

## Důležité informace

Cestovní kancelář ReadyGo je pojištěna proti úpadku dle povinnosti vyplývající ze zákona č. 159/1999 Sb. (povinné smluvní pojištění) u České Podnikatelské Pojišťovny, a.s.

### Vycestování z ČR

#### Cestovní doklady

Z České republiky lze vycestovat pouze s platným cestovním dokladem, v případě cesty do zemí Evropské unie lze jako cestovní doklad použít platný občanský průkaz se strojově čitelnými údaji (většina států, do nichž ReadyGo nabízí své zájezdy, požaduje platný cestovní doklad minimálně 6 měsíců od datumu plánovaného odjezdu ze země). Upozorňujeme, že dnem 26. června 2012 skončila možnost cestování dětí zapsaných v cestovních dokladech rodičů. Každý občan ČR tak musí mít k vycestování do zahraničí svůj vlastní cestovní doklad. Od 1. ledna 2012 mohou i děti mladší 15 let do států Evropské unie cestovat též na vlastní občanský průkaz, o který mohou rodiče dítěte požádat. V případě, že nezletilé dítě cestuje v doprovodu jiné osoby, než je rodič nebo zákonný zástupce, doporučujeme ověřit u zastupitelského úřadu navštěvovaného státu, zda mimo platného cestovního dokladu nebude vyžadován také písemný souhlas rodičů (zákonného zástupce) s cestou dítěte do zahraničí. Podrobné informace k cestovním dokladům ČR naleznete na stránkách Ministerstva vnitra ČR, [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz).

Pokud nejste občany ČR, informujte se před cestou u zastupitelského úřadu navštěvovaného státu o podmínkách vstupu a pobytu.

#### Letecká přeprava

Přeprava do cílových destinací je zajišťována převážně charterovými lety nebo pravidelnou linkou. Některé lety mohou být realizovány nízkonákladovými leteckými společnostmi, jež na palubě poskytují občerstvení pouze za poplatek. Ačkoliv časy odletů a příletů jsou nasmlouvány s dostatečným předstihem, může se stát, že přesné časy letů budou změněny, i přes veškerou snahu naší cestovní kanceláře a leteckých společností – platné časy jsou uvedeny v Pokynech k odletu. O případných změnách odletových časů budete včas vyrozuměni. Naše cestovní kancelář neručí za zpoždění letů, která mohou nastat z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení leteckých koridorů atd., nenese odpovědnost za škody s ním spojené a upozorňuje na možnost jeho vzniku. Při plánování vašich obchodních schůzek, cest a následných přípojů zpět do místa bydliště tedy raději počítejte i s možným delším zpožděním, které může zasahovat i do dne následujícího. Nelze též vycházet z toho, že se odlety uskuteční ráno a zpáteční lety večer. Změny letových časů mohou nastat i několik hodin před plánovaným odletem. Cestujete-li s malými dětmi, doporučujeme se vybavit dostatečným množstvím kojenecké stravy, nápojů a hygienických potřeb. V případě pozdního či zpožděného letu do cílové destinace nelze poskytnout slevy a kompenzace za služby, které nebyly z tohoto důvodu využity (např. snídaně nebo večeře v hotelu). Ve většině případů nejdou zmeškané stravovací služby nahradit v místě pobytu, ale budou vám poskytnuty na palubě letadla (při pozdním odletu do zahraniční destinace obdržíte na palubě letadla večeři, při časném odletu z destinace snídaní). První a poslední den leteckých zájezdů je určen k přepravě a nikoliv již k vlastní dovolené. V případě pozdního odletu do destinace se může stát, že klient bude ubytován následující den (viz začátek a ukončení pobytu). V případě brzkého odletu z destinace se naopak může stát, že bude potřeba opustit pokoje předposlední den pobytu. Před cestou doporučujeme seznámit se s novými bezpečnostními pravidly na letištích EU, která upravují zejména přepravu kapalin. Osobám nemocným či jinak zdravotně omezeným doporučujeme věnovat přepravním podmínkám zvýšenou pozornost. Zákazník bere na vědomí, že v odletových a příletových halách, jakož i v letadle, přebírá odpovědnost letecká společnost a zákazník je povinen se řídit jejími pokyny. Oprávněné subjekty si vyhrazují právo vyloučit zákazníka z přepravy, pokud svým jednáním a chováním narušuje jejich chod, popřípadě hrozí-li nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu.

#### Transfery

Při posuzování délky transferu do vašeho ubytovacího zařízení je nutno vzít v úvahu vzdálenost hotelu a i to, že transfer nemíří přímo do vašeho hotelu, ale sváží další klienty, jejichž ubytování se nachází na trase. Při transferu není vždy možné zajistit přítomnost delegáta.

#### Odbavení na letišti a místa v letadle

Jednotlivá místa v letadle jsou přidělována cestujícím dle pořadí u přepážky odbavení na letišti a jsou potvrzena na palubní vstupence. Cestuje-li rodina nebo více přátel společně a máte zvláštní požadavky na místa v letadle, doporučujeme vám dostavit se včas k odbavení (cca 2 hodiny před plánovaným odletem), abyste si mohli zajistit místa vedle sebe. Pokud máte zájem o včasné zajištění míst v letadle naší CK, za poplatek můžeme zajistit požadovaná místa (jsou-li ještě k dispozici). Naše CK není zodpovědná za vaše ztráty nebo výdaje způsobené tím, že se nedostavíte včas k odbavení (odbavovací přepážka se uzavírá cca 40 minut před plánovaným odletem), nebo nebudete-li dostatečně vybaveni všemi požadovanými dokumenty (pas, vízum apod.) a v důsledku toho nebudete moci vycestovat.

## Pokyny k odletu – komplexní odbavení

V pokynech na cestu, které slouží také jako letenky, naleznete veškeré potřebné informace k odletu včetně časů odletů a příletů známé v době jejich odeslání. Tyto dokumenty dále obsahují další důležité informace týkající se vašeho ubytování (doklady slouží rovněž jako ubytovací vouchery) a informace k vašemu cestovnímu pojištění (zároveň slouží i jako doklad o cestovním pojištění – pokud máte sjednané). Cestovními dokumenty se rovněž budete prokazovat při odbavení na letišti a po jejich předložení vám budou vystaveny palubní vstupenky. Tyto dokumenty je nutné si po obdržení na vaši e-mailovou adresu 2x vytisknout a v listinné podobě mít po dobu konání zájezdu při sobě, a to zejména při odbavení na letišti, ubytování, případně uplatňování nároků z cestovního pojištění. Pokyny na cestu se rozesílají cca 7 dní před plánovaným odletem a to na e-mailovou adresu uvedenou ve vaší Smlouvě o zájezdu pro doručení cestovních pokynů. Pokud z nějakého důvodu (např. nedoplatení zájezdu) nebudou pokyny odeslány nebo doručeny (např. chybně uvedený kontakt), je vaší povinností si pokyny vyžádat. Rádi bychom předešli zbytečným komplikacím při doručování pokynů, či při oznamování nenadálé změny času odletu. Doporučujeme našim klientům uvést na Smlouvu o zájezdu několik možných kontaktů (např. 2 mobilní telefony, e-mailovou adresu, adresu bydliště či telefon domů). Při doplatku zájezdu si prosím zkontrolujte aktuálnost uvedených údajů. V případě, že se nedostavíte včas k odletu nemůže být ze strany ReadyGo uznána případná reklamacie.

## Zavazadla

### Přeprava zavazadel

Váhový limit na bezplatnou přepravu zavazadel je většinou 15 kg na osobu, u některých leteckých společností 20 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Výjimkou dětí do 2 let, které nemají nárok na vlastní sedadlo v letadle, a tím i na vlastní zavazadlo (sedí na klíně rodičů-doprovázejících osob). Pokud více cestujících osob cestuje dohromady s jedním zavazadlem, nesmí přesáhnout hmotnost zavazadla 32 kg. Dále si s sebou každý cestující může vzít na palubu letadla příruční zavazadlo nepřesahující rozměry 45x35x15 cm a nevážící více než 5 kg. Podle platných mezinárodních předpisů nesmí mít cestující v příručním zavazadle ostré předměty, manikúru, nože, zbraně a hračky napodobující skutečné útočné zbraně. Tyto předměty musí být uloženy pouze v zapsaném odbaveném zavazadle. Pokud tomu tak nebude, je cestující povinen tyto předměty před odletem odevzdat dopravci. Přepravu kapalin v příručních zavazadlech upravují nová bezpečnostní pravidla na letištích EU. Dětské kočárky se zpravidla přepravují bezplatně.

### Přeprava neskladných zavazadel

Přeprava neskladných zavazadel (např. surfy, výbava pro potápěče, apod.) musí být nahlášena v cestovní kanceláři již při knihování zájezdu a uskutečňuje se v závislosti na kapacitních možnostech leteckého dopravce a za poplatek, který se uhradí předem v CK nebo přímo na letišti. Případné poplatky za transfer přepravovaného nadměrného zavazadla (např. potápěčská výstroj, jízdní kola, surfy apod.) z letiště do ubytovací kapacity jsou hrazeny zákazníkem.

### Ztráta nebo poškození zavazadla

Za poškození nebo ztrátu zavazadla při letecké přepravě přebírá plnou odpovědnost letecká společnost. Pokud při příletu do cílové destinace (v zahraničí i v ČR) zjistíte, že je vaše zavazadlo poškozeno, nebo se dokonce ztratilo, ihned na místě v reklamačním oddělení na letišti sepište protokol (P.I.R.), který budete potřebovat pro uplatnění nároku na odškodnění. Náklady spojené s vyřizováním reklamacie nese klient.

## Delegát

Ve všech cílových destinacích, není-li uvedeno jinak, jsou vám k dispozici česky nebo slovensky mluvící delegáti naší cestovní kanceláře ReadyGo. Jedná se o naše zaměstnance nebo využíváme servis našich zahraničních partnerů. Delegáti organizují transfery z/na letiště, uvítají vás na první informační schůzce, kde vám podají důležité informace týkající se dané destinace, ubytování, nabídnou vám fakultativní výlety, možnost pronájmu auta apod. Po dobu celého pobytu vám budou k dispozici v určené návštěvní hodiny ve vašem ubytovacím zařízení nebo v kanceláři. Mimo návštěvní hodiny je v nutných případech můžete kontaktovat telefonicky na čísle uvedeném v Pokynech na cestu (hovor delegátovi hradí zákazník). Je třeba počítat s tím, že každý delegát má na starosti více ubytovacích kapacit a nelze tedy očekávat, že s vámi bude 24 hodin denně.

## Začátek a ukončení pobytu

Dle mezinárodních pravidel se lze do pokojů nastěhovat v den plánovaného příjezdu od 14.00 hodin. Opustit pokoje je v den odjezdu pravidlem do 10.00 hodin místního času. Mezinárodní pravidla platí bez ohledu na čas vašeho příletu/zpátečního odletu.

## Délka pobytu

Je počítána včetně prvního a posledního dne, které jsou určeny k zajištění dopravy do destinace a transferu na/z letiště (doprava může zasahovat i do dne následujícího, přičemž k ubytování musí dojít v době – viz „začátek a ukončení pobytu“). Tyto dva dny

nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Pro určení ceny zájezdu je rozhodující počet nocí strávených ve vašem ubytovacím zařízení. 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. Znamená to, že je-li vypsán zájezd na 8 dní, ve vašem ubytovacím zařízení strávíte 7 nocí, na 11 dní to bude 10 nocí, na 12 dní to bude 11 nocí atd., a to bez ohledu na to, zda budete z důvodu pozdního přiletu nebo zpoždění odletu ubytováni až velmi pozdě v noci nebo v brzkých ranních hodinách.

## Ubytování

Naše cestovní kancelář vybrala ve spolupráci se zahraničními partnery a na základě znalosti místních poměrů všechny ubytovací kapacity tak, aby cena odpovídala jejich kvalitě a požadavkům klientů. V nabídkách zájezdu naleznete u jména ubytování hodnocení ReadyGo od dvou až do pěti hvězdiček. Toto naše hodnocení nemusí vždy odpovídat oficiálním kategoriím užívaným v hostitelské zemi. Kategorizace hotelů je vždy v rámci limitu dané kategorizace, takže dva hotely stejné kategorie mohou mít různou úroveň. Chtěli bychom vás také upozornit, že způsob kategorizace, kritéria na zařazení a označování kategorií se v jednotlivých zemích z tohoto důvodu liší a proto není možné porovnávat standardy v různých zemích. Je nutné vycházet ze směrnice Rady č. 90/3147/EHS, kdy klasifikace ubytovacího zařízení podléhá předpisům daného hostitelského státu a tato kategorizace se může značně lišit od kategorizace platné u nás. Bohužel i přes veškeré naše snahy se ne vždy podaří zajistit vámi objednaný hotel, a to i přesto, že jste si jej objednali dlouho před odletem. Zákony hostitelských zemí totiž povolují vyšší příjem objednávek, než je skutečná kapacita hotelu. V tomto případě je management hotelu povinen zajistit náhradní ubytování, avšak vždy v téže anebo ve vyšší kategorii. Zákazník bere na vědomí, že rozsah služeb v případě náhradního ubytování, které souvisí s polohou, jakož i se samotnou strukturou, nemusí být vždy stejné jako u původně objednaného hotelu.

**Hotel** - Většina hotelů je tvořena centrální budovou a dalšími vedlejšími budovami (bungalovy, vilami atd.) umístěnými v areálu hotelu. Pokoj může být umístěn jak v centrální, tak ve vedlejší budově, bungalovu nebo vile hotelového komplexu. Každý hotel má svá interní nařízení, která jsou všichni hosté povinni respektovat. Mezi taková nařízení patří např. zákaz vynášení jídla z hotelové restaurace a zároveň přinášení jídla a pití zakoupeného mimo hotel. Pokud se rozhodnete pro ubytování v městském hotelu/ubytovacím zařízení nacházejícím se v centru/blízko centra, počítejte s tím, že v okolí bude rušný a hlukový provoz. Výhled z pokojů většinou směřuje do městské zástavby. S vaší volbou tohoto ubytování berete tyto skutečnosti na vědomí a případný hluk, vzhled okolí hotelu/ubytovacího zařízení a výhled z pokoje nemohou být předmětem vaší případné stížnosti. Ubytování tohoto typu je vhodné zejména pro klienty, kteří chtějí strávit dovolenou na rušném místě, užívat si nočního života a chtějí mít vše na dosah ruky.

**Vila** - Ubytování v komplexu studií či apartmánů, s možností vaření. U některých vil je k dispozici bazén a některé služby hotelového typu (např. možnost pronájmu bezpečnostních schránek za poplatek apod.).

**Aparthotel** – Ubytování v komplexu studií/apartmánů či hotelových pokojů, některé se stravováním. V nabídce jsou většinou k dispozici některé hotelové služby (např. recepce, snack bar u bazénu, apod.). Upozorňujeme, že ubytování a poskytované služby v aparthotelech, vilách a pensionech nejsou totožné s ubytováním a poskytovanými službami v hotelu. Například nelze očekávat, že vily/ aparthotely označené čtyřmi hvězdičkami odpovídají svou úrovní čtyřhvězdičkovému hotelu. Obsah a rozsah služeb ve vilách a aparthotelech je na nižší úrovni než v hotelu.

## Pokoje

Jednotlivá ubytovací zařízení v našem katalogu mohou nabízet různé typy pokojů. Popis a vybavení pokojů se týká standardních pokojů (není-li uvedeno jinak). Některé hotely mají několik typů pokojů (odlišný nábytek, barva dekorací apod.) a není možné v nabídce zobrazit všechny dostupné pokoje dané kategorie. Případný rozdíl není důvodem k reklamaci. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář nemá na něho vliv.

**Jednolůžkové pokoje** - Je běžné, že hotel si za jednolůžkový pokoj účtuje příplatek. I přesto se může stát, že poloha a vybavení těchto pokojů není tak dobrá jako u dvoulůžkových pokojů (např. nemusí mít balkon, atd.).

**Dvoulůžkové pokoje** - Jedná se o pokoje se dvěma lůžky nebo jednou velkou postelí pro dvě osoby. Lůžka mohou být volně v prostoru, popřípadě i napevno vestavěná.

**Tři a více lůžkové pokoje** - Jsou většinou větší dvoulůžkové pokoje s dodatečně přidanými přistýlkami. Přistýlka může být skládací lehátko, rozkládací gauč, pohovka nebo palanda a není vždy pevnou součástí vybavení pokoje. V případě, že požadujete pokoj s více lůžky, počítejte s tím, že se pokoj může v některých případech stát poněkud málo prostorný a nemusí mít např. balkon.

**Studia a apartmány** - Jsou samostatné letní byty s jednou nebo více ložnicemi a kuchyňkou, případně s kuchyňským koutem, sprchou a WC. Mají většinou dvě pevná lůžka. Ostatní lůžka mohou být přistýlky (skládací lehátko, pohovka, rozkládací gauč nebo palanda) různých rozměrů a nemusí tudíž vyhovovat dospělým osobám.

## Obrázky ubytovacího zařízení

Vzhledem k tomu, že každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí a vybavením, není možné vám v našem katalogu představit všechny typy. Popřípadě mohou být obrázky, které hotel poskytuje, staršího data (tedy mohou mít jiný design, barvu atd.). Obrázky v našem katalogu jsou pouze orientační. Nemusí přesně odpovídat tomu, jak bude vypadat váš pokoj, interiér nebo exteriér hotelu. Případné rozdíly nemohou být předmětem vaší případné stížnosti.

## Vybavení hotelu a poskytované služby

Rozsah některých služeb hotelu (např. klimatizace, otevírací doba barů, sportovní vyžití) je závislý na jednotlivých obdobích – tzv. sezónách a některé služby i na obsazenosti hotelu (např. animační programy). Počítejte tedy s tím, že v období mimo hlavní sezónu může dojít částečně k omezení služeb. Hlavní sezónou se rozumí měsíce červenec a srpen. Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Mnohdy je nutné počítat s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Některé hotely mohou za poplatek nabízet vstup do svých prostor a své služby i veřejnosti.

## Zálohy / Poplatky

V některých ubytovacích zařízeních může být požadována vratná záloha za např. plážové ručníky, ovladač ke klimatizaci, TV, atd. Při ztrátě kartičky/pásku na službu All Inclusive, při ztrátě klíče, atd. může být taktéž požadován poplatek.

## Klimatizace

Pokud si zakoupíte ubytování s klimatizací zahrnutou v ceně, počítejte s tím, že tato klimatizace je obvykle ovládána centrálně a bude fungovat většinou pouze v hlavní sezóně (červenec – srpen), a to v určité hodiny během dne v závislosti na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. V mnoha zařízeních klimatizace fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojového klíče, takže provoz automaticky končí při opuštění pokoje, popř. otevření oken či dveří. Hluk klimatizaci nelze, bohužel, vyloučit. V některých zemích může docházet i k opakovaným krátkodobým výpadkům elektrické energie, s čímž také souvisí funkčnost klimatizace.

## Elektrická energie

Většina hotelů často spojuje užívání elektrické energie s přítomností hosta v pokoji. Jedná se zejména o systém pojistek připojených ke klíči od pokoje (nebo magnetických karet sloužících i jako klíče od pokoje), které po umístění do příslušné zásuvky aktivují elektrický obvod. S tímto souvisí i fungování všech přístrojů v pokojích využívajících elektrickou energii.

## 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 na recepci. Minibary nejsou zpravidla zahrnuty ani v programu All Inclusive, pokud není uvedeno jinak.

## Ložní prádlo a ručníky

Každé ubytovací zařízení mění ložní prádlo a ručníky v pokojích/studiích/ apartmánech. Neznamena 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 probíhá jednou až dvakrát za pobyt a je lépe si do svého zavazadla přibalit vlastní ručník a osušku.

## 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 vedle WC.

## Teplá voda

Některá ubytovací zařízení používají k ohřívání vody sluneční kolektory. Ve dnech, kdy intenzita slunečního svitu není příliš silná, se může stát, že voda tekoucí ve vašem pokoji/studiu/apartmánu nebude příliš teplá. Tato skutečnost nemůže být předmětem vaší případné reklamace.



## Peníze a cennosti

Vaše cenné předměty a peníze je lépe uschovat v hotelovém trezoru. Poplatek za pronájem bezpečnostní schránky se platí zpravidla na recepci hotelu. Všechny cennější předměty a peníze ponechané ve vašem pokoji je doporučeno zamykat do vašich zavazadel nebo do skříně a nenechávat je volně položené. V žádném případě není vhodné nechávat při odchodu z vašeho pokoje otevřená okna nebo balkónové dveře. Obojí je nutno zabezpečit také v noci během vašeho spánku. Zabráni se tak případnému vniknutí zlodějů. V případě, že by zloděj vnikl do vašeho pokoje a nepřekonal by při tom žádnou překážku (vylovení dveří, rozbití okna atd.) vám i v případě pojištění zaniká nárok na pojistné plnění. Za ztracené či zneužitě věci (např. mobilní telefony), které nebudou uschovány v hotelovém trezoru, ubytovací zařízení neručí a naše cestovní kancelář nenese odpovědnost. V případě potřeby zaslání dodatečných finančních prostředků do místa vaší dovolené doporučujeme využít služby společnosti Western Union, která se specializuje na převod finančních prostředků do zahraničí.

## Zapomenuté věci

Před odhlášením z ubytovacího zařízení doporučujeme každému přezkontrolovat své osobní věci. Zkontrolujte zejména skříně, noční stolky, zásuvky (nabíječky mobilních telefonů, kabely do videokamer apod.), umyvadlo a ostatní prostory. V případě zapomenutých osobních věcí v destinaci cestovní kancelář nenese odpovědnost za jejich nalezení a následné poslání zpět do ČR.

## Vhodné oblečení

Ve většině ubytovacích zařízení je požadováno, aby muži i ženy volili vhodné elegantní oblečení, zejména při vstupu do hotelové restaurace (pánové – dlouhé kalhoty, dámy – šaty apod.). Upozorňujeme, že převážná část ubytovacích zařízení v tomto katalogu vyžaduje dodržování pravidel oblékání – tzv. dress code. Při nedodržení tohoto pravidla se může stát, že nebudete vpuštěni do hotelové restaurace / hotelových restaurací.

## Lehátka a slunečníky

Ubytovací zařízení disponují omezeným počtem lehátek a slunečníků. Může se stát, že počet lehátek a slunečníků jak u hotelového bazénu, tak na pláži nemusí odpovídat kapacitě hotelu. Na plážích se obvykle pronajímají celé sety (tzn. 2 lehátka a 1 slunečník).

## Bazén

Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že bazén může být po určitou dobu mimo provoz. Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívání bazén, je třeba počítat s tím, že ne vždy je bazén opravdu vyhříván. Tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Kryté bazény mohou být zejména v letní sezoně uzavřeny. Pokud jsou v bazénu skluzavky, mějte na vědomí, že nejsou pouštěny po celý den, ale pouze několikrát denně (zpravidla 2x).

## Animační programy

Některé hotely pro své hosty pořádají animační programy. K nim většinou patří různé sportovní aktivity, jako je např. plážový volejbal, vodní aerobic nebo různé večerní zábavní programy – show, dětské diskotéky apod. Počítejte s tím, že rozsah těchto aktivit se může měnit v závislosti na sezóně a momentálním obsazení hotelu a animace mohou probíhat pouze příležitostně.

## Nezávazné požadavky

Ve vaší Smlouvě o zájezdu můžete v příslušné kolonce vyplnit váš zvláštní požadavek (jedná se o přání, která nejsou za poplatek), jako je např. ubytování v přízemí, v 1. patře, ubytování vedle známých či příbuzných, kteří cestují s vámi, atd. Naše cestovní kancelář se tyto vaše požadavky bude snažit splnit (pokud je to technicky možné). Tyto požadavky však nemohou být závazně potvrzeny před vaším odjezdem / odletem na zájezd. V případě, že se nepodaří i přes veškeré naše snahy vaše zvláštní požadavky zajistit, nemůže vám být poskytnuta kompenzace ani sleva, jelikož na tyto požadavky není právní nárok. Přidělování pokojů hostům je vždy záležitostí vedení hotelu a ReadyGo na něj nemá vliv. Počítejte s tím, že pokud si zakoupíte zájezd s krátkým časovým předstihem (typ „Last Minute“ = „Na poslední chvíli“), a za zlevněnou cenu, vaše zvláštní požadavky nebudou s největší pravděpodobností splněny. Největší šanci na splnění zvláštních požadavků budete mít v tom případě, pokud si zájezd zakoupíte s dostatečným předstihem a využijete naší nabídky „First Minute“ = „Na první chvíli“. Naše cestovní kancelář při plnění zvláštních požadavků klientů vždy nejdříve zohledňuje ty zákazníky, kteří si zájezd zakoupili nejdříve.

## Stravování

V případě zakoupení ubytování s polopenzí nebo plnou penzí je nutno počítat s tím, že v ceně obědů nebo večeří nejsou zahrnuty nápoje, není-li uvedeno jinak (např. hotely All Inclusive). Nápoje k jídlu si lze za místní měnu dokupovat. Každé ubytovací zařízení, popřípadě restaurace, připravuje stravování (pokud není formou bufetu) tak, aby uspokojilo všechny své klienty a může se stát, že toto stravování nemusí přesně vyhovovat osobní chuti každého klienta. Všem, kteří jsou náročni na jídlo, doporučujeme vybrat hotel se stravováním formou bufetu, nebo si jídlo zakoupit až přímo na místě. Stravování formou bufetu odpovídá dané kategorii

hotelu a místním zvyklostem. Forma stravování musí být stejná pro všechny cestující uvedené na Smlouvě o zájezdu. Strava přikoupená v tavernách nebo restauracích bývá servírována bez možnosti výběru, může se také opakovat během pobytu, vždy ale odpovídá hodnotě ceny uvedené v platném ceníku ReadyGo a nemůže být předmětem vaší reklamace. Pokud si klienti vyberou ubytovací zařízení se stravováním formou kontinentální snídaně, musí počítat s tím, že kontinentální snídaně znamená kávu nebo čaj, pečivo, máslo a marmeládu. „Jiný kraj, jiný mrav“. To platí i o stravovacích zvycích v jednotlivých zemích. Počítejte s tím, že jiné národy používají k vaření jiné ingredience, jako jsou různá exotická koření, olivový olej nebo pikantní pasty. Ne vždy je náš evropský žaludek přizpůsoben této stravě, a tak se čas od času mohou objevit i střevní potíže. V tomto případě je nevhodnější vyhledat místního lékaře, který vám doporučí nejúčinnější medikamenty. Jednotlivá ubytovací zařízení disponují též polootevřenými / otevřenými restauracemi, které nemusí být zcela chráněny před vyskytujícími se zvířaty, jako jsou psi/kočky/létající a lezoucí hmyz apod. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V případě velmi nízkého počtu klientů čerpající daný typ stravování či v mimosezóně může dojít ze strany vedení hotelu ke změně typu stravy. Stravování zahrnuté v ceně zájezdu závisí na počtu nocí strávených v ubytovacím zařízení. Nárok na čerpání první a poslední stravovací služby závisí na čase ubytování při příjezdu do ubytovacího zařízení (check in) a odhlášení se z ubytovacího zařízení (check out) v plánovaný den ukončení služeb s tím, že podmínky čerpání stravovacích služeb jsou stanoveny vždy samotným ubytovacím zařízením.

## Potraviny a voda

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo hotelu. Nedoporučuje se také konzumace neloupané zeleniny a ovoce. Pro Evropana není vhodná ani konzumace pouličně prodávané zmrzliny a podobných potravin. V některých zemích může docházet i k opakovaným krátkodobým výpadkům elektrické energie a tím i zásobování vodou.

## All Inclusive

Program All Inclusive (rozsah, sortiment, doba a místo) je určován vnitřními předpisy hotelu a ten si také vyhrazuje právo na změnu oproti plánovaným službám. Úroveň All Inclusive odpovídá také kategorii hotelu a místním zvyklostem. Některé bary, restaurace apod. mohou mít mimo hlavní sezónu (červenec - srpen) omezenou provozní dobu nebo mohou být zcela mimo provoz. Dále může dojít k posunu otevírací doby jednotlivých barů a restaurací v závislosti na sezóně (např. letní – zimní). Počítejte také s tím, že All Inclusive se většinou nevztahuje na občerstvení, bary a restaurace na pláži a pokud ano, pouze v omezeném sortimentu. Služby All Inclusive jsou poskytovány v době – viz. odstavec „Začátek a ukončení pobytu“. Minibar na pokoji není součástí All Inclusive (pokud není uvedeno jinak) a veškeré nápoje popř. potraviny je nutné uhradit přímo v hotelu na recepci. Na místě se také hradí veškeré nápoje, které nejsou zahrnuty v All Inclusive. Mezi ně většinou patří čerstvé džusy, importované alkoholické nápoje, nápoje v lahvích a v plechovkách. Je na interním nařízení hotelu, zda jsou používány magnetické karty, náramky, či jiný způsob sloužící k identifikaci klientů čerpající službu All Inclusive.

## Výlety

Ve všech destinacích nabízíme možnost zakoupení fakultativních výletů, a to již při rezervaci vašeho zájezdu (v českých korunách) nebo až přímo na místě u našeho delegáta (v zahraniční měně). V případě nenaplnění minimální kapacity účastníků výletu má CK právo tento výlet zrušit s tím, že vámi zaplacená částka vám bude navržena zpět, a to v místě zakoupení výletu, popřípadě vám bude nabídnuta účast na témže výletě průvodcovaném v angličtině nebo němčině. Ceny výletů v platném ceníku jsou stanoveny na základě oficiálních cen publikovaných zahraniční partnerskou CK k říjnu 2014. Tyto ceny mohou být partnerskými CK během sezóny upravovány a výlety mohou být na místě prodávány i za snížené ceny. Případný cenový rozdíl mezi vámi zaplacenou a nově publikovanou cenou vám nezakládá nárok na proplacení rozdílu. Změna programů výletů oproti uvedeným popisům v katalogu nebo na webových stránkách ReadyGo je vyhrazena. V případě zakoupení výletu nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení nevyčerpaných služeb ve svém hotelu, z důvodu účasti na výletu/výletech. Ne na všech výletech jsou přítomni česky mluvící průvodci/delegáti.

## Zakoupené dárky a suvenýry

V případě zakoupení dárků či jiných suvenýrů v zahraničí neručí cestovní kancelář za případné škody vzniklé nekvalitní výrobou nebo nepravostí výrobku. Upozorňujeme klienty, že pokud si zakoupí např. zlato či bižuterii, může se mnohdy jednat o nekvalitní zboží či zboží nižší kvality. Zejména u pouličního prodeje se může jednat o napodobeniny a falzifikáty. Není povoleno vyvážet žádné rostliny ani živočichy (ani části jejich těl).

## Moře, pláže, příroda

Údaje o vzdálenosti pláže od hotelu jsou v popisu hotelu pouze orientační a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu obyvatelstvu. Díky odlivu, který způsobí ústup moře, se může stát, že do hlubší vody to bude dále, než je obvyklé. Tato skutečnost však nijak nesnižuje kvalitu pláže a nemůže být předmětem případné stížnosti. Cestovní kancelář není zodpovědná za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch či dalších nepředpokládaných důvodů, jako jsou např. ropné havárie, únik oleje do moře, vyplavení mořských řas na pláž atd.

## Mořské podloží

Cestovní kancelář popisuje pláže, nikoli mořské podloží, které nemusí vždy být stejné jako je pláž.

## Hmyz a mořští živočichové

V přímořských letoviscích, kde je vlhký vzduch a plno zeleně, se může vyskytovat také nepříjemný létající i lezoucí hmyz, a to i přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů. I toto patří k exotice jižních zemí. Na vaši cestu je lépe se vybavit repelentními přípravky a pro klidný spánek také elektrickými strojky s výměnnými tabletami proti hmyzu, které lze samozřejmě zakoupit také na místě. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležící potraviny. Mějte také na paměti, že se v moři mohou vyskytovat mořští živočichové, jako jsou ježci a medúzy. Naše cestovní kancelář nenese odpovědnost za případně se vyskytující hmyz, mořské živočichy a jinou místní faunu, jako jsou potulné kočky, psi apod., a tato záležitost nemůže být předmětem vaší případné stížnosti.

## Hluk

Za hezkých teplých večerů a nocí se v prázdninových letoviscích odehrává rušný noční život, který může způsobit i hluk. Počítejte s tím, že pokud si vyberete vaši dovolenou v živém prázdninovém letovisku nebo blízko plážové promenády, a to zejména během hlavní sezóny a v období místních svátků, může zde vznikat intenzivnější hluk, který nemůžeme ovlivnit. Automobily a motocykly nepodléhají žádným přísným předpisům. V některých hotelech končí večerní animační program až v pozdních nočních hodinách. Stejně tak nelze ovlivnit případný hluk z okolních hotelů. Tento hluk však nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem vaší případné stížnosti. Cestovní ruch se stále rozvíjí, což má za následek také stavební činnost, kterou naše cestovní kancelář nemůže ovlivnit, ani jí zabránit. Může se tak stát, že se po udělení stavebního povolení místními úřady začne stavět ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena bez ohledu na to, zda je právě turistická sezóna a stavební činnost obtěžuje okolí. Z těchto důvodů nelze mít vždy při knihování vašeho zájezdu nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi. Naše cestovní kancelář vám v případě stížnosti na tuto skutečnost nemůže poskytovat slevy ani kompenzace. Počítejte také s tím, že během sezóny se může vyskytovat i hluk způsobený leteckou dopravou. Všeobecně vzato, zejména ostrovy a poloostrovy jsou malé a turistická letoviska nemohou být dostatečně vzdálena od letiště.

## Zdraví a zdravotnická péče

Při přípravách a balení nezbytných věcí na vaši dovolenou nezapomeňte přibalit do kufru zejména přikrývku vaší hlavy, sluneční brýle či opalovací krémy. Snažte se vyvarovat dlouhého a přímého pobytu na slunci, zejména pak v polední době a nepodceňujte pitný režim. Již při výběru vaší dovolené dbejte na své pohodlí a volte např. možnost klimatizace, ubytování v přízemí, případně hotel s výtahem. S výběrem vhodného ubytování vám rádi pomůžeme. Zvláštní požadavky pak nezapomeňte uvést na Smlouvu o zájezdu. Zdravotnický systém se v cizích zemích opírá o síť státních a soukromých nemocnic. Cizincům jsou doporučovány služby soukromých nemocnic, které jsou sice stále podstatně nákladnější, avšak péče a služby jsou na mnohem vyšší úrovni než ve státních zařízeních. Zacházení s pacienty je na soukromých klinikách lépe organizováno a je rovněž zajištěna pooperační péče mnohem vyššího standardu než ve státních nemocnicích. V případě úrazu nebo nutnosti poskytnutí lékařské péče kontaktujte asistenční službu, jejíž kontakt najdete na kartičkách k vašemu cestovnímu pojištění, které obdržíte při odbavení, případně kontaktujte našeho delegáta. Vyžaduje-li si to povaha zdravotního stavu cestujícího, zejména pak s ohledem na přepravní podmínky letecké společnosti, je tento cestující povinen si pro účely letecké přepravy zajistit a mít s sebou potvrzení od lékaře, že je schopen/schopna letu. U osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, je potřeba zajistit doprovod.

## Náboženství a místní zvyklosti

V jižních zemích je běžné, že v době největšího horka mají všichni tzv. siestu. Zpravidla mezi 13.00 a 15.00 se nepracuje, ale relaxuje. V turistických letoviscích se siesta většinou nedodržuje a většina obchodů je otevřena. Nejlepší je přizpůsobit se místní tradici, odpočinout si v období siesty a vychutnat si příjemné a teplé večery při posezení v místních restauracích a barech, stejně jako místní obyvatelé. Je možné, že během vaší dovolené proběhnou některé ze státních svátků dané země nebo jiné podobné oslavy a náboženské zvyklosti. V žádném případě však neomezují kvalitu poskytovaných služeb, naopak můžete být svědkem zajímavých tradic a lidových oslav spojených s těmito svátky.

## Pojištění

ReadyGo je pojištěna proti úpadku u České Podnikatelské Pojišťovny, a.s., ve smyslu zákona 159/1999 Sb. Cena tohoto pojištění je již zahrnuta v ceně zájezdu. Při podpisu Smlouvy o zájezdu doporučujeme všem klientům uzavřít ještě pojištění léčebných výloh v zahraničí, úrazové pojištění, pojištění zavazadel a pojištění odpovědnosti za 25 Kč / den / osoba. Dále považujeme za vhodné uzavřít i pojištění storna zájezdu za 15 Kč /den /osoba. Podrobné znění pojistných podmínek naleznete na našich webových stránkách a obdržíte i při uzavření pojistné smlouvy od prodejce zájezdů.