

Rady a informace

v03.24

Vážení zákazníci,

děkujeme, že jste si vybrali zájezd cestovní kanceláře BRENNA. Pro Vaši spokojenost děláme maximum a věříme, že Vaše dovolená bude příjemně stráveným časem. Připravili jsme pro Vás základní informace k zájezdu, které si, prosíme, pečlivě prostudujte, neboť obsahují důležitá upozornění k Vaší cestě.

KOMPLEXNÍ ODBAVENÍ + CESTOVNÍ POKYNY

V cestovních pokynech naleznete veškeré potřebné informace včetně přesných časů odletů a příletů. Tyto instrukce rozesíláme zpravidla 7 dní před začátkem Vaší dovolené, a to e-mailem (případně poštou) na adresu objednavatele uvedenou ve Smlouvě o zájezdu. Upozorňujeme, že dokumenty k odbavení jsou předávány klientům až po zaplacení celkové ceny zájezdu. Pokud nebyly cestovní pokyny klientovi doručeny (např. z důvodu chybně uvedeného kontaktu), je nutné si je vyžádat. Všem našim klientům doporučujeme uvést na Smlouvu o zájezdu více možných kontaktů (telefonní číslo, e-mail, adresu bydliště) a při doplatku zájezdu si zkontrolovat aktuálnost údajů. Komplexní cestovní odbavení neobsahuje letenky; letecká společnost odbavuje klienty na základě elektronického seznamu klientů. Komplexní odbavení obsahuje voucher sloužící pro ubytování, a pokud máte sjednáno pojištění, obsahuje i doklad o pojištění s kontaktem na asistenční službu a číslem pojistné smlouvy.

CESTOVNÍ DOKLADY

Upozorňujeme, že za platnost svých cestovních dokladů zodpovídají klienti, cestovní kancelář nemá povinnost ji kontrolovat. Doporučujeme Vám tedy včasnou kontrolu dokladů tak, abyste mohli případně využít běžných lhůt pro jejich vydání. Nezapomeňte, že od 26. 6. 2012 je každý občan ČR včetně dětí povinen cestovat do zahraničí na vlastní cestovní doklad (občanský průkaz do zemí EU, pas do zemí mimo EU). Držitel cestovních pasů a cestující jiné národnosti jsou povinni se informovat o podmínkách vstupu do destinace na zastupitelském úřadě své země nebo v CK.

Za vydání cestovního pasu ve lhůtě 30 dnů s dobou platnosti 10 let (u dětí do 15 let s dobou platnosti 5 let) zaplatíte **600 Kč, děti do 15 let 100 Kč**. Od 2. 7. 2018 je možné získat plnohodnotný cestovní pas s biometrickými údaji také ve zkrácených lhůtách.

- do 24 hodin v pracovních dnech:** žádost o vydání pasu je možné podat u kteréhokoliv obecního úřadu obce s rozšířenou působností nebo u Ministerstva vnitra, doklad je však možné převzít pouze u Ministerstva vnitra. Správní poplatek za vydání cestovního pasu činí **6.000 Kč** při podání u Ministerstva vnitra, **4.000 Kč** při podání u obecního úřadu obce s rozšířenou působností, občané mladší 15 let platí **2.000 Kč**.
- do 5 pracovních dnů:** žádost o vydání pasu je možné podat a doklad převzít u kteréhokoliv obecního úřadu obce s rozšířenou působností nebo u Ministerstva vnitra. Ve zkrácené lhůtě do 5 pracovních dnů je poplatek ve výši **3.000 Kč, dítě do 15 let zaplatí 1.000 Kč**.

Zkrácené lhůty 24 hodin v pracovních dnech nebo 5 pracovních dnů se nově týkají také vydávání občanských průkazů. Platnost dokladu při cestách po EU je nutná minimálně po dobu plánovaného pobytu mimo území ČR. Do zemí mimo Evropskou unii je třeba platný cestovní pas: při cestách do Turecka je nutná minimální platnost pasu nejméně 5 měsíců po návratu do ČR, při cestách do Egypta 6 měsíců po návratu do ČR. Vstup do Egypta je navíc podmíněn zakoupením víza po příletu do země nebo přímo v cestovní kanceláři při objednání zájezdu.

Podrobné informace týkající se cestovních dokladů ČR lze nalézt na stránkách Ministerstva vnitra ČR www.mvcr.cz v sekci „Služby pro veřejnost / rady a služby / cestovní doklady“ nebo na stránkách Ministerstva zahraničních věcí www.mzv.cz.

VSTUPNÍ PODMÍNKY A FORMALITY

Pro vstup a pobyt na území cizího státu musejí občané ČR splňovat podmínky stanovené jeho zákony. Podmínky pro vstup do jednotlivých zemí se

mohou měnit a konzulární úřady nejsou povinny cestovní kanceláře o změnách informovat. Proto doporučujeme ověřit si potřebné informace na www.mzv.cz a na konkrétním zastupitelském úřadě. Informace o povinných a doporučených očkování do zahraničí najdete na stránkách MZV ČR.

CESTUJEME S DĚTI - PÍSEMNÝ SOUHLAS RODIČŮ

V případě, že nezletilá osoba cestuje v doprovodu jiné osoby než je rodič/zákonný zástupce, doporučujeme si ověřit u zastupitelského úřadu navštěvovaného státu, zda kromě platného cestovního dokladu nebude vyžadován také písemný souhlas rodičů/zákonných zástupců s cestou dítěte do zahraničí (MZV ČR nedisponuje seznamem zemí, které mají tuto povinnost zakotvenou přímo ve své legislativě). Všeobecně platí, že pro krátkodobý výjezd do ciziny či na dovolenou není obvykle souhlas druhého rodiče vyžadován. Souhlas s vycestováním druhého rodiče je však vhodné si opatřit zejména pro delší pobyty v cizině, kdy by se mohlo stát, že druhý rodič označí toto vycestování jako únos dítěte. Přes výše uvedené se doporučuje se souhlasem vybavit i pro krátkodobé pobyty v zahraničí hlavně v případě, že dítě cestuje pouze s jedním rodičem. Důvodem je snaha zabránit, aby jeden z rodičů přemístil dítě mimo stát obvyklého bydliště bez vědomí/bez souhlasu druhého rodiče. Pořízení souhlasu lze doporučit rovněž nesezdaným párům a rodičům, kteří mají odlišné příjmení než dítě, prarodičům a při samostatné cestě nezletilého. K souhlasu lze přiložit fotokopii rodného listu dítěte. Rozhodně se doporučuje mít tento souhlas při cestách mimo státy EU/mimo Evropu, jakož i v případě pochybností či nejasných podmínek.

V písemném souhlasu s cestou je zapotřebí dostatečně identifikovat dítě i jeho doprovázející osobu (uvést jméno a příjmení, datum narození a číslo cestovního dokladu), destinaci a termín cesty. Také se doporučuje mít s sebou fotokopii rodného listu nezletilého (jedná-li se o malé děti), případně rozhodnutí soudu o svěření dítěte do péče. Je vhodné, aby si osoba, která písemný souhlas uděluje, zajistila úřední ověření podpisu (obecní úřad, pošta se službou Czech Point atj.). Kromě češtiny se písemný souhlas doporučuje udělit i v cizím jazyce použitelném v destinaci, pro kterou je určený. Je však potřeba počítat s tím, že pak by se musel pořídit úřední překlad souhlasu uděleného v českém jazyce, na němž je ověřen podpis, nebo podpis na souhlasu v cizím jazyce nechat ověřit u notáře, který tento cizí jazyk ovládá. S žádostí o ověření podpisu na cizojazyčném dokumentu je možné se případně obrátit na velvyslanectví státu cesty, pokud legalizace provádí. Při sepsání souhlasu v podobě dvou či vícejazyčného textu pošta/obecní úřad ověření podpisu neprovede. Více informací najdete na https://www.mzv.cz/jnp/cz/cestujeme/podminky_vycestovani_z_cr/cestovani_s_detmi.html

ZDRAVÍ

Při balení nezbytných věcí na dovolenou si nezapomeňte přibalit opalovací krémy, sluneční brýle a pokrývku hlavy. Snažte se vyvarovat dlouhého a přímého pobytu na slunci (zejména pak v polední době) a nepodceňujte pitný režim. Klienti se zdravotními problémy (např. kardiaci, astmatici, osoby s omezenými pohybovými schopnostmi či jiným handicapem atd.) jsou povinni písemně upozornit na tuto skutečnost, aby mohli být informováni delegát a ubytovací zařízení v místě pobytu. Těmto klientům doporučujeme vybírat ubytovací zařízení na základě konzultace s prodejcem zájezdů. Doporučujeme vzít si s sebou dostatek léků, které běžně užíváte a v případě nočního nebo brzkého ranního letu přibalit do zavazadla vodu v plastu.

POJIŠTĚNÍ

V ceně zájezdů a pobytů není zahrnuto pojištění léčebných a úrazových výloh v zahraničí či v ČR, ani pojištění pro případ odstoupení od smlouvy

o zájezdu. Pro klid a pohodlí Vám doporučujeme využít nabídky pojištění UNIQA pojišťovna, a.s. Nabízíme pojištění KOMFORT PLUS, které je platné pro pobyty v zahraničí. Rozsah pojištění a limity pojistného plnění naleznete na www.brenna.cz. Na jedné smlouvě o zájezdu musí být pojištěny všechny osoby. Pojištění je hrazeno formou příplatku k ceně zájezdu/pobytu. Pokud jste si u nás pojištění pojišťovny UNIQA, a.s. sjednali, obdržíte spolu s Vaším odbavením kartičku, kterou se neprokazujete při návštěvě zdravotnického zařízení, ale která slouží jako informace pro Vás, jaké telefonní číslo je třeba volat v případě nutnosti poskytnutí lékařské péče. Kontakt na asistenční službu pojišťovny **UNIQA**, a.s. 24 hodin denně v českém jazyce – Europe Assistance: **+420 296 333 696**. Asistenční služba zprostředkuje ošetření ve smluvním zdravotnickém zařízení. Poplatky za lékařskou péči i léky se většinou platí v hotovosti u lékaře či v lékárně. Po návratu do ČR Vám danou částku pojišťovna uhradí na základě vyplnění formuláře pojistné události a doložení lékařské zprávy, účtů za lékaře a za předepsané léky. Formulář je k dispozici v CK BRENNNA na vyžádání. Pokud jste si pojištění nesjednali prostřednictvím CK BRENNNA, ale u své pojišťovny, kontaktujte asistenční službu této pojišťovny.

Kartičku Vašeho běžného zdravotního pojištění v ČR (např. VZP, OZP aj.) doporučujeme přibalit s sebou na cestu do zemí EU, neboť v některých státních zařízeních můžete být ošetřeni zdarma, a tedy bez další nutnosti požadovat proplacení účtů za ošetření po návratu do ČR u Vaší pojišťovny.

V DEN ODLETU

Doprava na letiště je individuální. Na letiště Vám doporučujeme se dostavit k odbavení **nejméně 2,5 hodiny před odletem**. Po příchodu na letiště věnujte pozornost informačním tabulím, kde bude uvedeno číslo odbavovací přepážky. U této přepážky se prokažte Vaším cestovním dokladem. Zde také odevzdáte zavazadlo k odbavení a obdržíte palubní vstupenku i potvrzení o převzetí zavazadla. Po odbavení přejděte k osobní kontrole; je třeba mít připravený palubní lístek a cestovní doklad. V tranzitním prostoru pak sledujte informační tabule s časem Vašeho odletu a číslem východu k odletu.

UPOZORŮJEME!

Pokud se nedostavíte k odbavovací přepážce včas, abyste mohli být odbaveni (přepážka se uzavírá 60 minut před plánovaným odletem) nebo nebudete-li mít požadované cestovní doklady, a tedy nebudete moci odcestovat, naše cestovní kancelář nenese odpovědnost za Vaše další výdaje či za propadnutí Vámi uhrazených služeb.

Letecká přeprava

Cestovní kancelář BRENNNA využívá při letech do cílových destinací tzv. charterových letů, na kterých má pronajatu určitou kapacitu míst v letadle. Aby bylo možné uspokojit velkou poptávku klientů, zakupuje cestovní kancelář letenky taktéž na pravidelných leteckých spojích různých leteckých společností, informace o totožnosti leteckého dopravce je klientům poskytována při rezervaci zájezdu. Z tohoto důvodu není možné zajistit, aby všichni klienti cestující do stejné destinace téhož dne, letěli také stejnou linkou (do letních destinací létá z Prahy, Brna a Ostravy i několik spojů denně). Upozorňujeme tedy, že smlouva o zájezdu negarantuje klientovi čas odletu a příletu či konkrétní letecký spoj, garantuje pouze letový den. Taktéž není možné předpokládat, že se odlet do destinace uskuteční první den zájezdu ráno a zpáteční let poslední den zájezdu večer, aby bylo možné maximálně využít dobu pobytu. První a poslední den pobytu je určen k letecké dopravě do/z destinace, transferu do/z letoviska a k ubytování, nikoliv k samotné rekreaci; nelze tedy tyto dny chápat jako plnohodnotné dny pobytu. Délka pobytu na místě je vždy určena počtem nocí strávených v destinaci a je uvedena na smlouvě o zájezdu. Upozorňujeme, že přílet do místa určení po půlnoci neznamená zkrácení pobytu a nezakládá důvod k poskytnutí slevy z ceny zájezdu.

Během letecké dopravy platí přepravní řád příslušné letecké společnosti a taktéž mezinárodní smlouvy a dohody, kterým se letecký dopravce podřizuje. Dojde-li vlivem povětrnostních podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností nezaviněných leteckou společností ke změně odletu, odletového či příletového místa, mezipřistání, zpoždění, změně typu letadla apod., neodpovídá letecká společnost ani cestovní kancelář za případné škody, které by mohly zákazníkovi tímto vzniknout, a nejsou povinny nahradit služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány.

Na základě předpisů, směrnic a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě může být letový řád z technických důvodů dopravcem změněn, a to i několik hodin před odletem. Cestovní kancelář tyto změny nemůže

ovlivnit a nenese za ně žádnou odpovědnost. Pokud letecká společnost změnu času oznámí, všechny klienty informujeme na kontaktech uvedených ve smlouvě o zájezdu. Prosíme, mějte v den odletu a příletu zapnutý Váš mobilní telefon, aby bylo možné se s Vámi telefonicky spojit. Cestovní kancelář i letecká společnost maximálně usilují o vyloučení těchto rušivých vlivů; prosíme Vás, v případě změn letových časů nebo zpoždění, o Vaše pochopení. Případná odškodnění cestujících řeší výlučně letecká společnost v souladu s platným Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, v jeho aktuálním znění, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké přepravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení, nebo významného zpoždění letů. Veškeré náhrady, škody a případné újmy uplatňuje cestující přímo u letecké společnosti. Změny v dopravě, či případná zpoždění v dopravě nezakládají právo zákazníka na odstoupení od smlouvy, na slevu a kompenzace za služby, které nemohly být z tohoto důvodu využity.

Přepravní podmínky Smartwings a.s.:

<https://www.smartwings.com/prepravní-podmínky>

Přepravní podmínky Air Cairo:

<https://aircairo.com/cz-cz/condition-of-carriage>

Přepravní podmínky Air Montenegro:

<https://airmontenegro.com/en/footer/information/general-conditions-of-carriage>

Přepravní podmínky dalších leteckých společností jsou k dispozici na vyžádání v CK BRENNNA.

Příplatkové služby a informace k letům letecké společnosti Smartwings:

MÍSTA V LETADLE

Máte-li zvláštní požadavky na místa v letadle, naše cestovní kancelář Vám může předem zaručit přidělení konkrétního místa za poplatek. Více informací o zajištění míst naleznete na www.brenna.cz/cestovni-kancelar-brenna/mista-v-letadle.

INFORMACE K REZERVACI SEDADEL V LETADLE

Upozorňujeme, že místa u nouzových východů (exitové řady) mohou být obsazena pouze osobami fyzicky přiměřeně zdatnými, které rozumějí a hovoří anglickým jazykem a jsou schopny řídit se pokyny palubního personálu. Tyto sedáčky nesmí být obsazovány dětmi do 12 let, těhotnými ženami, osobami staršími či fyzicky oslabenými ani osobami s tělesným či mentálním postižením.

Nebudou-li cestující splňovat podmínky pro přepravu na těchto místech, může být rozhodnutím palubního personálu provedeno přeusazení na jiná místa. V takovém případě nevzniká nárok na reklamaci ani kompenzaci za zakoupené či přednostně rezervované místo.

Pokud cestující nesplňuje podmínky pro přepravu na místech u nouzových východů, mohou být jeho přednostní rezervace přebazovány palubním personálem. V takovém případě nevzniká nárok na vrácení zaplacené částky za rezervaci sedadla.

Dále upozorňujeme, že dopravce má právo přesadit cestující bez ohledu na objednaný či zaplacený seating, případně přemístit kabinová zavazadla do zavazadlového prostoru.

Místa v letadle, která nemáte předplacena, jsou potvrzena až na palubní vstupence a jsou přidělována cestujícím u přepážky odbavení na letišti v den odletu.

STRAVA NA PALUBĚ LETADLA

V průběhu letu není podáváno občerstvení. Na palubě je možné si zakoupit nápoje i občerstvení. Stravování v letadle je také možné si zakoupit prostřednictvím cestovní kanceláře nejpozději 4 pracovní dny před Vaším odletem. Více informací naleznete na www.brenna.cz/cestovni-kancelar-brenna/letecka-doprava.

ZAVAZADLA K ODBAVENÍ

Váhový limit na bezplatnou přepravu odbavených zavazadel je **23 kg/osoba**, děti do 2 let (infanti) sedící v letadle na klíně rodičů mají nárok na zavazadlo o hmotnosti **max. 10 kg** a součtu délky, šířky a výšky maximálně **115 cm**. Případná nadváha bude účtována doprovodné osobě. Bezplatně jsou přepravovány dětské kočárky a postýlky.

Sdružování hmotnosti zavazadel není povoleno, a to ani v rámci spolecestujících či rodiny. V případě, že klient překročí stanovený bezplatný limit váhy odbaveného zavazadla a nemá dokoupenou nadváhu předem, má odbavující letiště právo účtovat klientovi paušální poplatek dle Přípravných podmínek letecké společnosti, a to: **1 100 Kč/osoba** (odlet v ČR) nebo **43 EUR** (v EU a v Turecku) nebo **44 USD** (Egypt). Tento poplatek je účtován bez ohledu na počet kilogramů, o které byla váha zavazadla překročena, avšak do maximální hmotnosti zavazadla **32 kg/osoba**.

Zakoupení navýšení hmotnosti je možné předem v CK BRENNA či u Vašeho prodejce, a to jak jednosměrně, tak i na oba lety (tam i zpět), nejpozději však 4 pracovní dny před odletem. Uvedené služby si může zakoupit jen jedna nebo i více osob na smlouvě o zájezdu. Poplatek za nadváhu zavazadla (9 kg) činí **1 250 Kč/jeden směr**. Nadváhy zakoupené v CK jsou nerefundovatelné, platné pouze pro zakoupený let a pouze pro cestujícího, který má nadváhu nahlášenou (nelze jednu zaplacenou nadváhu rozdělit mezi více cestujících osob).

PŘÍRUČNÍ ZAVAZADLA

Na palubu letadla si může každý cestující vzít s sebou zavazadlo nepřesahující rozměry **55 x 40 x 23 cm** a nevážící více než **8 kg**. Palubní zavazadla mohou být na přepážce odbavení zavazadel (check-in) zkontrolována. Do palubního zavazadla doporučujeme vzít fotoaparát, videokameru, doklady, peníze a léky. Dále je možnost vzít na palubu letadla jednu malou osobní tašku (např. dámskou kabelku nebo laptop o hmotnosti max. **3 kg** a maximálních rozměrů **40 x 30 x 15 cm**). Žádné jiné předměty nejsou akceptovány. Výjimku tvoří pouze pomůcky pro cestující s omezenou pohyblivostí, tj. berle nebo jiné ortopedické podpěrné přístroje. Kabinová zavazadla a osobní tašky, které překročí povolený počet, rozměry nebo hmotnost, budou přepravena za poplatek dle ceníku jako zapsaná v zavazadlovém prostoru letadla. **Nordic Walking** (trekové hole) nejsou považovány za zdravotnickou pomůcku a jsou přepravovány pouze v zavazadlovém prostoru nikoliv na palubě jako příruční zavazadlo. Elektronické cigarety musí mít cestující vždy přímo u sebe, pokud možno s odstraněnou baterií.

POŠKOZENÍ, ZTRÁTA ČI VYKRAZENÍ ZAVAZADLA BĚHEM LETU

Za poškození nebo ztrátu odbaveného zavazadla při letecké přepravě přebírá plnou odpovědnost letecká společnost. Pokud při přiletu do cílové destinace zjistíte, že je Vaše zavazadlo poškozeno nebo se dokonce ztratilo, ihned na letišti v reklamčním oddělení sepište protokol (P.I.R.), který budete potřebovat pro uplatnění nároku na odškodnění. Toto odškodnění budete nárokovat přímo u letecké společnosti.

Cestující je povinen v souladu s Montrealskou úmluvou nahlásit dopravci poškození zavazadla nebo poškození obsahu neprodleně, jakmile jej zjistí; nejpozději do 7 dnů ode dne převzetí zavazadla. Ztrátu obsahu zavazadla je cestující povinen nahlásit dopravci ihned po převzetí zavazadla. Cestující škodu hlásí handlingovému partnerovi v místě přiletu, ev. je možné škodu dohlásit vyplněním on-line formuláře (viz níže) dopravce ve stanovené lhůtě. Cestující je povinen zkontrolovat si zavazadlo a jeho obsah bezprostředně po obdržení zavazadla a případné škody nahlásit. Žálosti nahlášené po uplynutí této lhůty nebudou akceptovány. Pro potřeby likvidace prosím vyplňte online formulář na adrese <https://claim.smartwingsgroup.com>.

V případě neobdržení Vašeho odbaveného zavazadla vyplňte online formulář na webových stránkách <https://claim.smartwingsgroup.com>. Zavazadlo se vyhledává 30 dnů ode dne sepsání Protokolu o nedoručeném zavazadle P.I.R. Nedoručení zavazadla je cestující povinen nahlásit ihned po přiletu, na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Nároky z odpovědnosti za zpoždění zavazadla je třeba uplatnit do 21 dnů ode dne, kdy bylo zavazadlo předáno příjemci.

PŘEPRAVA NESKLADNÝCH ZAVAZADEL

Přeprava neskladných zavazadel (např. jízdní kola, výbava pro potápěče, windsurfingová prkna apod.) musí být nahlášena v cestovní kanceláři nejpozději 6 dní před odletem; tato přeprava se uskutečňuje v závislosti na kapacitních možnostech přepravce, a to za poplatek. Více informací o cenách naleznete v Pravidlech přepravy zavazadel na <https://www.brenna.cz/cestovni-kancelar-brenna/letecka-doprava>.

PŘEPRAVA DĚTSKÝCH KOČÁRKŮ

Dětské kočárky se přepravují bezplatně. V souladu s Přípravními podmínkami musí být kočárky přepravovány v ochranném obalu. V případě, že cestující žádá naložení kočárku do zavazadlového prostoru až u vstupu do letadla, je nutné tuto skutečnost nahlásit již u odbavení zavazadel. Na základě tohoto nahlášení cestující obdrží identifikační štítek. I v tomto případě by měl mít kočárek ochranný obal. Za poškození nezabalených kočárků a sportovních vybavení nenese letecká společnost odpovědnost. Letecká společnost Smartwings zavedla možnost přepravy skladných dětských kočárků v kabině letadla za následujících podmínek:

- dětský kočárek splňuje rozměry/váhu kabinového zavazadla
- dětský kočárek je v ochranném obalu
- nejedná se o nadpočetné kabinové zavazadlo
- kapacita binů přepravu umožňuje

Příkladem takového kočárku je např.:

<https://www.babyzen.com/gb/en/yoyo2-stroller-birth>

PŘEPRAVA SLUNEČNÍKŮ

Slunečníky již nelze zdarma přepravit (pouze jako dokoupené zavazadlo), nelze je přepravit ani připevněné k zavazadlům.

DOPRAVA CESTUJÍCÍCH SE ZDRAVOTNÍMI POTÍŽEMI

U cestujících se zdravotními potížemi, které ho mohou během letu ohrozit, je třeba uvést již při koupi zájezdu typ zdravotního problému. Každý takový cestující musí při odbavení předložit vyplněný formulář FIT TO FLY – Formulář Travel clearance (ke stažení na <https://www.smartwings.com/images/predpisy-formulare/medical-information-form.pdf>). Pokud bude mít cestující jiné potvrzení od lékaře, musí být v takovém vždy potvrzen výslovný souhlas lékaře s leteckou přepravou pacienta. Jiná potvrzení nejsou akceptována.

DIABETICI

Diabetici nemusí mít žádné potvrzení od lékaře a nemusí nahlašovat přepravu inzulínového pera v příručním zavazadle. Přeprava inzulínu a inzulínového pera je již naprosto běžná. Každý diabetik je však povinen mít u sebe průkaz diabetika.

VOZÍČKÁŘI

Přepravu vozíčkáře je nutné nahlásit předem v cestovní kanceláři, a to ještě před podpisem smlouvy o zájezdu. Klient vozíčkář nemusí vyplňovat formulář FIT TO FLY, ovšem musí být nahlášena míra pohybového omezení pro zajištění správného odbavení do letadla. Pokud si kompletně imobilní cestující objedná asistenci, je rovněž nutné specifikovat elektrický/manuální invalidní vozík. V případě elektrického a manuálního invalidního vozíku je potřeba nahlásit celkovou váhu a jeho rozměry; u elektrického ještě navíc typ baterie. U elektrických vozíků musí být odpojena baterie (suchá nebo gelová). Baterie se odpojuje už u odbavení a cestující si již zde přeseď do letištního asistenčního vozíku. Invalidní vozík na tzv. mokré baterie letecká společnost nepřepravuje. Před zakoupením zájezdu je vždy nutné ověřit u vybraného typu ubytování, zda je možné zajistit bezbariérový pokoj, a zda hotel disponuje bezbariérovým přístupem do společných prostor. Více informací žádejte v CK BRENNA.

DOPRAVA TĚHOTNÝCH ŽEN

Těhotné ženy do 34. týdne těhotenství (do 28. týdne u vícečetných těhotenství) nepotřebují potvrzení od lékaře, ale musí prokázat, v jakém týdnu těhotenství jsou, tzn. musí mít s sebou těhotenský průkaz. Po překročení 34. týdne těhotenství (u vícečetného těhotenství po překročení 28. týdne) již není přeprava možná. Těhotná žena je povinna předložit těhotenský průkaz při odbavení zavazadel, v opačném případě je letecká společnost oprávněna odmítnout její přepravu.

VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

Letecká společnost i cestovní kancelář si vyhrazují právo vyloučit klienta z přepravy nebo z celého zájezdu, jestliže svým konáním narušuje řád nebo bezpečný průběh přepravy/zájezdu, případně hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Nepříjemná je přeprava osob v podnapilém stavu nebo pod vlivem omamných látek. Z přepravy/zájezdu však může být vyloučen i klient, který verbálně napadá zástupce letecké společnosti či cestovní

kanceláře, případně se vulgárně a hrubě vyjadřuje. V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok klienta na úhradu nečerpaných služeb. Smyslem a cílem tohoto opatření je zabezpečení klidné dovolené a přepravy všech cestujících, jakož i ochrana pracovníků letecké společnosti a cestovní kanceláře.

BEZPEČNOSTNÍ PRAVIDLA

Na palubu letadla je nepřipustné brát předměty ostré povahy – nože, nůžky, žiletky, šipky, sportovní pátky (baseball), kulečnicková a biliárová tága, kovové pilníčky na nehty a jiné, zbraně i imitace zbraní. Zakázány na palubě letadla jsou také turistické hole. Tyto předměty je nutné umístit do zavazadel určených k odbavení. Injekční stříkačky lze převážet v příručním zavazadle pouze ze zdravotních důvodů (není nutné hlásit v CK, pouze oznámit u bezpečnostní kontroly). Letecká společnost nepřepravuje howerboardy, segway, Samsungy Galaxy Note 7 a jakékoliv přehřívající se nebo poškozené baterie.

Pro Vaši ochranu před hrozbou kapalných výbušnin přijala Evropská komise dne 6. 11. 2006 přísnější bezpečnostní pravidla. Na všech letištích platí, že cestující jsou při bezpečnostní kontrole příručních zavazadel, kromě kontroly zakázaných předmětů, podrobeni také kontrole tekutin. Klienti mohou mít s sebou do kabiny letadla pouze tekutiny a gely o obsahu **do 100 ml**. Všechna balení musí být umístěna v jednom průhledném uzavíratelném igelitovém sáčku o maximálním obsahu **1 litr na osobu**. Tekutinami a gely se rozumí: voda a další nápoje, polévky, sirupy, krémy, pletová mléka a oleje, parfémy, gely včetně šampónů a sprchových gelů, nádoby pod tlakem včetně pěny na holení, pěnových tužidel, dalších pěnových přípravků a deodorantů, pasty včetně zubní pasty, směsi tuhých a tekutých materiálů, všechny další materiály podobné konzistence. Nápoje, parfémy a ostatní tekutiny zakoupené v tranzitním prostoru letiště Vám budou zabaleny do zapečetěných tašek. Doporučujeme přepravovat tekutiny v zavazadlech, která se odbavují do zavazadlového prostoru. Léky a dietologické přípravky včetně dětské výživy (pro malé děti), které jsou pro cestujícího po dobu letu nezbytné, mohou být přepravovány v příručním kabinovém zavazadle.

CESTOVÁNÍ S MALÝMI DĚTMI

Pokud se rozhodnete pro cestování s malými dětmi, je cesta letadlem ideální. Lety zejména do středomořských destinací netrvají dlouho, a i pro ty nejmenší poskytují pohodlí. Na letištích jsou většinou k dispozici prostory určené pro maminky s dětmi, které jsou vybaveny přebalovacím pultem. S kočárkem můžete jít až k letadlu, ten Vám následně uloží pracovníci letiště do zavazadlového prostoru přímo v letadle a při výstupu z letadla jej opět dostanete zpět. Přeprava kočárku je bezplatná a jeho hmotnost se nepočítá do celkové hmotnosti zavazadel. Při cestování s miminkem je třeba mít na paměti, že Vaše dítě bude nutné při cestě letadlem zabavit, ale také ho nakrmit a přebalit. Zde najdete několik praktických rad a doporučení, co si vzít s sebou na cestu do letadla: oblíbené hračky, vlhčené ubrousky, jednorázové plenky, dětské laskominy, dudlíky, náhradní oblečení a láhev s pitím. Je velmi důležité dávat dítěti pít při vzletu a také při přistávání letadla, abyste předešli případné bolesti uší způsobené změnou tlaku. Ve Vašem odbaveném zavazadle by také neměl chybět krém na opalování s vysokým faktorem určený speciálně pro děti. Dále nezapomeňte na tělové mléko po opalování, náplast a panthenol na případné spáleniny. Vhodné je přibalit také léky tlumící bolest a horečku.

DĚTSKÉ CENY

Děti do 2 let neboli infanti (v den zájezdu odletu jim nesmí být 2 roky) mají zájezd zdarma. Platí pouze poplatek **1 500 Kč** případně pojištění léčebných a úrazových výloh v zahraničí. Nemají však nárok na sedadlo v letadle, na sedadlo v autobusu při transferu, na lůžko nebo přistýlku v ubytovacím zařízení. Dětskou postýlku lze u většiny ubytovacích kapacit zajistit zdarma, příp. za poplatek na vyžádání v CK (viz. dětské postýlky). Během letecké přepravy se společností Smartwings, a.s. mají děti do 2 let nárok na přepravu odbaveného zavazadla o hmotnosti max. **10 kg** a součtu délky, šířky a výšky maximálně **115 cm** (případná nadváha bude účtována doprovodné osobě). Bezplatně jsou přepravovány dětské kočárky a postýlky.

Děti starší 2 let – dětské ceny se vztahují na děti od 2 let věku až do dovršení věku vyznačeného v ceníku jednotlivých hotelů, a to při ubytování s minimálně dvěma dospělými osobami.

V destinaci

TRANSFERY

Transfery z/na letiště do/z hotelů jsou organizovány partnerskými cestovními kancelářemi, které CK BRENNA v destinacích zastupují. Vzhledem k četnosti příletů a odletů letadel do destinací i vzhledem k vyčerpání delegátů v místě pobytu (informační schůzky na hotelech, organizace výletů) není reálné, aby byl u každého příletu a odletu přítomen český hovořící pracovník či delegát. Těmto příletům a odletům zpravidla asistují pracovníci partnerské cestovní kanceláře, kteří hovoří světovými jazyky, a kteří zajišťují Váš přesun do/z hotelů. Po příletu do destinace obdržíte informaci od delegáta formou SMS, WhatsApp zprávy či tištěnou formou, kde budete informováni o průběhu pobytu i výletech. V případě, že cestujete s neskladnými zavazadly (např. jízdní kola, výbava pro potápěče, windsurfingová prkna apod.), nebo pokud je jeden z cestujících odkázán na invalidní vozík, není možné realizovat hromadný transfer autobusem. Je tedy nutné mít předem v CK zajištěn a uhrazen privátní transfer z letiště do hotelu a zpět, případně si zajistit transfer individuálně. O ceně privátního transferu se informujte v CK BRENNA.

Realizace transferů a jejich délka závisí především na dopravní situaci a počtu hotelů, do kterých jsou klienti dopravováni. Každý cestující zodpovídá sám za svoje zavazadla, doporučujeme přesvědčit se, že byla naložena do dopravního prostředku.

TRAJEKTY

Informace platí pro řecké ostrovy, na kterých se nenachází mezinárodní letiště. Je nutné počítat s tím, že odjezdy do a z pobytových míst se přizpůsobují časovým harmonogramům lodních společností. V případě nemožnosti návazného lodního spojení (například při večerním příletu, ranním odletu nebo nepříznivých povětrnostních podmínkách) bude první nebo poslední noc zájezdu realizována v příletové či odletové destinaci.

Obecné informace k dopravě:

Tento způsob přepravy se týká ostrovů Ios, Naxos, Paros, Symi, Kalymnos, Thassos, Astypalea, Patmos, Leros, Ikaria, Ithaka a Kos. Cesta na tyto ostrovy probíhá kombinací letecké a lodní dopravy. Letecky se přistává na nejbližším ostrově nebo pevnině s mezinárodním letištěm, odkud následuje transfer do přístavu. Poté pokračuje plavba trajektem na cílový ostrov, která trvá přibližně 1–3 hodiny v závislosti na typu lodního spoje a konkrétní trase. Po příjezdu na ostrov navazuje krátký transfer do místa pobytu.

Upozornění:

Služby delegáta obvykle zahrnují asistenci po příletu na hlavní ostrově a následně telefonickou asistenci v českém jazyce po dobu pobytu. Fakultativní výlety na menších ostrovech nejsou zpravidla k dispozici, proto doporučujeme zapůjčení vozu k individuálnímu poznávání ostrova. Delegáta kontaktujte předem v případě zájmu o zajištění pronájmu vozu.

DELEGÁTI

Klademe velký důraz na výběr delegátů, kteří jsou klientům k dispozici ve všech cílových destinacích. Vždy se snažíme, aby jejich znalosti byly na co nejvyšší úrovni. Hlavní náplní práce delegátů je součinnost při organizaci transferů z/na letiště a uvítací setkání, při kterém Vám podají potřebné informace a pomohou s výběrem výletů nebo pronájmem auta (platba za výlety, příp. za pronájem vozů je možná pouze v EUR, v případě pobytu v Egyptě je platba možná pouze v USD). Dále Vám naši delegáti budou k dispozici v určené návštěvní hodiny na určeném místě ve Vašem ubytovacím zařízení. Mimo návštěvní hodiny v nutných případech budete moci delegáta kontaktovat telefonicky. Delegáti také zajišťují pomoc klientům ve složitých situacích a celkovou péči o hladký a ničím nerušený průběh Vaší dovolené. Věnujte pozornost pokynům našich delegátů a obraťte se na ně, prosím, s připomínkami či požadavky; pamatujte, že řada věcí je řešitelná pouze v místě pobytu.

Upozornění: v některých destinacích jsou naši delegáti k dispozici formou telefonické asistence. V tomto případě je komunikace s delegáty možná formou telefonu, SMS či WhatsApp zprávy.

POBYTOVÁ/KLIMATICKÁ TAXA

Je běžnou praxí, že určité země, letoviska či města vybírají tzv. pobytovou/klimatickou taxu, která je vždy splatná až na místě – po příjezdu do ubytovacího zařízení. Upozorňujeme, že pobytová/klimatická taxa může být kdykoli zavedena nebo její výše změněna v závislosti na vyhláškách místních úřadů a CK na tuto skutečnost nemá vliv. Případné změny naleznete na našich webových stránkách a v pokynech k odletu.

Výše poplatku v Řecku se liší pro jednotlivá ubytovací zařízení:

- **2,00 €** za noc ve studiích či apartmánech všech kategorií
- **2,00 €** za pokoj a noc pro 1-2 hvězdičkové hotely
- **5,00 €** za pokoj a noc pro 3 hvězdičkové hotely
- **10,00 €** za pokoj a noc pro 4 hvězdičkové hotely
- **15,00 €** za pokoj a noc pro 5 hvězdičkové hotely

Výše pobytové/klimatické taxy **v Portugalsku, ve Španělsku, Itálii a Černé Hoře a Albánii** se může lišit pro různá zařízení, informace tedy najdete u konkrétního popisu ubytování na www.brenna.cz v záložce "Cena nezahrnuje".

ZVLÁŠTNÍ POŽADAVKY A PŘÁNÍ KLIENTA

Speciálním požadavkům klientů (jako např. ubytování skupiny v pokojích vedle sebe, požadavky na pokoj s výhledem na moře nebo jiným konkrétním výhledem, pokoj v určitém patře apod.) se snažíme maximálně vyhovět, nicméně ubytování zákazníka v místě pobytu probíhá v plné kompetenci ubytovatele. Ne vždy se nám podaří kvůli objektivním možnostem těmto požadavkům vyhovět, tím však nevzniká nárok na reklamaci. Jedná se pouze o nezávazné přání zákazníka, které není součástí smlouvy o zájezdu, a není tedy službou garantovanou.

PŘIHLÁŠENÍ/ODHLÁŠENÍ NA/Z HOTELU

Podle mezinárodních pravidel se lze do pokojů ubytovat v den plánovaného příjezdu od 14:00 hodin, opustit pokoje je pravidlem v den odjezdu mezi 10:00 – 12:00 hodinou místního času, a to bez ohledu na čas příletu nebo zpátečního odletu. Hotely nabízí v případě volných ubytovacích kapacit možnost využití pokoje hned po příletu (early check-in) a až do odletu (late check-out). Za tuto službu hradí klient poplatek na místě přímo v ubytovacím zařízení.

DÉLKA POBYTU

První a poslední den zájezdu jsou dny, které jsou určeny k zajištění dopravy, transferu do místa pobytu a k ubytování. Tyto dva dny nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Nocí se rozumí poskytnutí ubytování v době od 14:00 hodin do 10:00 hodin následujícího dne, i když noc nebyla čerpána v plném rozsahu. Je-li vypsán zájezd na 12 dní, ve Vašem ubytovacím zařízení strávíte 11 nocí; na 11 dní to bude 10 nocí, na 8 dní to bude 7 nocí, a to bez ohledu na to, zda ve Vašem ubytovacím zařízení budete z důvodu pozdního letu nebo zpoždění ubytování až velmi pozdě v noci nebo v brzkých ranních hodinách.

SLUŽBY

Pokud jde o služby místních zaměstnanců, odpovídá úroveň a rychlost poskytovaných služeb mentalitě místních obyvatel, a proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností při plnění povinností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Při pobytu v Egyptě a Turecku je místním personálem za poskytnuté služby očekáváno malé spropitné (např. řidiči při cestě autobusem, nosiči zavazadel v hotelu, číšníci, atd.). Doporučujeme mít tedy připravené drobné dolarové bankovky či eurové mince k těmto účelům.

UBYTOVÁNÍ

Naše cestovní kancelář vybrala ve spolupráci se zahraničními partnery a na základě spolehlivé znalosti místních poměrů co nejvyšší kvalitu ubytování v dané kategorii a ceně. Chtěli bychom Vás upozornit na to, že v jednotlivých zemích platí různé klasifikace hotelů a ubytovacích zařízení, tyto se pak řídí výlučně dle tamních národních kritérií a nejsou totožné s ustanoveními a kritérii v jiných zemích; nelze tedy porovnávat standardy v různých destinacích.

Vybavení, poloha, stáří nábytku a design hotelových pokojů, apartmánů či studií nejsou ani v objektech shodné klasifikace úplně stejné. Vzhledem k tomu, že každá ubytovací kapacita má několik typů pokojů, není možné Vám v nabídce zájezdů představit všechny typy. Případný rozdíl není důvodem k reklamaci. Fotografie jednotlivých ubytovacích kapacit a okolí jsou ilustrační. Může se tedy stát, že skutečnosti na nich uvedené se mohou v průběhu sezóny změnit. Upozorňujeme také, že příplatky za služby, které je možno připlatit až v ubytovacím zařízení (klimatizace, Wi-Fi, trezor, lednička atd.) a ceny výletů, jsou orientační; aktuální ceny obdržíte na recepci hotelu či u delegáta CK BRENNA.

HOTEL

Většina hotelů je tvořena hlavní budovou a dalšími budovami (bungalovy, vily atd.) umístěnými v areálu hotelu. Pokud není smlouvou o zájezdu uvedeno jinak, Váš pokoj může být umístěn v centrální, ale i vedlejší budově, bungalovu nebo vile hotelového komplexu. Každý hotel má svá interní nařízení, která jsou návštěvníci povinni respektovat. Mezi taková nařízení patří např. zákaz vynášení jídla z hotelové restaurace nebo přinášení jídla a pití zakoupeného mimo hotel. Pokud si vyberete dovolenou v hotelu vyšší kategorie 4*–5*, zvolte vhodné elegantní oblečení, zejména při vstupu do hotelové restaurace (pánové – dlouhé kalhoty). V mimosezóně může ze strany hotelu dojít k omezení některých poskytovaných služeb a nabídky sportovního vyžití.

U hotelů naleznete hodnocení až do pěti hvězdiček. Popis a klasifikace hotelů jsou uvedeny podle měřítek stanovených příslušným resortem dané země. Apartmánové domy a studia nejsou označeny hvězdičkami.

- * velmi jednoduché objekty určené pro nenáročnou klientelu s velice jednoduchým vybavením, rozsahem stravování a služeb
- ** jednoduché ubytování s účelným vybavením, vhodné pro nenáročné klienty, jednoduchý rozsah stravování i služeb
- *** objekty střední turistické třídy s běžným vybavením a rozsahem stravování
- **** hotely vyšší střední kategorie s vyšším standardem služeb a odpovídajícím vybavením
- ***** luxusní hotely s nadprůměrným standardem služeb, ubytování a stravování určené pro náročného klienta

APARTHOTEL

Nabízí ubytování v komplexu studií či apartmánů se stravováním (snídaně, večeře nebo polopenze). V nabídce jsou většinou k dispozici některé služby (např. recepce, snack-bar u bazénu, restaurace apod.). Upozorňujeme, že obsah a rozsah služeb v aparthotelu není totožný se službami v hotelu.

PENZION

Nabízí ubytování ve standardních pokojích bez možnosti vaření. V pokojích je k dispozici koupelna s toaletou a lednice. Penziony mají zpravidla jídelnu, kde se podávají snídaně.

JEDNOLŮŽKOVÝ POKOJ

Jednolůžkové pokoje jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu. Přestože jsou nabízeny s příplatkem, jsou zpravidla podstatně menší, často bez balkonu a nemusejí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V případě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou dospělou osobou může být pokoj vybaven pouze jedním lůžkem.

DVOULŮŽKOVÝ POKOJ

Jedná se o pokoj se dvěma lůžky nebo jednou velkou postelí pro dvě osoby. Lůžka mohou být dvě oddělená, příp. jedno manželské dvoulůžko nebo napevno vystavěná lůžka. Manželská dvoulůžka bývají v některých zemích pouze s jednou příkrývkou pro 2 osoby a jsou také menších rozměrů, než na jaké jsme zvyklí u nás. Za tři nebo čtyřlůžkový pokoj je zpravidla považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou/přistýlkami, které nejsou vždy pevnou součástí pokoje. Přistýlkou může být například pohovka, rozkládací nebo upravitelný gauč, palanda, rozkládací lehátko apod. Přistýlky neodpo-

vidají vždy standardu běžných hotelových postelí, mohou být užší a kratší. Přidáním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením a snížením Vašeho pohodlí a komfortu.

STUDIA, APARTMÁNY

Jsou samostatné letní byty s jednou nebo více ložnicemi, kuchyňským koutem a koupelnou s toaletou, balkonem nebo terasou. Studia mají dvě pevná lůžka, apartmány minimálně dvě pevná lůžka, ostatní lůžka mohou být přistýlky různých rozměrů (rozkládací lehátko, pohovka, rozkládací gauč nebo palanda). Kuchyně je vždy vybavena elektrickým nebo plynovým vařičem, lednicí a základním nádobím podle počtu ubytovaných osob. Pokud předpokládáte náročnější vaření, je lépe si s sebou vzít Vaše vlastní nádobí (např. cedník, struhadlo, otvírák na konzervy atd.). Studia a apartmány nejsou rovněž vybaveny mycími prostředky, houbičkami na mytí nádobí a utěrkami. Upozorňujeme také na to, že toaletní papír není v apartmánech a studiích vždy doplňován, k dispozici je většinou jeden kus při příjezdu. Další lze dokoupit v místním obchodě.

DĚTSKÉ POSTÝLKY

Lze u většiny ubytovacích kapacit zajistit na vyžádání. V ubytovacích kapacitách jsou postýlky poskytovány zdarma nebo za poplatek. V případě Vašeho zájmu o dětskou postýlku je nutno se nejdříve informovat o možnosti pronájmu v CK, dále tuto žádost vyznačit při rezervaci zájezdu jako zvláštní požadavek. Po příjezdu na ubytování je dobré pronájem postýlky připomenout na recepci nebo u delegáta.

LOŽNÍ A KOUPELNOVÉ PRÁDLO

Každé ubytovací zařízení mění ložní prádlo a ručníky v pokojích/studiích/apartmánech. Neznamená to však, že výměna bude probíhat každý den. V podstatě platí, že čím vyšší kategorie ubytování, tím častější výměny ložního prádla a ručníků. U hotelů nižší kategorie, u studií a apartmánů počítejte s tím, že výměna proběhne dvakrát za pobyt. Osušky na pláž nejsou součástí poskytovaných služeb (pokud není v popisu uvedeno jinak), je tedy nutné zajistit si své.

KLIMATIZACE

Klimatizace je většinou vázána na Vaši přítomnost v pokoji; její ovládání však může být i centrální. V tomto případě plně závisí její funkčnost na režimu hotelu (klimatizace bude fungovat zpravidla pouze v hlavní sezóně v určitých hodinách, pokud není uvedeno v popisu ubytování jinak). V některých zemích může docházet i k opakovaným krátkodobým výpadkům elektrické energie, s čímž souvisí nejen funkčnost klimatizace, ale i zásobování teplou vodou.

MINIBAR

Minibar je v podstatě minilednička, která je umístěna na hotelovém pokoji. V případě, že je minibar naplněn, jeho obsah se po konzumaci doplňuje a zkonsumované nápoje a potraviny se platí přímo v hotelu. Minibary nejsou zpravidla zahrnuty v ceně programu all inclusive, pokud není v popisu hotelu uvedeno jinak.

INTERNET, WI-FI

Informace o dostupnosti či cenách internetového připojení jsou uvedeny u jednotlivých ubytovacích kapacit a jsou orientační; přesné ceny získáte v místě pobytu. Upozorňujeme na možné výpadky připojení způsobené přetížením telekomunikačních služeb. Výpadky zejména na řeckých ostrovech bývají v hlavní sezóně běžné.

TREZOR, PENÍZE A CENNOSTI

Vaše cenné předměty a finanční hotovost je lépe uschovat v trezoru. Poplatek za pronájem trezoru se platí na recepci hotelu/domu. V žádném případě není vhodné nechávat při odchodu z Vašeho pokoje otevřená okna nebo balkónové dveře. Obojí je nutno zabezpečit také v noci během spánku. Zabráni se tak případnému vniknutí zlodějů. Pokud by zloděj vnikl do Vašeho pokoje a nepřekonal by při tom žádnou překážku (vylovení dveří, rozbití okna atd.), i v případě pojištění Vám zaniká nárok na pojistné plnění. Za ztracené věci, které nebudou uschovány v trezoru, ubytovací zařízení neručí a naše cestovní kancelář nenese odpovědnost za jejich ztrátu, případně krádež.

PITNÁ VODA

Obyvatelé jižních zemí obvykle nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. Balenou pitnou vodu Vám doporučujeme zakoupit v uzavřených obalech v místních obchodech nebo v hotelu. Nedoporučuje se také konzumace neomyté zeleniny a ovoce.

HYGIENA

Kulturní a hygienické zvyklosti v jižních zemích jsou odlišné od našich. Tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. V některých zemích se stále můžeme setkat s jiným typem kanalizace (užší potrubí). V těchto případech se nesmí vhadzovat toaletní papír do záchodové mísy, jelikož hrozí ucpání odpadu. Toaletní papír se vhadzuje do odpadkových košů umístěných vždy vedle WC. Informace Vám podá delegát CK.

TEPLÁ VODA

Některá ubytovací zařízení používají k ohřívání vody sluneční kolektory. Ve dnech, kdy intenzita slunečního svitu není příliš silná, popř. při současném užívání více sprch v hotelu se může stát, že tekoucí voda ve Vašem pokoji/studiu/apartmánu bude vlažná nebo dojde ke krátkodobému omezení.

ANIMAČNÍ PROGRAMY, ZÁBAVA

Některé hotely pro své hosty pořádají animační programy (viz. popis u jednotlivých hotelů). K animačním programům většinou patří různé sportovní aktivity, jako je např. plážový volejbal, vodní aerobik atd., dále také různé večerní zábavní programy (show, dětské diskotéky apod.). Během doby před sezonou a po ní může dojít k určitému omezení hotelových služeb (zábava, počet otevřených bazénů, sportovní nabídka, restaurace apod.), proto je nelze vždy zaručit v plném rozsahu.

STRAVOVÁNÍ

Během cestování pamatujte na to, že každý národ používá k přípravě jídel jiné ingredience. Středomořská strava je založena na zelenině, luštěninách, hojně se používá olivový olej a koření. K veškeré stravě je nabízen bílý chléb (podobný naší vece) nebo pita. Také v turistických destinacích a na hotelech můžete ochutnat typické místní pokrmy, které mohou být připravovány jiným způsobem, než na jaký jste zvyklí z domova. Neobvyklé mohou být přísady, koření, ale například i způsob podávání. Pokrmy se ne vždy podávají horké. Druh a výběr jídel a nápojů závisí výlučně na hotelu a každý hotel si tyto záležitosti spravuje odlišně; v některých ubytovacích kapacitách se zaměřují na suroviny a speciality typické pro danou oblast, jinde naopak vaří univerzální pokrmy tak, aby vyhovovaly, pokud možno, co největšímu okruhu strávníků. Vždy jsou jídla připravována z místních, většinou sezonních surovin. CK nemůže ovlivnit množství stravy či velikost a teplotu porcí, opakování nabídky jídel v případě déle trvajících pobytů, chuť a složení pokrmů, velikost výběru jídel a nápojů apod., což je v plné kompetenci hotelu.

Zejména v období hlavního vytížení hotelů (květen–říjen) je obvyklé, že v určitých hodinách během podávání snídaní, obědů či večerí, dochází k vyššímu vytížení restaurací než v jiných hodinách, čímž mohou ojediněle vznikat fronty. Ve všech stravovacích zařízeních platí pravidlo, že jídlo se nesmí vynášet z restaurace bez výslovného svolení personálu (např. při onemocnění člena rodiny apod.).

Upozorňujeme, 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 stravování změnit; v takovém případě nevzniká nárok na finanční náhradu. Stravu zmeškanou z osobních důvodů nelze nahradit. To se týká i nevyužitých jídel v případě účasti na výletě. Hotely nemají povinnost připravovat pro klienty balíčky ve dny, kdy se účastní fakultativního výletu, nebo opouští hotel poslední den již před snídaní, a to především z hygienických důvodů. Podmínky čerpání stravovacích služeb jsou stanoveny vždy samotným ubytovacím zařízením.

V případě zakoupení ubytování s polopenzí nebo plnou penzí je nutno počítat s tím, že v ceně obědů nebo večerí nejsou zahrnuty nápoje. Nápoje k jídlu si lze z místní menu dokupovat. V případě služeb all inclusive jsou nápoje i u obědů a večerí zahrnuty v ceně. V případě možnosti volby různého typu stravování musí být forma stravování vždy stejná pro všechny účastníky zájezdu, kteří bydlí společně na jednom pokoji. Stravování zahrnuté v ceně zájezdu závisí na počtu nocí strávených v ubytovacím zařízení.

(např.: 12 dní pobytu s polopenzí znamená 11 večeří a 11 snídaní, pobyt na 8 dní s polopenzí zahrnuje 7 večeří a 7 snídaní). Polopenze začíná první den večeří, končí poslední den snídaní, pokud není hotelem stanoveno jinak. Služba all inclusive začíná první den obědem, končí poslední den snídaní, pokud není hotelem stanoveno jinak. V případě pozdního či zpožděného letu do cílové destinace nebo časného odletu z destinace není nevyužitá strava hotely nahrazována a nelze z nevyužitých služeb poskytnout slevu.

FORMY STRAVOVÁNÍ

Anglická snídaně – skládá se zpravidla ze slaniny (klobás), vajec, fazolí, rajčat a toustů.

Kontinentální snídaně – jedná se o jednoduchou verzi snídaně, která se skládá z kávy nebo čaje, pečiva, másla nebo margarínu a marmelády.

Večeře formou menu – obvykle se skládá z předkrmu, hlavního jídla s přílohou, někdy je k dispozici i salát, ovoce nebo zmrzlina či dezert.

Stravování formou bufetu – samoobslužný systém, kdy si klient sám vybírá z nabízené skladby jídel. V porovnání se švédským stolem je omezenější výběr, obvykle nebývá teplá snídaně (vejce, párky, slanina, fazole). Je obvyklé, že nabízené druhy jídel se opakují.

All inclusive nebo ultra all inclusive – nabídka rozsahu stravy a nápojů je vždy přesně uvedena u konkrétního ubytovacího zařízení. V rámci programu (ultra) all inclusive jsou též uvedeny další doplňkové služby (sportovní nabídky, společenské programy aj.), které můžete během pobytu využívat. Program all inclusive (rozsah, sortiment, doba a místo) je určován vnitřními předpisy hotelu a hotel si vyhrazuje právo na změnu oproti plánovaným službám. Popisy služeb all inclusive uvedené v nabídce u jednotlivých hotelů neinformují o přesné otevírací době jednotlivých restaurací a barů, kde all inclusive platí. Pokud je uvedeno, že v ceně all inclusive je zahrnuto neomezené množství místních alkoholických a nealkoholických nápojů v době 10:00–24:00 hodin, tyto nápoje budou v této době k dispozici, ovšem ne vždy najednou ve všech barech a restauracích. Počítejte také s tím, že all inclusive se většinou nevztahuje na občerstvení, bary a restaurace na pláži, a pokud ano, tak pouze v omezeném rozsahu. Nápoje, které nejsou zahrnuty v nabídce all inclusive (např. čerstvé džusy, importované alkoholické nápoje, nápoje v lahvích) se hradí na místě.

PLÁŽE, LEHÁTKA A SLUNEČNÍKY

Údaje o vzdálenosti pláže od hotelu jsou v popisu ubytovacího zařízení jen orientační a zpravidla představují vzdálenost měřenou vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. U rozlehlých hotelových areálů je nutné předpokládat, že hotelové pokoje jsou situovány dále od pláže.

Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu obyvatelstvu. Pláže před hotelovými zařízeními (především v Řecku) jsou téměř všude ve veřejném vlastnictví, takže čištění spadá do oblasti úkolů místních obcí. Zpravidla však obhospodařují oblasti pláže před hotelovými zařízeními příslušní ubytovatelé, kteří zajišťují plážový servis i úklid pláže. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou však způsobit nánosy, náplavy např. vodní trávy nebo výskyt medúz apod. To může vést k omezením na plážích nebo jejich změnám; jedná se však o událost nevyhnutelnou a ze strany cestovní kanceláře neovlivnitelnou. Prosíme také o dodržení pokynů týkajících se možnosti koupání v hotelu, popř. na pláži, a zohledňujte mořské proudy a počasí i příliv a odliv.

Lehátka a slunečníky v areálu hotelu jsou k dispozici zpravidla zdarma, na pláži jsou většinou pronajímány za poplatek, pokud není u konkrétního hotelu uvedeno jinak. Jejich počet je omezený, v hlavní sezóně jich může být nedostatek, protože z důvodu omezeného prostoru neodpovídá jejich počet kapacitě lůžek v hotelu. Rezervace několika lehátek současně na různých místech v jednom zařízení je zakázána.

HMYZ, HYGIENA, MOŘSTÍ ŽIVOČICHOVÉ

Hygienické zvyklosti v jižních zemích jsou odlišné od našich; tamní předpisy jsou mnohem tolerantnější. Je tedy nutné upozornit na následující problémy, jako je plíseň, zápach z odpadu a hmyz. Na základě odlišného klimatu (vlhký vzduch, spousta zeleně) může dojít k výskytu hmyzu, přičemž toto nelze vyloučit ani v hotelovém zařízení, a to navzdory použití vhodných ochranných prostředků proti hmyzu. To však nemusí nutně znamenat jakýkoliv hygienický problém (jedná se spíše o estetický problém). Jestliže však dojde k náhlému přemnožení i nad rámec místních norem, je v takovém případě nutné, aby hotel přijal potřebná opatření (deratizaci). Takovou skutečnost je vždy potřeba řešit přímo na místě a žádáme Vás, abyste ji oznámili

zaměstnancům hotelu nebo delegátovi. Doporučujeme vzít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. Také výskyt koček a psů v areálech ubytovacích zařízení bývá v přímořských zemích častým jevem, CK nemá žádnou možnost tyto skutečnosti ovlivnit.

Může se stát, že ve vlhkém prostředí u moře může dojít ke vzniku plísní. Upozorňujeme na skutečnost, že vznik těchto plísní je oproti ČR nepoměrně rychlejší. V mnoha případech k tomu přispívá i vlhkost z ručníků, dek a mokrého šatstva, ve spojení s nedostatečným větráním. Proto se plíseň musí řešit operativně na místě, v době vzniku, neboť kvalitní dezinfekční prostředky umožní plísně okamžitě ničit. Je nutné neprodleně požádat personál hotelu o prověření, zda se o plíseň jedná a pokud ano, trvat na jejím odstranění.

Možný zápach z odpadu je zpravidla způsoben vyšší vlhkostí vzduchu a teplotami, během kterých se biologické odpady včetně odpadků v koších rychleji rozkládají.

HLUK

Berte prosím na vědomí, že se v některých prázdninových letoviscích či hotelech odehrává rušný noční život, neboť k dovolené patří také večerní zábava. Bary, restaurace, diskotéky či noční kluby pak mohou působit hluk, a to nejen během hlavní turistické sezony. Rušení nočního klidu (jakož i jiné hlučné projevy) či jiné porušování veřejného pořádku je třeba vždy řešit s recepcí hotelu nebo podle místních právních předpisů u místně příslušného orgánu veřejné moci (policie atd.). Také animační programy končí v některých hotelech až v pozdních nočních hodinách. Případy hluku zmiňované výše však nesnižují kvalitu poskytovaných služeb a nemohou být předmětem Vaší případné reklamace.

Mějte, prosíme, pochopení pro to, že některá zařízení a služby nutné k provozu hotelu mohou někdy vést ke vzniku hluku (dodavatelé, agregáty, úklid apod.). Nepsaným pravidlem je i zapůjčení aut, motorek a skútrů, které využívají jak turisté, tak místní obyvatelé; i tento zdroj hluku nemůže být vzhledem k ne zcela přísným předpisům důvodem k případné reklamaci.

Rádi bychom Vás upozornili, že se vyhýbáme ubytovacím kapacitám, v jejichž bezprostřední blízkosti panuje stavební ruch. Výjimečně se však může stát, že v době podepisování smluv u uvedených lokalit není žádný rozestavěný objekt, ale v průběhu času je jistá stavební činnost u okolí zahájena, nebo například nebyl objekt dokončen v avizovaném termínu. Litujeme vzniklé situace, ale neneseme za ni žádnou odpovědnost.

ZDRAVOTNICKÁ PÉČE

Běžné léky lze koupit v místních lékárnách. Zdravotnický systém se v cizích zemích opírá o síť státních a soukromých nemocnic. Cizincům jsou doporučovány služby soukromých nemocnic, které jsou sice nákladnější, avšak péče a služby jsou na mnohem vyšší úrovni než ve státních zařízeních. Komunikace s pacienty je na soukromých klinikách lépe organizována a je rovněž zajištěna pooperační péče mnohem vyššího standardu než ve státních nemocnicích.

FAKULTATIVNÍ VÝLETY

Ve všech destinacích nabízíme možnost zakoupení fakultativních výletů u našich delegátů. Seznam výletů naleznete na www.brenna.cz u každé destinace. Ceny těchto výletů jsou orientační (byly stanoveny na základě oficiálních cen publikovaných zahraniční partnerskou CK v loňském roce) a mohou se v průběhu sezony měnit. Nabídka fakultativních výletů na místě se řídí mnoha faktory, mimo jiné též počasím, povolenkami vstupu do určitých oblastí, dostupností vstupenek do památek atp., což CK ve většině případů nemůže ovlivnit. O aktuální situaci, nabídce a cenách budete vždy informováni po příjezdu do destinace delegátem.

CK si vyhrazuje právo zrušit fakultativní výlet, a to i v den jeho konání, nedojde-li k naplnění minimálního počtu zájemců. V tomto případě Vám bude nabídnuta účast na témže výletě s výkladem v angličtině příp. němčině nebo Vám bude zaplacená částka vrácena zpět.

Ke specifikaci délky trvání výletu uvádíme, že půldenní výlety trvají zpravidla 4 hodiny a celodenní zpravidla 8 hodin. Pojem celodenní pak neurčuje samotnou dobu jeho začátku a konce. Dnem se rozumí doba rozsahu výletu, po který jako takový trvá. Případné reklamace fakultativních výletů doporučujeme vyřešit přímo na místě, neboť CK BRENNA není organizátorem těchto výletů. Za kvalitu suvenýrů zakoupených v průběhu výletu neneseme CK BRENNA žádnou odpovědnost.

PRONÁJEM AUT A MOTOREK

Ve všech destinacích je možnost si pronajmout auto či motorku. O možnostech a podmínkách půjčoven budete informováni delegátem. Při cestování do členských zemí EU i Turecka platí řidičský průkaz vydaný v České republice, nepotřebujete mezinárodní řidičský průkaz. Ať už se rozhodnete pronajmout si dopravní prostředek prostřednictvím delegáta nebo nikoli, vždy platí, že přímý vztah vzniká mezi Vámi a půjčovnou a delegát ani CK nenese odpovědnost za případné nedostatky, závady nebo škody. Při přebírání vozu je proto nutné zkontrolovat stav vozu a případné nedostatky nahlásit a nechat si je potvrdit. Zkontrolujte si rovněž stav tachometru a stav paliva v nádrži. Pečlivě si prostudujte smlouvu, než ji podepíšete. Pokud máte zájem o zapůjčení vozu, doporučujeme mít s sebou kreditní platební kartu, která slouží jako krytí spoluúčasti pojištění vozu.

VÝHRADA ZMĚNY PODMÍNEK

Nabídka zájezdů na webu je připravována ve značném časovém předstihu před realizací zájezdu. I přes maximální snahu pečlivě připravit veškeré informace o rozsahu poskytovaných služeb mohou nastat nové okolnosti, které mají vliv na podmínky realizace připravovaných zájezdů. Vyhrazujeme si proto právo na jejich změnu. Aktuální informace, popisy hotelů a nabídku fakultativních výletů naleznete na www.brenna.cz.