BRENNA

Rady a informace

v01.26

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 úplném zaplacení celkové ceny zájezdu. Pokud Vám nebyly cestovní pokyny 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; letecké společnosti odbavují klienty na základě elektronického seznamu klientů. Komplexní odbavení, které Vám zašleme, obsahuje voucher sloužící pro ubytování, a pokud máte sjednáno cestovní pojištění, obsahuje i doklad o tomto 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). Cestující s jiným než českým občanstvím jsou povinni se informovat o podmínkách vstupu do destinace na zastupitelském úřadě své země, případně Vám tyto informace podáme i u nás v CK BRENNA.

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.

1. 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 činí celkem 6.000 Kč (pokud budete žádat na obecním úřadě a vyzvedávat na Ministerstvu vnitra, zaplatíte při podání žádosti 4.000 Kč a při vyzvednutí pasu 2.000 Kč), v případě občana mladšího 15 let činí správní poplatek celkem 2.000 Kč (pokud budete žádat na obecním úřadě a vyzvedávat na Ministerstvu vnitra, zaplatíte při podání žádosti 1.500 Kč a při vyzvednutí pasu 500 Kč)

2. 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. Správní poplatek činí dohromady 3.000 Kč (pokud budete žádat na obecním úřadě a vyzvedávat na Ministerstvu vnitra, zaplatíte při podání žádosti 2.000 Kč a při vyzvednutí pasu 1.000 Kč), v případě občana mladšího 15 let činí správní poplatek celkem 1.000 Kč (pokud budete žádat na obecním úřadě a vyzvedávat na Ministerstvu vnitra, zaplatíte při podání žádosti 500 Kč a při vyzvednutí pasu 500 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 CK BRENNA 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 na území cizího státu a pobyt v něm musí každý cestující splňovat podmínky stanovené zákony tohoto cizího státu. 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 v případě cizinců na zastupitelském úřadě jejich země. Informace o povinných a doporučených očkováních do zahraničí najdete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí www.mzv.cz.

CESTUJEME S DĚTMI — PÍSEMNÝ SOUHLAS RODIČŮ

V případě, že nezletilá osoba cestuje v doprovodu jiné osoby než je rodič/zákonný zástupce, doporučujeme ověřit si u zastupitelského úřadu navštěvovaného státu, zda kromě platného cestovního dokladu nezletilého nebude vyžadován také písemný souhlas rodičů/zákonných zástupců s cestou nezletilého 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 jen s jedním rodičem 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 těm rodičům, kteří cestují s dítětem, které má jiné příjmení, 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 aj.). Doporučujeme mít s sebou souhlas kromě českého, také v anglickém jazyce, nebo jiném jazyce použitelném v destinaci. Pokud by souhlas byl jen v českém jazyce, doporučujeme nechat tento souhlas úředně přeložit i do anglického jazyka, nebo jiného jazyka použitelného v destinaci. Ověření podpisu na vícejazyčném či zcela cizojazyčném dokumentu provede notář ovládající tento jazyk, pracoviště CzechPoint nikoliv. 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 CK BRENNA předem na tuto skutečnost písemně upozornit tak, aby

mohl být informován delegát a ubytovací zařízení v místě pobytu. Těmto klientům doporučujeme informovat se o vhodnosti ubytovacího zařízení u CK BRENNA. Doporučujeme vzít si s sebou dostatek léků, které běžně užíváte.

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 během Vaší zahraniční cesty Vám doporučujeme využít nabídky pojištění KOMFORT PREMIUM společnosti UNIQA pojišťovna, a.s. Rozsah pojištění a limity pojistného plnění naleznete na www.brenna.cz. Cestovní pojištění KOMFORT PREMIUM společnosti UNIQA pojišťovna, a.s. lze sjednat jen pro všechny cestující uvedené ve smlouvě o zájezdu, pojištění toliko některých cestujících uvedených ve smlouvě o zájezdu není možné. Pojištění je hrazeno formou příplatku k ceně zájezdu/pobytu. Pokud jste si u nás pojištění společnosti UNIQA pojišťovna, a.s. sjednali, obdržíte spolu s Vaším odbavením kartičku, kterou se však 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 společnosti **UNIQA pojišťovny, a.s.** 24 hodin denně v českém jazyce – **UNIQA Assistance: +420 255 734 900**. 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 BRENNA na vyžádání. Pokud jste si pojištění nesjednali prostřednictvím CK BRENNA, ale u své pojišťovny, kontaktujte asistenční službu této pojišťovny.

Kartičku Vašeho běžného zdravotního pojištění v ČR (např. VZP, OZP aj.) doporučujeme na cestu do zemí EU přibalit s sebou, 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.

UPOZORŇUJEME!

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

Letecká přeprava

Cestovní kancelář BRENNA 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. Z tohoto důvodu není možné zajistit, aby všichni klienti cestující do stejné destinace téhož dne letěli také stejným letadlem (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. Také informace o totožnosti leteckého dopravce je při rezervaci zájezdu, pokud je již letecký dopravce znám, toliko předběžná. V cestovních pokynech, které Vám zašleme zpravidla 7 dní před začátkem Vaší dovolené, již budou uvedeny přesné časy letů a také konečný údaj o leteckém dopravci. 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 CK BRENNA za případné škody, které by mohly zákazníkovi tímto vzniknout, a letecká společnost ani CK BRENNA 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. CK BRENNA 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. CK BRENNA 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 nároky na náhradu 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.

MÍSTA V LETADLE

Máte-li zvláštní požadavky na místa v letadle, CK BRENNA Vám může při včasném uplatnění takového požadavku zajistit přidělení konkrétního místa, a to za speciální poplatek, který není zahnutý v ceně zájezdu. Více informací o zajištění míst v letadle 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 sedačky 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 přesazení na jiná místa. V takovém případě nevzniká nárok na reklamaci ani kompenzaci částky zaplacené za zakoupené či přednostně rezervované místo.

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 ceně zájezdu není zahrnuta strava ani nápoje na palubě letu do/z Vaší destinace. Drobné občerstvení je možné zakoupit během letu u palubního personálu za poplatek, případně lze předem objednat a zakoupit jídlo ze speciální nabídky, a to prostřednictvím CK BRENNA nejpozději 4 pracovní dny před Vaším odletem. Více informací naleznete na www.brenna.cz/cestovni-kancelar-brenna/letecka-doprava.

ZAVAZADLA K ODBAVENÍ

Váhový limit pro bezplatnou přepravu odbavených zavazadel bude upřesněn dle pravidel konečného leteckého dopravce, a to v cestovních pokynech, které zasíláme zpravidla 7 dnů před odletem. Bezplatně jsou přepravovány dětské kočárky a cestovní dětské postýlky.

Sdružování hmotnosti zavazadel není povoleno, a to ani v rámci spolucestujících či rodiny. V případě, že klient překročí stanovený bezplatný váhový limit odbaveného zavazadla a nemá dokoupeno navýšení hmotnosti odbaveného zavazadla (tzv. nadváha) předem, má odbavující letiště právo účtovat klientovi paušální poplatek dle přepravních podmínek letecké společnosti. Poplatek je paušální a nezávisí na množství překročené hmotnosti. V cestovních pokynech bude upřesněna také maximální přípustná hmotnost odbaveného zavazadla.

Zakoupení navýšení hmotnosti je možné předem v CK BRENNA, a to jak jednosměrně, tak i na oba lety (tam i zpět), nejpozději však 4 pracovní dny před odletem na dovolenou. Tuto službu si může objednat a zakoupit jakýkoliv počet cestujících na smlouvě o zájezdu. Nadváhy zakoupené předem v CK BRENNA 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

Přípustná velikost příručního zavazadla bude upřesněna dle konečného leteckého dopravce, a to v cestovních pokynech, které zasíláme zpravidla 7 dnů před odletem. Palubní zavazadla mohou být na přepážce odbavení zavazadel (check-in) zkontrolována. Do palubního zavazadla doporučujeme vzít fotoaparát, videokameru, doklady, peníze a léky. Dále je většinou možno vzít na palubu letadla jednu malou osobní tašku. Opět bude upřesněno v cestovních pokynech, které zasíláme zpravidla 7 dnů před odletem. Žádná jiná zavazadla nejsou akceptována. Výjimku tvoří pouze pomůcky pro cestující s omezenou pohyblivostí, tj. berle nebo jiné ortopedické podpěrné přístroje. Příruční zavazadla a osobní tašky, které překročí povolený počet, rozměry nebo hmotnost, budou přepravena za poplatek dle ceníku jako zapsaná zavazadla v zavazadlovém prostoru letadla. **Nordic Walking** (trekové hole) nejsou považovány za zdravotnickou pomůcku a jsou přepravovány pouze v odbaveném zavazadle 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 VYKRADENÍ ZAVAZADLA BĚHEM LETU

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

V souladu s Montrealskou úmluvou jste povinni nahlásit dopravci poškození zavazadla nebo poškození obsahu neprodleně, jakmile jej zjistíte; nejpozději do 7 dnů ode dne převzetí zavazadla. Ztrátu obsahu zavazadla jste povinni nahlásit dopravci ihned po převzetí zavazadla. Škodu hlásíte handlingovému partnerovi v místě příletu, ev. je možné škodu dohlásit vyplněním on-line formuláře dopravce ve stanovené lhůtě. Jste povinni zkontrolovat si zavazadlo a jeho obsah bezprostředně po obdržení zavazadla a případné škody nahlásit. Žádosti nahlášené po uplynutí této lhůty nebudou akceptovány.

V případě neobdržení Vašeho odbaveného zavazadla oznamte ihned tuto skutečnost handlingovému partnerovi v místě příletu, případně vyplňte online formulář na webových stránkách dopravce, na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Zavazadlo se vyhledává 30 dnů ode dne sepsání Protokolu o nedoručeném zavazadle P.I.R. 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 CK BRENNA nejpozději 6 dní před odletem; přeprava neskladných zavazadel se uskutečňuje v závislosti na kapacitních možnostech dopravce, a to za poplatek. Více informací o cenách na vyžádání v CK BRENNA.

PŘEPRAVA DĚTSKÝCH KOČÁRKŮ

Dětské kočárky se přepravují bezplatně. V souladu s přepravními podmínkami musí být kočárky přepravovány v ochranném obalu. V případě, že budete žádat naložení kočárku do zavazadlového prostoru až u vstupu do letadla, je nutné tuto skutečnost nahlásit již u odbavení zavazadel. Na základě tohoto nahlášení obdržíte 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

PŘEPRAVA SLUNEČNÍKŮ

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

DOPRAVA CESTUJÍCÍCH SE ZDRAVOTNÍMI POTÍŽEMI

U cestujícího 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 webových stránkách dopravce). Pokud bude mít cestující jiné potvrzení od lékaře, musí být v takovém potvrzení vždy výslovný souhlas lékaře s leteckou přepravou pacienta. Jiná potvrzení nejsou akceptována.

DIABETICI

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

VOZÍČKÁŘI

Přepravu vozíčkáře je nutné nahlásit předem v CK BRENNA, 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 přesedá 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 případně i při nástupu na palubu, 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 klient svým konáním narušuje řád nebo bezpečný průběh přepravy/zájezdu, případně hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Nepřijatelná 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 nevzniká vyloučenému klientovi nárok na kompenzaci nečerpaných služeb. Smyslem a cílem tohoto opatření je zabezpečení klidné dovolené a přepravy všech cestujících, jakož i ochrana pracovníků letecké společnosti a CK BRENNA.

BEZPEČNOSTNÍ PRAVIDLA

Pro Vaši ochranu před hrozbou kapalných výbušnin přijala Evropská komise bezpečnostní pravidla pro přepravu tekutin v příručních zavazadlech. Na všech letištích platí, že cestující jsou při bezpečnostní kontrole příručních zavazadel kromě kontroly zakázaných předmětů podrobeni také kontrole tekutin. Obecně mohou cestující přepravovat v příručním zavazadle pouze tekutiny a gely o obsahu do 100 ml na jedno balení. Všechna tato balení musí být umístěna v jednom průhledném, znovuuzavíratelném plastovém sáčku o maximálním objemu 1 litr na osobu. Tekutinami a gely se rozumí například voda a další nápoje, polévky, sirupy, krémy, pleťová mléka a oleje, parfémy, gely včetně šamponů a sprchových gelů, nádoby pod tlakem (např. pěna na holení, tužidla a deodoranty), pasty včetně zubní pasty, směsi tuhých a tekutých látek a všechny další materiály podobné konzistence.

Nápoje, parfémy a ostatní tekutiny zakoupené v tranzitním prostoru letiště budou zabaleny do zapečetěných bezpečnostních tašek. Doporučujeme přepravovat tekutiny především v odbaveném zavazadle.

Léky a dietní přípravky včetně dětské výživy, které jsou pro cestujícího během letu nezbytné, mohou být přepravovány v příručním zavazadle.

Speciální režim platný pouze pro odlety z Letiště Praha (Terminál 2) od 1. října 2025: cestující mohou nově přepravovat navíc 1 nádobu s tekutinou nad 100 ml až do maximálního objemu 2 litry na osobu (například kosmetiku, potraviny, nealkoholické i alkoholické nápoje). Současně zůstává povoleno přepravovat nádoby do 100 ml uložené v jednom průhledném litrovém sáčku. Na kontrolních stanovištích vybavených CT rentgeny v Terminálu 2 není nutné vyndávat z příručního zavazadla elektroniku ani tekutiny.

Přepravovat je možné pouze alkoholické nápoje v originálním prodejním balení s obsahem alkoholu do 70 %.

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 rodiče 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 pití 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, náplasti a panthenol na případné spáleniny. Vhodné je přibalit také léky tlumící bolest a horečku.

DĚTSKÉ CENY

Děti do 2 let neboli infanti (v den zpátečního 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 BRENNA (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).

Děti starší 2 let – dětské ceny se vztahují na děti od 2 let věku až do dovršení věku vyznačeného v nabídkovém listu zájezdu, 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 vytíženosti delegátů v místě pobytu (informační schůzky na hotelech, organizace výletů) není reálné, aby byl u každého příletu a odletu přítomen česky 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 od delegáta formou SMS, WhatsApp zprávy či tištěnou formou pokyny k ubytování, informaci o konání úvodní schůzky s delegátem, pokud je delegát v destinaci přítomen, případně také další informace 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 BRENNA zajištěn a uhrazen privátní transfer z letiště do hotelu a zpět, případně si zajistit transfer individuálně. O ceně privátního transferu se můžete informovat 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 všechna naložena do dopravního prostředku.

TRAJEKTY

Doprava na řecké ostrovy, na kterých se nenachází mezinárodní letiště umožňující přistání velkého dopravního letadla (s kapacitou nad 100 pasažérů), probíhá kombinací letecké a lodní dopravy. Letecká doprava přitom probíhá do/z mezinárodního letiště pro velká dopravní letadla nacházejícího se na nejbližším ostrově nebo na pevnině, 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 cílový ostrov navazuje transfer do místa pobytu. Odjezdy do/z pobytových míst se musí přizpůsobit časovému harmonogramu lodních společností. V případě nemožnosti navazujícího lodního spojení (večerní přílet/ranní odlet či špatné povětrnostní podmínky nebo termíny před hlavní sezonou nebo po ní, kdy lodní doprava není tak častá) mohou být první/poslední noci zájezdu realizovány v příletové/odletové destinaci. Podrobný itinerář cesty na řecké ostrovy, na nichž se nenachází mezinárodní letiště umožňující přistání velkého dopravního letadla, naleznete v popisu dané destinace na webu CK BRENNA. V případě řeckých ostrovů, na nichž se nenachází mezinárodní letiště umožňující přistání velkého dopravního letadla, dále platí, že služby delegáta obvykle při pobytech na uvedených ostrovech zahrnují asistenci po příletu na ostrově s mezinárodním letištěm pro velká dopravní letadla či na pevnině a následně telefonickou asistenci v českém jazyce po dobu pobytu.

Fakultativní výlety na malých ostrovech (jako např. Thassos, Kalymnos, Ikaria, Symi, Paros, Naxos, Ios, Ithaka, Leros, Patmos, Astypalea, Meganisi, Skopelos a Kasos a další) nejsou zpravidla k dispozici, proto doporučujeme zapůjčení vozu k individuálnímu poznávání ostrova. Se zajištěním pronájmu vozu je delegát připraven pomoci.

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 účast na uvítacím 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 kontaktní hodiny na určeném místě ve Vašem ubytovacím zařízení. Mimo kontaktní hodiny v nutných případech budete moci delegáta kontaktovat telefonicky. Delegáti taktéž zajišťují pomoc klientům ve složitých situacích a celkovou péči o hladký a ničím nerušený průběh Vaší dovolené. Věnujte pozornost pokynům našich delegátů a obracejte 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 A JINÁ PODOBNÁ TAXA

Je běžnou praxí, že určité země, letoviska či města vybírají tzv. pobytovou/klimatickou či jinou podobnou taxu, která je vždy splatná až na místě – po příjezdu do ubytovacího zařízení. Upozorňujeme, že pobytová/klimatická či jiná podobná taxa může být kdykoli zavedena nebo její výše změněna v závislosti na vyhláškách místních úřadů a CK BRENNA 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 je plně v 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 určeny k vlastní dovolené. 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 ubytováni až velmi pozdě v noci nebo v brzkých ranních hodinách.

SLUŽBY

Pokud jde o služby místních zaměstnanců, odpovídá úroveň a rychlost poskytovaných služeb místním zvyklostem a 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 nejkvalitnější 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 pokoje. Fotografie jednotlivých ubytovacích kapacit a okolí jsou ilustrační, nelze zveřejnit fotografie všech pokojů. Může se také stát, že se vybavení pokojů může v průběhu sezóny změnit. Případný rozdíl není důvodem k reklamaci. 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 příslušnými úřady 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 vestavěná lůžka. Manželská dvoulůžka bývají v některých zemích pouze s jednou přikrývkou pro 2 osoby a jsou také menších rozměrů, než na jaké jsme zvyklí u nás. Za tří 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 neodpovídají 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

Studia a 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

U většiny ubytovacích kapacit lze na vyžádání zajistit dětské postýlky. V ubytovacích kapacitách jsou dětské postýlky poskytovány zdarma nebo za poplatek. V případě Vašeho zájmu o dětskou postýlku je nutno se nejdříve informovat o možnosti pronájmu v CK BRENNA, 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 sezoně 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 miniledničká, která je umístěna na hotelovém pokoji. V případě, že je minibar naplněn, jeho obsah se po konzumaci doplňuje a zkonzumované 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. Zabrání se tak případnému vniknutí zlodějů. Pokud by zloděj vnikl do Vašeho pokoje a nepřekonal by při tom žádnou překážku (vylomení 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 obyčejně 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 vhazovat toaletní papír do záchodové mísy, jelikož hrozí ucpání odpadu. Toaletní papír se vhazuje do odpadkových košů umístěných vždy vedle WC. Informace Vám podá delegát CK BRENNA.

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 aerobic atd., dále také různé večerní zábavné programy (show, dětské diskotéky apod.). Během doby před hlavní 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. Tyto okolnosti se však zohledňují již při utváření ceny.

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 většině jídel 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 BRENNA 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 večeří, 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 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 nevyužité stravy 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 večeří nejsou zahrnuty nápoje. Nápoje k jídlu si lze za místní měnu dokupovat. V případě služeb all inclusive jsou nápoje i u obědů a večeří zahrnuty v ceně. V případě možnosti volby různého typu stravování musí být forma stravování vždy stejná pro všechny klienty ubytované v jedné ubytovací jednotce. 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. Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu „all inclusive" či „ultra all inclusive" jsou určovány vnitřními směrnicemi hotelu a budete s nimi seznámeni po příletu do Vašeho hotelu. 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 některé 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 úklid spadá do kompetencí 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 ze strany cestovní kanceláře neovlivnitelnou. Prosíme také o dodržení pokynů týkajících se možnosti koupání v hotelu, popř. na pláži. Vždy buďte obezřetní, dávejte pozor na mořské proudy a myslete i na počasí a příliv a odliv.

Lehátka a slunečníky v areálu hotelu jsou k dispozici zpravidla zdarma, na pláži jsou většinou pronajímané 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, MOŘŠTÍ 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 BRENNA nemá žádnou možnost výskyt těchto zvířat 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. V případě podezření na výskyt plísně 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.). Hluk způsobují také auta, motorky a skútry. Ani tyto zdroje hluku však nejsou důvodem reklamaci a pro poskytnutí slevy.

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 v uvedené lokalitě není žádný rozestavěný objekt, ale v průběhu času je jistá stavební činnost v 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 mnohdy na vyšší úrovni než ve státních zařízeních. Komunikace s pacienty je na soukromých klinikách lépe organizována a je rovněž zajištěna pooperační péče 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 BRENNA ve většině případů nemůže ovlivnit. O aktuální situaci, nabídce a cenách budete vždy informováni po příjezdu do destinace delegátem.

CK BRENNA 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 nenese CK BRENNA žádnou odpovědnost.

PRONÁJEM AUT A MOTOREK

Ve většině je destinací je možno si pronajmout auto či motorku. O možnostech pronájmu 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 BRENNA 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.