

## **Důležitá všeobecná upozornění platná pro destinaci Tunisko pro rok 2012**

### **Delegáti:**

Při pobytu je zajištěna asistence česky hovořících delegátů. Asistují při příletu a odletu na letišti, na první informační schůzce, další informační schůzky se konají dle dispozic uvedených na informační nástěnce v hotelu či dle dispozic delegáta.

### **Kategorie hotelů/hotelových komplexů:**

Je uváděna dle oficiálního hodnocení uvedeného v dané destinaci.

**\*\*** objekty nižší kategorie s jednoduché ubytování s účelným vybavením, jednoduchou formou stravování a službami, dle daných norem této destinace, vhodné pro nenáročnou klientelu.

**\*\*\*** objekty střední kategorie s běžným účelovým vybavením a běžným rozsahem stravování a služeb, dle daných norem této destinace.

**\*\*\*+** a **\*\*\*\*** objekty vyšší střední kategorie s odpovídajícím standardem služeb, odpovídajícím vybavením a stravováním dle daných norem této destinace.

**\*\*\*\*+** a **\*\*\*\*luxe** objekty s nadprůměrným standardem služeb, vybavení a stravování, dle daných norem této destinace.

**\*\*\*\*** objekty s vysokým standardem služeb, vybavení a stravování, určené pro náročnější klientelu.

### **Mezinárodní normy:**

Jsou uváděny u hotelů/hotelových komplexů či hotelových řetězců, který mají tyto zavedeny a udržovány.

\* **ISO 9001:2000**, tzn. že hotel, který je držitelem certifikátu, má zaveden a udržován systém managementu jakosti dle mezinárodní normy.

\* **ISO 22000 (H.A.C.C.P.)**, tzn. že hotel, který je držitelem certifikátu, má zaveden a udržován systém managementu bezpečnosti potravin dle mezinárodní normy (tzn., že má zaveden a udržován systém zdravotní nezávadnosti potravin a zacházení s nimi).

\* **ISO 14001**, tzn. že hotel, který je držitelem certifikátu, má zaveden a udržován systém managementu týkající se životního prostředí dle mezinárodní normy.

### **Služby hotelu/hotelového komplexu (dále jen "hotel"):**

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelu/ubytovací kapacity odpovídá místním zvyklostem a předpisům dané destinace a také mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem.

Informaci o aktuálních placených a neplacených aktivitách či službách v daném hotelu, včetně aktivit sportovních, obdržíte na recepci hotelu. Obsah, skladba, rozsah a časové rozpětí služeb je zcela v kompetenci dané hotelu. Sportovní aktivity jsou za poplatek, pokud není uvedeno jinak.

Provozování lehátek i slunečníků včetně jejich množství a časové rozpětí této služby je zcela v kompetenci daného hotelu a to i jejich poskytování klientům zdarma či za úhradu a tato služba může být měněna v průběhu roku; u většiny hotelů podléhají lehátka úhradě; v některých hotelích není možné použít slunečníky u bazénu bez lehátek. Režim, nabídka a časové rozpětí plážového servisu jsou zcela v kompetenci daného hotelu a je možná z jeho strany změna i v průběhu roku. Hotelové ručníky/osušky se nesmí se vynášet z pokojů k bazénu či na pláž.

Režim, skladba, průběh i časové rozpětí úklidu v pokojích a společenských prostorách hotelu je zcela v kompetenci daného hotelu. Režim, skladba, průběh i časové rozpětí doplňování hygienických i mycích prostředků v pokoji je zcela v kompetenci daného hotelu. Režim, průběh a časové rozpětí výměny ložního prádla, ručníků a osušek v pokojích, plážových osušek na recepci či tomu vyhrazeném prostoru (pokud tuto službu hotel poskytuje), je zcela v kompetenci daného hotelu.

Pokud je součástí hotelu i vnitřní bazén, ne vždy je bazén vyhříván a tato skutečnost je plně v kompetenci hotelu. Vnitřní bazén může být v letních měsících z technických důvodů či z důvodů rekonstrukce uzavřen, čas a podmínky jeho provozu, jsou zcela v kompetenci daného hotelu. Vnitřní bazén není vyhříván v době od května do konce října, pokud není uvedeno jinak.

Animace je součástí nabídky většiny hotelů, její provozování, typ, skladba, rozsah i časové rozpětí je zcela v kompetenci daného hotelu.

V období před a po hlavní sezóně se může stát, že vedení hotelu vzhledem ke sníženému obsazení omezí poskytované služby, případně některá zařízení, aktivity či služby otevře až později či je dříve uzavře. Může dojít k omezení nabídky, aktivit či služeb pro volný čas a zábavu.

Pokud je součástí hotelu lékařské centrum, centrum thalassotherapie, balneotherapie či hydroterapie, Spa centrum, Wellness centrum či Hammam, jsou veškeré jím poskytované služby za úhradu a nejsou součástí konečné ceny zájezdu, hradí se fakultativně.

**Klimatizace** v hotelu/hotelovém komplexu (dále jen „hotel“): Typ klimatizace, časové rozpětí doby jejího provozu a její umístění je zcela v kompetenci daného hotelu. Většina hotelů nabízí svým klientům užívání klimatizace zdarma. Povinnost spustit klimatizaci nastává v těchto destinacích vždy v období od 1.7. do 31.8., pokud je hotel klimatizací vybaven, klimatizace nemusí být v provozu po celých 24 hodin, režim jejího provozu a vymezení určitých hodin pro její provoz je zcela v kompetenci daného hotelu. V ostatních obdobích je rozhodnutí o spuštění klimatizace zcela v kompetenci vedení hotelu.

**Pokoje** v hotelu/hotelovém komplexu (dále jen „hotel“): Hotely se ve většině případů skládají z několika budov s ubytováním bez rozdílu ceny. Přidělování standardních pokojů bez rozdílu ceny probíhá zásadně ze strany hotelu, je zcela v jeho kompetenci a CK na ně nemá vliv. Součástí celkové ceny zájezdů je ubytování na standardních pokojích. Rozměry standardních pokojů podléhají normám dané destinace a mohou být v destinacích odlišné. Standardní pokoje jsou dvoulůžkové. Omezený počet pokojů využívá hotel pro prodej jako pokoje jednolůžkové, na vyžádání za příplatek, jejich využití a počet je zcela v kompetenci daného hotelu. Ve většině hotelů jsou možné dvoulůžkové pokoje s jednou přistýlkou (třílůžkový pokoj). V některých hotelích jsou možné dvoulůžkové pokoje se dvěma přistýlkami (čtyřlůžkový pokoj), které jsou však prostorově stejné jako dvoulůžkové s jednou přistýlkou. U některých čtyřlůžkových pokojů v některých hotelích jsou přistýlky pro děti, 3. a 4. lůžko na pokoji, formou paland. U některých čtyřlůžkových pokojů v některých hotelích jsou menší balkony či je tento pokoj bez balkonu pouze s oknem či tzv. francouzským oknem. V některých hotelích se čtyřlůžkové pokoje nacházejí převážně v přízemí či v bungalovech. Vybavení standardních pokojů odpovídá kategorii hotelu dle norem destinace; v jednotlivých kategoriích může být rozdílné vybavení v návaznosti na cenu hotelu. Při odjezdu/odletu musí být pokoje vyklizeny do 12.00 hodin. Možnost nastěhování v den příletu/příjezdu je nejdříve po 14.00 hodině. Časný příjezd/přílet či pozdní odjezd/odlet neopravňují k delšímu používání pokoje. Typ výhledu z pokoje, tzn. přidělení určitého pokoje s určitým výhledem (pokud tento výhled není součástí ceny zájezdu) je zcela v kompetenci recepce daného hotelu. Communicative Rooms/ dva propojené pokoje vedle sebe pro rodiče a děti, počet těchto pokojů je v daném hotelu omezen, proto je lze zajistit pouze na vyžádání a nelze je zajistit v případě prodeje zájezdu na Last Minute, tzn. méně jak 30 kalendářních dní před daným odletem. Nadstandardní pokoje typu Suite (např. Junior Suite, Senior Suite, Royal Suite, duplex room, family room apod.) jsou za příplatek, počet těchto pokojů je v daném hotelu omezen, proto je lze zajistit pouze na vyžádání a nelze je zajistit v případě prodeje zájezdu na Last Minute, tzn. méně jak 30 kalendářních dní před daným odletem. **Trezory/sejfy** jejich pronájem je na vyžádání, za úhradu na recepci hotelu, pokud není uvedeno jinak.

**Minibar/chladnička** je na vyžádání, za úhradu na recepci hotelu, pokud není uvedeno jinak a je možný pouze v případě, kdy je hotel dle aktuálního stavu a možností schopen tuto službu poskytnout. V případě, kdy hotel minibar/chladničku nabízí ve vybavení pokoje, není obsah minibaru/chladničky zahrnut do ceny a hradí se na recepci hotelu pokud není uvedeno jinak.

**Baby Cot /dětská postýlka pro dítě do 2 let** je poskytována hotelem na vyžádání, za úhradu na recepci hotelu pokud není uvedeno jinak; tuto službu je možné uvést do voucheru s poznámkou, že klient tuto službu uhradí na recepci hotelu.

**Sea View /výhled na moře** je za příplatek a je možný pouze v případě, že hotel může na základě své polohy poskytnout; jestliže cena příplatku není v ceníku uvedena, hradí se příplatek přímo na recepci hotelu v případě, že je hotel dle aktuální obsazenosti schopen tuto službu poskytnout; nelze jej CK zajistit v případě prodeje zájezdu na Last Minute, tzn. méně jak 30 kalendářních dní před daným odletem.

**Late Check Out /prodloužené využívání pokoje** je na vyžádání na recepci hotelu, za úhradu na recepci hotelu a je možné pouze v případě, že není hotel zcela naplněn; rozhodnutí o hodině, do níž je možné pokoj využívat při úhradě této služby je zcela v kompetenci daného hotelu; nelze jej CK zajistit v případě prodeje zájezdu na Last Minute, tzn. méně jak 30 kalendářních dní před daným odletem.

**Stravování v hotelu/hotelovém komplexu** (dále jen „hotel“):

Typ, skladba a rozsah stravování jsou dány normami destinace a jsou zcela v kompetenci hotelu. Stravování typu polopenze, plná penze či All Inclusive lze zakoupit, v případě možnosti výběru typu stravování, pouze na všechny osoby na pokoji. Stravování bufetovou formou znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a místním zvyklostem. I v případě, kdy je snídaně, oběd a večeře podávána bufetovou formou, mohou být některá jídla s částečnou obsluhou. Typ, skladba, složení a kvantita bufetu je zcela v kompetenci

daného hotelu a odpovídá normám této destinace. Nápoje nejsou součástí a nejsou zahrnuty v ceně večeří a obědů při stravování formou polopenze či plné penze. Otevírací doba hotelových zařízení určených pro stravování a konzumaci nápojů (restaurace, bary, barbecue, pizzerie, snacky apod.) je zcela v kompetenci daného hotelu, informaci o jejich otevírací době obdržíte na recepci daného hotelu.

#### **Program All Inclusive:**

Nabídka, skladba, rozsah a časové rozpětí programu All Inclusive (či jeho rozšířené verze Ultra All Inclusive, dále jen „All Inclusive“), tzn. stravování a zahrnující služby, jsou zcela v kompetenci daného hotelu a v jednotlivých hotelích nejsou stejné. Programy All Inclusive se liší v jednotlivých destinacích. Program All Inclusive či jeho části, nečerpány z osobních důvodů či z důvodu pozdního příletu nebo časného odletu, hotel nenahrazuje náhradní formou odběru, ani finanční kompenzací.

Program All Inclusive zahrnuje snídaní, oběd, večeři včetně rozlévaných nápojů; snack dle sezónní nabídky hotelu; v časovém rozpětí určeným hotelem (většinou cca od 10.00 hodin do cca 22.00 hodin) k dispozici místní rozlévané nealkoholické a alkoholické nápoje dle aktuální nabídky hotelu; sportovní a animační programy či aktivity pro děti i dospělé dle sezónní nabídky hotelu. Pokud je uvedeno All Inclusive jednoduššího typu, znamená to, že program zahrnuje menší výběr nápojů a jídel. Pokud je uvedeno Light All Inclusive, znamená to, že program zahrnuje snídaní, oběd, večeři a rozlévané místní nealkoholické nápoje dle aktuální nabídky hotelu a v časovém rozpětí určeným hotelem. Přesnou nabídku, skladbu, rozsah, upřesnění míst kde lze čerpat program All Inclusive a časové dispozice pro jeho čerpání obdržíte na recepci daného hotelu.

#### **Všeobecné informace:**

Z důvodů klimatických poruch či jiných nepředpokládaných důvodů se mohou v určité období vyskytovat v moři medúzy, řasy či mořská tráva. CK neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch či jiných nepředpokládaných důvodů a tuto skutečnost nemůže ovlivnit. Režim a časové rozpětí plážového servisu (např. úklidu pláže, ostraha, sprchy, převlékárny a pod.) je zajišťován daným hotelem/ubytovací kapacitou/pověřeným zástupcem/obcí/městem, pokud je tato služba dle typu pláže poskytována, a je zcela v jejich kompetenci a CK jej nemůže ovlivnit.

Ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu mohou nastat určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností, či jejich uzavření, které nelze ze strany CK ovlivnit. CK neodpovídá za určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností, či jejich uzavření, z nepředpokládaných důvodů či z důvodů vyšší moci.

K exotice jižních zemí patří i všudypřítomný hmyz, se kterým se lze setkat. Jelikož potraviny a nápoje hmyz přitahují, nedoporučujeme nechávat na pokoji (vyjma minibaru/chladničky) potraviny a otevřené nápoje. Pro každý případ si s sebou vezměte prostředky proti hmyzu.

Popisky hotelů uvedené v katalogu a na webových stránkách pořadatele zájezdu jsou plně platné v době svého zveřejnění (tzn. v prosinci 2011), v dalších měsících může dojít managementem hotelu k jejich úpravě a také k úpravě placených a neplacených služeb či aktivit hotelu; pro prodávajícího a kupující jsou závazné placené služby uvedené na uzavřené cestovní smlouvě.

#### **Letecká doprava:**

První a poslední den leteckého zájezdu je určen k přepravě. Délka zájezdu je vyjádřena počtem nocí. Jedna noc v případě pozdních nočních letů je do celkového počtu nocí započítávána pokud se letecká přeprava uskuteční v tuto noc a klient je do 12. hodiny dopolední následujícího dne ubytován v hotelu.

#### **Speciální přání či požadavky klientů:**

Speciální přání či požadavky klientů nelze považovat za součást cestovní smlouvy, pokud není tato služba placená. Jako např. u ubytování vyšší patro, typ a umístění budovy hotelu/hotelového komplexu, typ a umístění pokoje, typ výhledu z pokoje, pokoje vedle sebe, Late Check Out/prodloužené využívání pokoje, Sea View/výhled na moře, Baby Cot/dětská postýlka apod.; u letecké přepravy např. odletové či příletové letiště, typ letecké společnosti, typ letadla, konkrétní sedadlo, řada či umístění u okénka apod.; u transferů z letiště do hotelu a zpět např. individuální transfer (tzn. transfer pouze pro daného klienta samostatně, pouze z letiště přímo do daného hotelu a zpět), typ busu, konkrétní sedadlo či řadu apod.