

POSTUP PŘI OBJEDNÁNÍ ZÁJEZDU

- **Rezervace:** osobně, elektronicky, telefonicky.
 - **Platba zálohy:** 40 % z celkové ceny zájezdu (při osobní objednávce ihned, v případě elektronické objednávky do tří pracovních dnů).
 - **Způsob placení:** hotově, platební kartou, poukázkami Sodexo, Cheque Déjeuner a Edenred (až 100 % ceny zájezdu), bankovním převodem (variabilní symbol vydá CK), fakturou na vyzádaní.
 - **Doplátek ceny:** 63 dnů před odjezdem.
 - **Pokyny na cestu:** zasiláme pět pracovních dní před odjezdem zpravidla elektronicky.
 - **Voucher:** je součástí pokynů na cestu, při pobytech v kempech smlouva o zájezdu/objednávka služeb a pokyny na cestu zastupují voucher.
- V případě zájezdů Last Minute jsou lhůty rezervace a platebních podmínek zkráceny, pokyny na cestu jsou vydávány ihned po ověření zaplacení zájezdu.
- Komplexní pojištění ERV a.s. je možné objednat nejpozději při posledním doplatku ceny zájezdu.

STANOVENÍ CENY

Cena za pobyt je vždy závislá na počtu platících osob ubytovaných v jednom mobilehому, chatce, karavanu nebo stanu.

- V mobilehому, chatce a karavanu nelze objednat pouze 1/2 ubytovací jednotky (při ubytování v mobilehому je to možné pouze v případě seniorského programu 55+ a u některých cyklo a poznávacích zájezdů).
 - Při pobytu ve stanu máte dvě možnosti:
- A) objednat si celý stan sami pro sebe,** přičemž každý zaplatí cenu stanovenou v příslušné cenové tabulce, dle skutečného počtu platících osob ubytovaných ve stanu. V tomto případě máte jistotu, že Váš stan nebude sdílet již nikdo další.
- B) objednat si pouze 1/2 stanu,** to znamená, že budete mít k dispozici vždy 1 ložnici a společnou kuchyňku. CK má právo Vám do druhé ložnice stanu umístit klienta nebo klienty s podobným požadavkem. Tato varianta je levnější, CK si dovoluje upozornit i na určité riziko, které s sebou toto řešení přináší. CK nemůže v žádném případě ovlivnit povahové nebo jiné vlastnosti Vašich spolumýdlících, což může být zdrojem určitých problémů a nedorozumění.
- Pokud se rozhodnete pro toto řešení, zaplatíte za zájezd cenu dle následujícího pravidla:
- pokud 1 osoba objedná 1/2 stanu, platí cenu stanovenou ve sloupci pro 3 osoby
 - pokud 2 osoby objednají 1/2 stanu, zaplatí každá cenu stanovenou ve sloupci pro 4 osoby
 - pokud 3 osoby objednají 1/2 stanu, zaplatí každá cenu stanovenou ve sloupci pro 5 osob.
- Jedné rodnině nelze prodat samostatně dvě poloviny stanu.

DĚLKA A ROZSAH ZÁJEZDU

Délka a rozsah zájezdu je vyjádřena počtem dní a nocí. Do celkového počtu dní autobusových zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je doprava organizována v nočních, příp. ranních hodinách.

U pobytů v vlastní dopravě je délka pobytu vyjádřena počtem nocí strávených v místě pobytu.

- Zájezdy uvedené v tabulkách je možno zakoupit s autobusovou nebo vlastní dopravou (pokud není uvedeno jinak).
- První datum v tabulce je den odjezdu autobusu z ČR.
- Poslední datum v tabulce je den návratu autobusu do ČR.
- Účastníci zahájí pobyt následující den po dni uvedeném v tabulce:
 - ubytování probíhá po 12. hod., pokud není závěrečný úklid součástí ceny zájezdu (všechny stany, některé karavany, a chatky – Gargano),
 - ubytování probíhá po 16. hod., pokud je závěrečný úklid součástí ceny zájezdu (všechny mobilehomy, karavany – Krk, chatky – Živogošće a apartmány – Martinsicuro).
- Účastníci ukončí pobyt den před dnem uvedeným v tabulce a to do 9 hod.
- Účastníci s vlastní dopravou zahájí pobyt následující den po dni uvedeném v tabulce po 12. resp. po 16. hod. (viz výše) a ukončí pobyt den před dnem uvedeným v tabulce a to do 9 hod.
- Zájezdy lze zakoupit pouze s vlastní dopravou na libovolný počet nocí. Více na str. 20.
- U leteckých zájezdů (Sardinie) se termín uvedený v tabulce shoduje s dnem odletu a přeletu, zároveň jsou tyto dny zahájením a ukončením pobytu.

HODNOCENÍ KEMPŮ CK (RATING)

Pro lepší orientaci v naší nabídce jsme naše kempové lokality označili ** až *****. Toto označení je subjektivní názor cestovní kanceláře, v naprosté většině odpovídá oficiální kategorizaci dané země. Při udělování našeho „ratingu“ jsme hodnotili: upravenost a technickou úroveň kempů, úroveň a údržbu sociálních zařízení, stupeň vybavenosti (bazén, sportoviště, restaurace, obchod ap.), nabízené služby a animační programy, polohu kempu, dostupnost kulturního a společenského vyžití v okolí. Věříme, že vám naše hodnocení bude vodítkem při výběru místa vaší dovolené.

UBYTOVÁNÍ V KEMPECH

Všechny kempy, kde naše CK zajišťuje ubytování, odpovídají mezinárodnímu standardu. V každém kempu jsou místní recepce, restaurace, obchody s potravinami a dostatečné množství umyváren s WC a sprchami s tekoucí teplou a studenou pitnou vodou. V plné sezóně jsou střediska hodně zaplněná, čemuž odpovídá i ruch v kempech a na plážích. V některých kempech mohou ve spíčkách, kdy se většina rekreatantů chodí sprchovat, vznikat problémy s teplou vodou.

Většina našich mobilehómů, chatek, karavanů a stanů je umístěna ve stínu nebo polostínu lesního porostu (není-li v popisu uvedeno jinak). Jejich přidělování se provádí v kanceláři CK s přihlednutím k termínu objednání zájezdu. **Požadavek na přesné umístění mobilehому, chatky, karavanu nebo stanu lze ve většině lokalit dopředu objednat za příplatek 500 Kč/termin (viz jednotlivá místa). Stejně tak je to možné u karavanů na Krku, apartmánů na Rabu, Murteru a ve Vodících (vila Koloper). Delegát, který provádí ubytování, nemůže již v místě pobytu tyto skutečnosti ovlivnit.** Každý kemp má svůj řád, který jsou klienti povinni dodržovat, stejně jako vnitřní řád CK Victoria, určený pro pobyt v mobilehomech, chatkách, karavanech a stanech. Nerespektování a opakované hrubé porušování řádu kempu (rušení nočního klidu, nerespektování odpolední „siesty“ apod.) může být důvodem k vyhoštění z ubytovacího zařízení bez náhrady.

Ve výbavě mobilehómů, chatek, karavanů a stanů není z hygienických důvodů povlečení. Prostrádo, povlečení na deku a malý polštář je nutné mít vlastní. Pokud použijete vlastní spacák, je nutné si zároveň vzít prostěradlo a povlečení na polštář. **Upozorňujeme, že v chatkách, karavanech a stanech se nesmí používat jakékoli vlastní elektrospotřebiče s vysokým příkonem (fény, varné konvice, topení aj.).** V chatkách s klimatizací nelze použít současně klimatizaci a elektrický vařič. CK neručí za změny dopravního ruchu v okolí ubytovacích zařízení, či jiné zdroje nezaviněného hluku (stavební ruch apod.). Každé středisko, ve kterém CK zajišťuje ubytování, rozlišuje hlavní a vedlejší sezónu (viz cenové tabulky). **Upozorňujeme na skutečnost, že v období vedlejší sezóny nemusí být všechny služby v provozu nebo pouze v omezeném rozsahu (bazény, obchody, restaurace, nabídka výletů a animací).** CK nese zodpovědnost za případná nedorozumění s ostatními klienty, stejně tak jako za případný hluk v ubytovacích jednotkách a jejich okolí.

OPRÁVNĚNÍ K UŽÍVÁNÍ ZAŘÍZENÍ CK

Apartmán, mobilehome, chatka, karavan nebo stan a prostory vyhrazené pro klienty CK Victoria smíjí užívat jen osoby jmenovitě uvedené ve smlouvě o zájezdu/objednávce služeb. Užívání ubytovací jednotky jinou osobou je považováno za hrubé porušení Všeobecných smluvních podmínek a může být důvodem k okamžitému zrušení smlouvy o zájezdu/objednávky služeb ze strany CK bez náhrady.

Dohlášení osob na místě pobytu je možno provést pouze ihned po příjezdu, dříve než dojde k ubytování. Změnu lze provést pouze se souhlasem CK – prostřednictvím našeho delegáta, který je oprávněn údaje doplnit a provést doúčtování dle platného ceníku, přičemž cena za pobyt pro osoby již uvedené ve smlouvě o zájezdu/objednávce služeb se nemění! Za dodatečné dohlášení osob účtuje CK manipulační poplatek ve výši 500 Kč/os.

KAUCE

Klienti cestující do chatek, karavanů a zařízení stanů jsou povinni před nástupem na ubytování složit kauci ve výši 1.000 Kč (40 €)/ubytovací jednotku. Klienti cestující do vybraných apartmánů a mobilehómů jsou povinni před nástupem na ubytování složit kauci ve výši 2.000 Kč (80 €)/ubytovací jednotku (u některých apartmánů až 150 €). Kauci přebírá delegát CK a převzetí potvrdí svým podpisem na voucher klienta (do pokynů na cestu). Při odjezdu, po převzetí uzlíkené a nepoškozené ubytovací jednotky vrátí delegát odpovídající částku. Neprveze-me-li si klient při odjezdu tuto kauci, zaniká mu právo na pozdější vyrovnání! Místní odlišnosti možné – viz jednotlivá střediska.

ÚKLID ZAŘÍZENÍ CK

U pobytů v karavanech (vyjma na Krku), všech stanech a rovněž v chatkách na Garganu není úklid zahrnut v ceně pobytu. Průběžný i závěrečný úklid provádějí klienti sami dle pokynů delegáta, který po ukončení pobytu provádí jeho kontrolu. Neprovedení nebo nedostatečný úklid může být důvodem k nepřevzetí ubytovací jednotky. K zajištění dodatečného úklidu může být použita i kauce, složená klientem. **V den ukončení pobytu je nutné předat ubytovací zařízení vždy čisté a uzlíkené.**

U pobytů v apartmánech (Martinsicuro), mobilehomech, chatkách (na Makarské riviéře) a v karavanech (na Krku) je závěrečný úklid povinným příplatkem, viz jednotlivé cenové tabulky. **Jedná se o úklid základni,** který nezahrnuje úklid kuchyně, vnesení odpadků, odmrazení a vytření lednice. Tyto úkony klienti provádějí sami dle pokynů delegáta. V případě jejich neprovedení je delegát CK oprávněn doúčtovat částku 500 Kč na zajištění kompletního úklidu. Stejnou částku je oprávněn účtovat i při nadměrném znečištění ubytovací jednotky. K úhradě účtované částky může být použita kauce.

Delegát, správce kempu resp. zástupce ubytovatele provádí inventurní kontrolu.

LOŽNÍ PRÁDLO A RUČNÍKY

Klientům nabízíme možnost objednání ložního prádla v ceně 250 Kč/os. Ložní prádlo může být bavlněné nebo z netkané textilie. Materiál ložního prádla je v kompetenci CK.

● Při pobytech v mobilehomech, chatkách a apartmánech (Martinsicuro) se využívá zpravidla bavlněné povlečení, které je zapůjčeno a po skončení pobytu klient povlečení vrací delegátovi CK (vyjma Lago di Garda, Sardinie, Štýrsko a Francie, kde je povlečení z netkané textilie).

● Při pobytech ve stanech a karavanech se používá výhradně povlečení z netkané textilie, které zůstává klientovi. Ručníky (set ručník + osuška) v ceně 100 Kč/os. jsou z netkané textilie.

ÚHRADA ŠKOD VZNIKLYCH V PRŮBĚHU POBYTU

Škody způsobené rekreaty na zařízení CK se hradí přímo v místě pobytu delegátovi CK, dle platného ceníku. Úhrada se provádí v Kč oproti vystavenému dokladu. Je-li v ubytovacích zařízeních vyžadována kauce, má CK právo na zápočet škod způsobených během pobytu.

STRÍDÁNÍ TURNUSŮ

Příjezd do všech pobytových míst je plánován v ranních, resp. dopoledních hodinách (podle vzdálenosti střediska). Ubytování příjezdících klientů probíhá dle pokynů delegáta, zpravidla po 12. hodině (v případech, kdy klient uklízí sám), po 16. hodině (tam, kde klient hradí povinný závěrečný úklid). Upozorňujeme na to, že do doby ubytování a po ukončení ubytování není možné ubytovací zařízení užívat. Tuto dobu doporučujeme strávit pobytům u moře. Osoby končící pobyt musí opustit ubytovací zařízení dle pokynů delegáta, nejpozději však do 9 hodin a zavazadla přenést na určené místo. CK neručí za zavazadla ani za jejich obsah a nezajišťuje jejich hlídání! Odjezd autobusu z kempu je zpravidla v odpoledních až večerních hodinách a řídí se pokyny delegáta. CK si vyhrazuje právo na změnu hodiny odjezdu. Návrat do ČR na místo odjezdu je posledním dnem Vašeho zájezdu.

STÁLÝ DELEGÁT V MÍSTĚ POBYTU

Ve většině středisek, kde zajišťujeme ubytování, působí česky mluvící delegát CK. Jeho charakteristickým znakem je každodenní přítomnost ve středisku s pravidelnými konzultačními hodinami. Je ubytován přímo v kempu s klienty, připraven sám nebo ve spolupráci s CK a našimi zahraničními partnery být nápomocen při řešení případných problémů a požadavků. Delegát plní současně i funkci správce kempu, který kromě delegátských služeb (ubytování klientů, informativní schůzky, půjčování sportovních potřeb apod.), dále řeší technické problémy s inventářem CK, dohlíží na dodržování řádu kempu a vnitřního řádu CK Victoria určeného pro pobyt v mobilehomech, chatkách, karavanech a zařízených stanech. Je právoplatným zástupcem CK v místě pobytu se všemi právy a povinnostmi vůči klientům, vyplývajících ze Všeobecných smluvních podmínek CK Victoria. Delegát Vám v místě pobytu nabídne fakultativní výlety místních organizátorů, které si můžete jeho prostřednictvím objednat. CK nepřebírá odpovědnost za provedení a průběh výletů místních organizátorů, ani za nerespektování písemných pokynů delegáta, uvedených na infotabuli. Dovolujeme si upozornit, že veškeré případné vady na službách, poskytovaných CK Victoria, které by mohly být důvodem pozdější reklamace, je nutné neprodleně hlásit delegátovi. Jeho povinností je vady odstranitelné vyřešit na místě tak, aby Váš pobyt byl provázen pouze příjemnými zážitky. Abychom předešli některým nedorozuměním, která vznikají při reklamaci, seznamte se prosím důkladně s článkem IX. Všeobecných smluvních podmínek – viz str. 115.

DELEGÁT

V takto označených střediscích zajišťujeme delegátskou činnost prostřednictvím delegáta, působícího pro více ubytovacích zařízení současně. V případě potřeby je možné jej kontaktovat telefonicky. S delegátem se seznámíte na informační tabuli CK, umístěné na recepci ubytovacího zařízení. Tyto informační tabule sledujte průběžně během celého svého pobytu, zejména před odjezdem.

ZDRAVOTNÍ ZAJISTĚNÍ

Delegát CK jsou nápomocni při řešení Vašich eventuelních zdravotních potíží, ale nemohou zastoupit funkci lékaře, lékárny nebo sanitky. **V takových případech jednoznačně doporučujeme kontaktovat asistenční službu vázanou na Vámi uzavřené pojištění léčebných výloh do zahraničí (viz str. 17).** Ve všech pobytových místech je v blízkosti kempu zdravotní zařízení nebo ordinace s lékařem. **Ve vlastním zájmu si každý účastník vozi s sebou základní zdravotní materiál pro první pomoc, osobní léky a finanční rezervu na krytí lékařských úkonů.**

CO BY VÁS NEMĚLO PŘEKVAPIT

Na zájezdech do přímořských zemí je třeba počítat s výskytem létajícího a lezoucího hmyzu. Doporučujeme mít s sebou vlastní přípravky proti nim. Nezbytné jsou též opalovací krémy s vyšším UV faktorem, sluneční brýle a případně obuv do vody. Peněžní hotovost a cennosti si můžete bezpečně uložit v trezorech na recepcích ubytovacích zařízení, pokud je k tomu recepce vybavena.

DOMÁCÍ ZVÍŘĚ DO MAX. 10 kg

Ve střediscích, kde provozovatelé připouštějí domácí zvířete (pes, kočka) je jejich pobyt povolen (viz jed-