenku = sedadlo, nelze dítě přepravovat na klíně doprovázející osoby.

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 CKTF, 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. Přeprava zvířat je na zpětné ověření v CKTF, která vždy ověří, zda pro daný let je tato přeprava možná. Pro autokarovou nebo vlakovou 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 příslušnou zemí. Přeprava je zpoplatněna. Informujte se v CKTF.

Přeprava jízdních kol a surfů
Přeprava jízdních kol a surfů (a dalších nadměrných zavazadel) musí být v CKTF nahlášena předem – u letecké dopravy nejpozději 4 dny před odletem a u autokarové dopravy 1 týden před odjezdem, 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. CKTF 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/autobusové přepravě si naše cestovní kancelář vyhrazuje možnost změny místa odletu/odjezdu, trasy letu/jízdy, možnost mezipřistání, změny letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. První a poslední den leteckých/autobusových 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/Odjezd i přílet/příjezd 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/dopravních koridorů. Letecké společnosti usilují o vyloučení těchto rušivých vlivů a žádají o pochopení v případě změn odletových časů nebo jiných neplánovaných odchylek.

SVOZY

Pro zájemce lze zajistit na vyžádání (u vybraných destinací) transfery na Letiště Václava Havla v Praze – Ruzyni a následně zpět domů (nevztahuje se na nabídky Last Minute). Pokud máte o tuto službu zájem, je potřeba ji objednat hned při koupi zájezdu 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 dopravního prostředku 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 (případně Vás bude informovat formou sms o místě nástupu). 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.

UBYTOVÁNÍ

Hodnocení * symbol, který uvádíme, nemusí být oficiální kategorií ubytování, ale může vycházet z našich zkušeností a poznatků. CKTF 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 CKTF 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 šnůru.

Požadavky a přání
Ve Vaší smlouvě můžete v příslušné kolonce vyplnit Váš zvláštní požadavek (jedná se o přání, která nejsou za poplatek), jako je např. ubytování v 1. patře, 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 CKTF 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.

Dětské postýlky
Dětské postýlky jsou poskytovány buď zdarma, nebo za poplatek. Počet dětských postýlek, které jsou v dané kapacitě k dispozici, je většinou omezený, CKTF 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 hotelové 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. Informace k organizaci zpáteční cesty může být zaslána také SMS zprávou v den odjezdu.

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 CKTF 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 a dalšího hmyzu. Výskyt komárů a jiné fauny, která je obvyklou součástí místního biotopu, jejíž přítomnost není vadou plnění a nemůže být proto předmětem reklamace. CKTF 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, 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 CKTF nedoporučuje konzumaci vody přímo z vodovodu. Ve snaze předejít zdravotním problémům CKTF 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 10-20 €/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. Sprchy na pláži mohou být v některých případech zpoplatněny. 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 CKTF. Nahota na veřejných místech se netoleruje. V Chorvatsku a Černé Hoře jsou nudistické pláže označeny FKK.

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 CKTF 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 CKTF. 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 CKTF 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. 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.

CENY
CKTF 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 CKTF po datu uzavření Smlouvy, nezakládají tyto právo klientovi na zlevnění ceny. Závaznou smluvní cenou je ta, která je uvedena ve Smlouvě o zájezdu/ Smlouva o službě cestovního ruchu.

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