

se sídlem Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

ZÁJEZDY Z NABÍDKY ZIMNÍ DOVOLENÁ V MOŘE 2020-2021 A ZÁJEZDY NEV-DAMA ZIMNÍ DOVOLENÁ LETECKY V MOŘE 2020-2021.

PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ K ZÁJEZDŮM Z NABÍDKY FISCHER DYNAMIX NAJDETE NA WEBU WWW.FISCHER.CZ

1. PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE FISCHER, A. S.,

(dále jen „Podmínky pro cestující“ a „CKF“) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CKF a zákazníkem. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, resp. těchto Podmínek pro cestující, jsou také Převážní podmínky příslušného leteckého dopravce, které naleznete na <https://www.fischer.cz/podminky-prepravni-podminky-leteckych-dopravcu>, nebo ve vybraných případech budou zákazníkovi předány na požádání; Reklamační řád a Důležité informace. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s výše uvedenými dokumenty. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.

CKF se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které tvoří spojení cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“). Tyto Podmínky pro cestující upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu. Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CKF smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, anebo osoba, která byla smlouva postoupena.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU Předmluvní informační povinnost

Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, obě strany CKF a zákazníka s Informačním memorandumem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

Smlouva o zájezdu

Smluvní vztah mezi CKF a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, potvrzené ze strany CKF. CKF vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v pdf.). Po vydání tohoto potvrzení je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže. Nákup zájezdů přes internetové stránky CKF probíhá následujícím způsobem. Nabídka zájezdů prezentovaná na internetových stránkách CKF představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.). Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd, dává CKF návrh na uzavření smlouvy o zájezdu (tzv. nabídka). Smlouva o zájezdu vzniká až následným potvrzením nabídky zákazníka ze strany CKF a zaslání potvrzení o zájezdu zákazníkovi (tzv. akceptace). CKF tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CKF zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, v souladu s těmito podmínkami a reklamačním řádem. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito podmínkami i popisem zájezdu v katalogu nebo jiným nabídkovým textem.

Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje že:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu zaslány Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, Převážní podmínky příslušného dopravce, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění CKF proti úpadku,

d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,

e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,

f) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,

g) je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvy o zájezdu. Ve stejné lhůtě předá CKF zákazníkovi nezbytné stvrzení, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CKF uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, prosíme o kontaktování CKF.

3. CENY ZÁJEZDU

Celková cena je konečná a zahrnuje dopravu, ubytování a stravování podle vlastního výběru a eventuelní program během zájezdu, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, nebo i další služby uvedené v smlouvě o zájezdu, letištní taxy a další poplatky, jsou-li součástí zájezdu (bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta) a palivové příplatky.

Celková cena nezahrnuje cestovní pojištění, případné vízum, servisní poplatky u plaveb, volitelné nepovinné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.) a manipulační poplatek za dítě do 2 let.

Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, kterou jsou CKF známe v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CKF druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb např. pobytových tax. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny. Aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.

Zvýhodněné ceny

Děti do 2 let: Cestují bez nároku na místo v letadle a stravu během letu a lůžko a stravu během pobytu a účtujeme za ně manipulační poplatek 990 Kč (stejná výše pro jednosměrnou i zpáteční letenku). Tento manipulační poplatek se vztahuje na všechny destinace operované charterovými lety, včetně samostatných leteček a nepodléhá stornopoplatkům. Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v hotelu. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 2 roky.

V případě objednání ubytování s dítětem do 2 let (infant) je rezervace na vyžádání a zpětné potvrzení.

Možnost zajištění požadovaného ubytování podléhá potvrzení ze strany CKF. CKF je povinna zákazníkovi sdělit, zda došlo k potvrzení požadovaného ubytování nejpozději do pěti pracovních dnů od vyžádání. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že v případě nepotvrzení možnosti ubytování ze strany hotelu, se takováto smlouva o zájezdu od počátku ruší.

Děti od 2 let: Jedno dítě od dvou let (horní věková hranice je stanovena dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení), které je ubytováno minimálně se dvěma dospělými osobami, obdrží slevu dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení. Speciální nabídka DÍTĚ ZDARMA = Pevná dětská cena (dále jen „PDC“) platí pro jedno dítě v doprovodu minimálně dvou dospělých osob. Kapacita poskytovaných slev pro děti je v jednotlivých termínech omezena. V případě vyprodání této nabídky platí dětská cena dle dané destinace. Speciální nabídku DÍTĚ ZDARMA (PDC) nelze kombinovat se slevou 1. moment pro dospělé osoby ani s žádnými dalšími slevami, nelze jí uplatnit k zájezdům z lastmomentových nebo zvláštních nabídek, na zájezdy s linkovými lety, vlastní dopravou, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře, na poznávací zájezdy, okruhy, plavby a zájezdy, které nepořádá CKF. Na slevy není právní nárok a CKF může podmínky poskytnutí slevy jednostranně změnit.

Pevná dětská cena (PDC) neobsahuje povinné poplatky dle jednotlivých ubytovacích zařízení např. stravování, příplatek za ubytování, apod. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit horní věkovou hranici dle podmínek jednotlivých hotelů. Toto pravidlo platí i u ostatních dětských slev. U jednotlivých ubytovacích zařízení je věková hranice dětí stanovena odlišně. Blíží informace najdete v konkrétní cenové nabídce u jednotlivých hotelů. V případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém (blíží informace viz. Důležité informace odst. Cestovní děti).

Senioři: Zákazník nad 60 let (klient musí dovršit 60ti let nejpozději v době odletu) má nárok na slevu ve výši 1 500 Kč z celkové ceny zájezdu. Slevu nelze počítat s ostatními slevami poskytovanými CKF, s PDC, promo pokojem atd. Seniorskou slevu nelze uplatnit k zájezdům z lastmomentových nebo zvláštních nabídek, na zájezdy s linkovými lety, vlastní dopravou, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře, na poznávací zájezdy, okruhy, plavby a zájezdy, které nepořádá CKF. Seniorskou slevu nelze uplatnit u zájezdů do Spojených arabských emirátů, Ománu a na ostatní exotické a poznávací zájezdy. Na slevu není právní nárok a CKF může podmínky poskytnutí slevy jednostranně změnit.

4. 100% ZÁRUKA NEJNIŽŠÍ CENY

V případě, že zákazník nalezne stejný zájezd u jiné cestovní kanceláře levněji, nabídne CKF takový zájezd zákazníkovi za tuto nižší cenu. Cenová záruka platí vždy pouze pro oficiální katalogové ceny konkurenční cestovní kanceláře snížené o slevu prvního momentu. Cenová záruka platí pouze pro kombinaci služeb ubytování a doprava (tj. zájezd). Pro uplatnění cenové záruky je rozhodující vždy konečná cena zájezdu, k ceně jednotlivých položek na smlouvě o zájezdu se nepřihlíží. Na žádné speciální či zvláštní dodatečné nabídky publikované mimo hlavní katalog, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře ani last momentové nabídky se cenová záruka nevztahuje. Rozdíl v ceně nelze vyplatit v hotovosti. 100% záruka nejnížší ceny není možné kombinovat s dalšími slevami poskytovanými Cestovní kanceláří FISCHER ani jinými marketingovými akcemi.

Pro nárokování výše uvedené cenové záruky je nutné, aby se jednalo o stejné ubytovací zařízení (stejný hotel, penzion, apartmá), termín, délku zájezdu, druh a kvalitu dopravy, kategorii hotelu a typ pokoje (například pokoj s výhledem na moře, rodinný pokoj), stejný druh a rozsah stravování (např. kontinentální snídaně, polo-

penze, all inclusive atd.). Tuto záruku lze využít pouze v rámci rezervace zájezdu nebo při jejím potvrzení. Tuto záruku nelze využít na již uzavřenou smlouvu o zájezdu.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CK má právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím zájezdu a zákazník je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit.

U leteckých zájezdů je zákazník povinen zaplatit zálohu ve výši:

1 500 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 1. 2021.

Tato záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření smlouvy o zájezdu, jejíž součástí je **letecká doprava na pravidelných linkách**, je část ceny zájezdu odpovídající minimálně 30 % z celkové ceny zájezdu splatná při uzavření smlouvy o zájezdu a zbývající část ceny zájezdu je splatná do 30 dnů před zahájením zájezdu. U zájezdů **vlastní dopravou** je záloha 30 % ceny zájezdu. Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu.

Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. V případě sjednání cestovního pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu je cena připočtena k celkové ceně zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v pobočce či v sídle CK, případně u provizních prodejců CK. Provizní prodejce CK je oprávněn od zákazníka převzít pouze zálohu na cenu zájezdu; doplatek použije zákazník vždy na bankovní účet CK. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odpustné (dále jen „stornopoplatky“) ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v bodech 6 a 7. Předpokladem pro zajištění zájezdu nebo služeb, které jsou součástí zájezdu „na vyžádání“, je uzavřená smlouva o zájezdu a zaplacení zálohy v požadované výši. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CK či jiným typem poukazu (cenina, benefit, šek) (dále jen „poukaz“), se platba řídí podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými vydavatelem takového poukazu, v případě odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz v hodnotě ponižené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CK. Benefiční poukazy (popř. karty) lze uplatnit do hodnoty 50 % z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 20 000 Kč na zájezd. Tyto bonifikační poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CK (není-li uvedeno jinak). V případě úhrady ceny zájezdu poukazem lze částku uvedenou na poukazu za cestovní pojištění využít jen na uhrazení nového cestovního pojištění a pouze pro původně nahlášené osoby. V případě nezakoupení nového cestovního pojištění nebo změny účastníků, se částka určena na pojištění nevrací, nezapočítává se ani na úhradu ceny nově zakoupeného zájezdu.

6. Odstoupení Zákazníka od Smlouvy o Zájezdu – Stornopoplatky

V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:

| | |
|--|---------------------|
| do 30 dní před odletem/odjezdem | 1 500 Kč za osobu |
| od 29 do 21 dní před odletem/odjezdem | 50 % z celkové ceny |
| od 20 do 15 dní před odletem/odjezdem | 70 % z celkové ceny |
| od 14 do 7 dní před odletem/odjezdem | 80 % z celkové ceny |
| od 6 do 3 dne před odletem/odjezdem | 90 % z celkové ceny |
| od 2 dní před odletem/odjezdem a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy 100 % z celkové ceny zájezdu. | |

Pro stanovení výše odpustného se vychází z ceny zájezdu, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náklady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákazníka CK výši odpustného odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které CK vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.

Zákazník, který uzavřel s CK smlouvu o zájezdu, je povinen hradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši stornopoplatků platí shora uvedené obdobně. CK má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Stornopoplatky se vztahují také na zájezdy „na vyžádání“. CK je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit Zákazníkovi veškeré platby uhrazené Zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odpustné.

CK je oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CK si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si zákazník vytvořil duplicitní rezervaci, v takovém případě jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky dle těchto podmínek. Pokud jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky ze strany CK z důvodu odstoupení CK od smlouvy pro porušení povinností zákazníka, rozhodujícím dnem pro stanovení účinnosti odstoupení od smlouvy, je den zrušení zájezdu v rezervačním systému CK.

Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odpustné podle v těchto případech:

- vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
- CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
- CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Bezplatně odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu dle písm. c) je možné pouze v případech, pokud Ministerstvo zahraničních věcí nedoporučí občanům cestu do místa pobytu a v místě pobytu budou přijata speciální opatření ze strany místních orgánů, které mají významný dopad na poskytování zájezdu.

Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, má CK právo na odpustné ve výši plné ceny zájezdu.

7. STORNOVACÍ POPLATKY ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

- Stornovací poplatky za pojištění:** V případě storna osoby, která má zaknihované pojištění, jsou účtovány 100 % stornopoplatky z ceny zakoupeného pojištění.
- Stornovací poplatky za letecké přípoje** (např. Ostrava-Praha apod.): V případě storna osoby, která má zaknihován letecký přípoj, je zákazník povinen uhradit 100 % stornopoplatky z ceny zaknihovaného přípoje.
- Stornovací poplatky za golfová hřiště:** Jestliže má zákazník již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu green fee, platí při zrušení rezervace hřiště storno ve

výši 100 % zaplacené ceny. Další změny, jako např. změny časů, podléhají poplatku ve výši 300 Kč/hráč.

- Stornovací poplatky za ubytování před odletem:** Za storno, nebo změnu ubytování v Praze, Brně a Ostravě před odletem jsou účtovány stornopoplatky ve výši: do 3 dní před nástupem 200 Kč/osoba, 2–1 den před nástupem 50 % z konečné ceny, v den nástupu 100 % z konečné ceny.

- Stornovací poplatky za pronájem aut v destinaci:** Při stornu pronájmu auta ekonomické třídy do tří dnů před začátkem pronájmu účtujeme stornoplatek ve výši 390 Kč/pronájem. U luxusních aut, limuzín a minivanů účtujeme při stornu pronájmu do tří dnů před začátkem pronájmu stornoplatek ve výši 3 000 Kč/pronájem. Při stornu 3 dny (72 hod.) před začátkem pronájmu a méně činí stornoplatek 100 % ceny pronájmu.

- Stornovací poplatky z vyřízených víz** činí 100 % ceny víza včetně případného manipulačního poplatku.

- Stornovací poplatky za objednané parkování** činí 100 % ceny parkování.

- Stornovací poplatky za objednaný seating** činí 100 % ceny objednané služby.

- Stornovací poplatky za objednanou nadváhu a sportovní vybavení:** do 6 dní zdarma, 5 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z ceny objednané služby.

- Stornovací poplatky za objednanou službu Travel Plus Comfort:** do 6 dní zdarma, 5 dní před odletem a méně 100 % z ceny objednané služby.

- Stornovací poplatky za catering:** do 6 dní před odletem zdarma, 5 dní a méně 100 % z ceny objednané služby.

8. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Na přání zákazníka lze provést změnu jména zákazníka (postoupení smlouvy o zájezdu), termínu a hotelu v již uzavřené smlouvě o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, tj. zejména je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Zájezdy není možné měnit za zájezdy z last momentové nabídky, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře nebo na ostatní zvláštní nabídky. Při provedení změny jsou vždy účtovány aktuální plné ceny zájezdů bez možnosti uplatnění slev last minute nebo jiných slev. Za uvedené změny jsou účtovány tyto manipulační poplatky:

- Změna jména zákazníka** – v případě zařazení náhradníka nebo změny jména zákazníka (např. v důsledku sňatku) do 60 dní před odletem 100 Kč, od 59 dní před odletem 500 Kč. U destinace Spojené arabské emiráty, Omán a Kapverdy je změna jména od 59 dní před odletem posuzována jako storno a nové přihlášení, tj. účtujeme stornopoplatky dle bodu 6 a 7. Oznámení objednatelů zájezdu o změně v jeho osobě musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a že splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna jména je vždy na vyžádání a zpětně potvrzení ze strany hotelu. V případě změn všech jmen na jedné ubytovací jednotce je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tj. CK účtuje storno poplatky dle bodů 6 a 7 těchto podmínek. Na žádost zákazníka CK výši odpustného odůvodní. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky). V případě zakoupení pojištění musí mít náhradník (nová osoba) zakoupené pojištění nové. Původní propadlá a nelze převést na nově objednanou osobu.
- Prodlení/zkrácení doby pobytu** – v případě provedení této změny před odletem a zachování původního termínu odletu do 60 dní před odletem 100 Kč, od 59 dní před odletem je změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CK účtuje stornopoplatky dle bodu 6 a 7 těchto podmínek.

c) **Změna termínu odletu nebo destinace** - do 60 dní před odletem skutečné náklady spojené se změnou nejméně však 100 Kč, od 59 dní je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 6 a 7 těchto podmínek. Změnu je možné provést pouze v rámci stejného katalogu, ze kterého byl zájezd zakoupený.

d) **Změna hotelu** při zachování termínu do 60 dní před odletem 100 Kč. Pozdější změna je posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 6 a 7 těchto podmínek.

e) **Změna počtu osob v ubytování** – v případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zaplatit zbývající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení apartmá (bungalovu) jednou osobou. V případě storna dospělé osoby (osob), kdy v ubytovací jednotce (apartmá, studio, rodinný pokoj...) zůstává po této změně nižší počet osob, hradí zbývající cestující osoby cenu dle podmínek obsazenosti daného typu ubytování. Za stornovanou osobu musí být uhrazeny stornopoplatky dle bodů 6 a 7 těchto podmínek.

f) **Změna odletu z destinace** – v průběhu dovolené podléhá poplatku 30 EUR/osoba při změně letenky v souvislosti s prodloužením/zkrácením pobytu. V případě prodloužení pobytu je třeba doplatit služby; při zkrácení se peníze za nevyužité dny nevracejí. Platba se provádí přímo průvodci v destinaci. Tento poplatek se vztahuje pouze na prodloužení letenky na charterovém letu CKF. V ostatních případech (linkové letenky) jsou poplatky za prodloužení letenky vyšší. Za prodloužení pobytu nebo změnu hotelu v destinaci je účtován poplatek 30 EUR na ubytovací jednotku.

g) **Změna místa odletu v tuzemsku** do 60 dní před odletem 100 Kč, od 59 dní před odletem je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodů 6 a 7 těchto podmínek.

h) **Změna druhu dopravy** (např. změna letecké dopravy na vlastní dopravu) do 60 dní před odletem 500 Kč, od 59 dní před odletem je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 6 a 7 těchto podmínek.

Veškeré poplatky uvedené v bodech 6, 7 a 8 CKF účtuje vždy za každou osobu včetně dětí. Poplatky za změnu knihování a odstoupení od smlouvy (storno poplatky) jsou splatné ihned. Veškeré změny v knihování zájezdů objednaných z tohoto katalogu podléhají poplatkům uvedeným v bodech 8a) až 8h).

Službu „Změna týden před odletem zdarma“ je možné zakoupit za 1 Kč/osoba k přípojištění Fischer EVROPA při uzavření smlouvy o zájezdu, nejpozději však 45 dnů před plánovaným zahájením zájezdu. Do tohoto počtu dnů se započítává den, kdy byla uzavřena smlouva o zájezdu, resp. den zakoupení služby. Změna týden před odletem zdarma“, a nezapočítává se den plánovaného zahájení zájezdu. Zákazníci, kteří si tuto službu koupili, mohou z jakéhokoliv důvodu ještě 7 dní před plánovaným datem zahájení zájezdu bezplatně změnit hotel, destinaci nebo termín cesty, avšak pouze za předpokladu, že je to z objektivních důvodů možné, tzn. např. má-li požadovaný hotel, resp. let volnou kapacitu. Nové zaknihovaný zájezd musí být z dostupné nabídky a v minimální stejné ceně za dospělou osobu, jako byla cena za dospělou osobu u původního zájezdu, při zachování počtu cestujících, délky zájezdu, kategorie hotelu, typu ubytování a rozsahu stravování. V případě, že cena nově zaknihovaného zájezdu bude vyšší, než-li cena původního zájezdu, zákazník tento rozdíl doplatí.

Změna může být provedena pouze v rámci nabídky ze stejného katalogu, ze kterého si zákazník zájezd zakoupil. Tato služba může být využita pouze jednou. Cena nově zaknihovaného zájezdu se stanovuje na základě cenové nabídky (sleva na 1. moment, last minute cena a jiné bonusy se neuplatní). V případě storna zájezdu, který byl bezplatně změněn, jsou účtovány stornopoplatky v min. výši storna původního zájezdu v době provedení změny. Změnu týden před odletem zdarma není možné využít na změnu jména, na zájezdy na Sicílii, Sardinii, eTravel a NEV-DAMA letecky u moře, na zájezdy s linkovými lety, vlastní dopravou, zájezdy do exotických destinací, do destinací Spojené arabské emiráty a Omán, na zájezdy s objednanými transfery mezi destinacemi, službami nad rámec zájezdu, na poznávací zájezdy, okruhy, plavby a zájezdy, které nepořádá CKF.

9. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY CKF

Nutí-li vnější okolnosti CKF podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CKF splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhnout-li CKF zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy o zájezdu, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CKF zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to

- a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,
- b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu,
- c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a
- d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CKF rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CKF rozdíl v ceně zájezdu má CKF právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat odstupné dle článku 6 a 7 těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CKF na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CKF takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CKF povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

Přípustné odchylky od sjednaných služeb

CKF si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CKF povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. V případě státních svátků nebo jiných významných dnů v příslušné destinaci může být provoz ubytovací kapacity upraven či určité služby nemusí být k dispozici.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravování, ubytování a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších aktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla tato smlouva o zájezdu uzavřena, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

Změny časů odjezdu nebo příjezdu jsou považované za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CKF neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předstunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku jakéhokoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit

přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojí přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstupného (tj. stornopoplatků). Délka zájezdu je vyjádřena počtem nocí. Do celkového počtu dnů trvání zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že let může částečně zasahovat do dne následujícího. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpání z titulu zpoždění dopravy nemůže CKF poskytnout žádnou finanční náhradu, za předpokladu, že sjednaný počet dnů, resp. nocí, byl dodržen; odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena. Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením a ukončením zájezdu rozumí okamžik započetí letecké přepravy (tj. okamžik započetí odbavování leteckým přepravcem).

10. Odstoupení CKF od cestovní smlouvy

CKF je oprávněna před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem Smlouvy o zájezdu, popř. po zahájení zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit z důvodu:

a) Porušení povinností zákazníkem

Za porušení povinností zákazníkem se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavřené smlouvy o zájezdu považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu (popř. pokud hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat), a dále případy, kdy je zákazník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. Zákazník bere na vědomí, že v případě odstoupení CKF od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem mu nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány. Zákazník je povinen nahradit CKF náklady vzniklé v souvislosti s dopravou zákazníka zpět na místo odjezdu a případně vzniklou škodu.

b) Z důvodu zrušení zájezdu

CKF je oprávněna zrušit zájezd před zahájením jeho čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy o zájezdu (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jimž nemohla CKF zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat). Zrušit zájezd, jenž je předmětem smlouvy o zájezdu, je CKF dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je uveden v katalogu nebo v jiné formě nabídky. Jestliže CKF zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny. Jestliže CKF zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CKF na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CKF takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu o 5 dnů od výše uvedeného zrušení zájezdu, je CKF povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CKF povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu s uvedením důvodů zašle CKF na adresu zákazníka; účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení.

11. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) **Poskytnout CKF součinnost**, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především uvést úplné a pravdivé údaje ve smlouvě o zájezdu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů; uvést kontaktní telefon a email, na němž bude zákazník v případě potřeby k zastížení.

- b) Bez zbytečného odkladu **sdílet CKF své stanovisko** k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu.
- c) **Převzít od CKF doklady** potřebné pro čerpání služeb (vouchery a letenky/ jízdenky); způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu. CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem 7 dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v katalogu.
- d) **Dostavit se ve stanoveném čase** na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu, nebo zmešká odlet/odjezd, nebo bude-li před započítáním cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. V případě, že je let operován na linkových letech, nenastoupením na první let propadá celá letenka, tj. let do destinace i z destinace zpět (včetně navazujících letů).
- e) **Mít u sebe všechny doklady** požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je to vyžadováno). Příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat.
- f) **Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám** na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CKF a uhradit případnou škodu, kterou způsobil. Dodržovat právní předpisy navštívených států. Chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.
- g) **U osob mladších 18 let cestujících bez doprovodu** pečující osoby, musí být CKF současně s uzavřením smlouvy o zájezdu sděleny údaje umožňující se spojit s nezletilým, nebo osobu, která odpovídá za nezletilého v místě jeho pobytu.

12. REKLAMACE

Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných v smlouvě o zájezdu a na poskytnutí pomoci v nesnázích. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývajících z vadného plnění jsou upraveny v Reklamačním řádu společnosti Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Uplatnění reklamace může zákazník provést písemně s uvedením data a předmětu reklamace. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CKF či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/ poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CKF a jejich obchodních partnerů. CKF odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CKF však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CKF škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CKF hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Vznikla-li CKF škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit. Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CKF poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové

stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main_home.show.

13. POJIŠTNÁ SMLOUVA

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na www.fischer.cz nebo v příloze smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění přebírá zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením tohoto pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje na tu část zájezdu, kde CKF není dodavatelem kombinace služeb. Po uzavření smlouvy o zájezdu není možné změnit typ nebo rozsah pojištění. Pojištná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou; zákazník řeší případnou pojištnou událost přímo s pojišťovnou, CKF nepřislouží posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu týkající se letecké dopravy se řídí zejména ustanoveními těchto mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajaře, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.

14. POJIŠTĚNÍ CKF PROTI ÚPADKU

CKF je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a ERV Evropské pojišťovny, a.s., IČ:49240196, se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, tj. pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu (www.fischer.cz), informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách CKF a u autorizovaných prodejců CKF. Doklad o pojištění bude zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

15. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

Smlouvy, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu CKF o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku nebo v době uzavření smlouvy o zájezdu. CKF si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce a nezávazné poptávce. Nezávaznou poptávkou se rozumí poptávka zájezdu, ve které nejsou ještě uvedeny osobní údaje zákazníka a/nebo spolucestujících osob. Pro zákazníka je závazná cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zájezdu. CKF nenese odpovědnost za chyby v rezervaci, které lze přičíst zákazníkovi nebo které byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. Jakákoliv nabídka zájezdu z katalogu, internetových stránek či dodatečných nabídek CKF není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. CKF si vyhrazuje právo změny seznamu hotelů „na vyžádání“.

Doručování: Pro doručování písemností platí, že jsou doručeny 5. dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v záhlaví smlouvy o zájezdu. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka, je povinen toto oznámit písemně.

Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 1. 6. 2020, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující v původním znění.

se sídlem Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

ZÁJEZDY Z NABÍDKY ZIMNÍ DOVOLENÁ V MOŘE 2020-2021 A ZÁJEZDY NEV-DAMA ZIMNÍ DOVOLENÁ LETECKY V MOŘE 2020-2021.

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelář Fischer, a.s., (dále jen „cestovní kancelář“) tento reklamační řád.

ČLÁNEK 1

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

ČLÁNEK 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“).

ČLÁNEK 3

1. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kancelář má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.

2. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále též „průvodce“ nebo „delegát“), aby mohlo být zabráněno škodě a aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytování služby. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CKF odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.

3. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CKF odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CKF vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.

4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CKF bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CKF zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnuta sleva přiměřená.

5. V této situaci je CKF povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CKF náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CKF se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné

okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.

6. Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

ČLÁNEK 4

1. Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku. Reklamační řád dále odkazuje na „tabulku“, která je umístěna na webových stránkách Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. (www.fischer.cz/o-ck-fischer/itq-standard). Ustanovení tohoto článku nelze aplikovat na zájezdy eTravel, zájezdy NEV-DAMA a zájezdy, kterých pořadatelem není CKF.

2. V případě vzniku vad definovaných v „tabulce“, které se týkají kvality ubytování (sekce I – Ubytování), kvality stravování (sekce II – Stravování) a dalších aspektů zájezdu definovaných v sekci III – Různé, je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen poskytnout delegátovi veškerou součinnost za účelem sepsání písemného „protokolu o vadě“ zakládající právo na finanční kompenzaci. Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout (např. neumožní delegátovi vstup do ubytovací jednotky atd.), bere tímto na vědomí, že jeho reklamaci nebude možné řešit dle „tabulky“. V případě, že delegát není z objektivních příčin k dosažení, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

3. V případě vad definovaných v „tabulce“, které se týkají kvality služeb delegáta (sekce IV.), je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu, případně budou vady prokazovány formou svědecké výpovědi.

4. V případě vzniku vad definovaných v „tabulce“ v sekci Doprava je zákazník povinen požádat pracovníka letištní asistenční služby cestovní kanceláře nebo delegáta o písemné potvrzení vzniku příslušné vady (resp. o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci, pokud je v konkrétním případě k dispozici). V případě vzniku vady na palubě letadla je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. Zmíněné potvrzení je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

5. Výše kompenzace, kterou cestovní kancelář zákazníkovi poskytne, odpovídá procentu z ceny zájezdu, které je v každé konkrétní vady uvedeno v „tabulce“ (za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokazována). V případě, že se vady (u nichž to jejich povaha umožňuje – zejména uvedené v sekci Ubytování, Stravování, Různé, Služby delegáta) nevyskytují během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace uvedená v „tabulce“

vydělí počtem dní odpovídajících trvání zájezdu a vynásobí podílem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala.

V případě, že celková kumulovaná výše přiznané kompenzace přesáhne hodnotu 50 % z ceny zájezdu (zejména v případě souběhu více vad), cestovní kancelář zákazníkovi přiznává dodatečný nárok na kompenzaci „radosti z dovolené“, jejíž výše se určuje v souladu s „tabulkou náhrady ztráty radosti z dovolené“ umístěné na webových stránkách Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Pro účely výpočtu kompenzace se vychází ze součtu ceny zájezdu, letištních tax a dalších poplatků a palivového příplatku. Nezapočítává se pojištění a další fakultativní služby (pronájem auta, výlet, atd.).

6. Přijetí kompenzace se považuje reklamaci s konečnou platností za vyřízenou.

7. Systém kompenzací dle „tabulky“ lze uplatnit pro destinace, kde má Cestovní kancelář FISCHER, a.s., služby delegáta. Seznam těchto destinací naleznete na webových stránkách cestovní kanceláře.

ČLÁNEK 5

1. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou let od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. Doporučujeme zákazníkům uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v destinaci nebo ihned po návratu z destinace tak, aby mohla být reklamace služeb vyřešena ke spokojenosti zákazníka.

2. Nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamace po návratu z dovolené, je zaslání reklamace e-mailem na adresu Zákaznického servisu CK Fischer, tj.: zakaznickyservis@fischer.cz nebo písemnou formou na adresu sídla cestovní kanceláře, tj.: Cestovní kancelář FISCHER, a.s., Zákaznický servis, Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4. Případně má zákazník právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovnách cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem.

3. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo smlouvy o zájezdu, předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme zákazníky, aby na svou reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby takováto kompenzace mohla být zákazníkovi co nejdříve zaslána.

4. Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláři, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

ČLÁNEK 6

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CKF a jejich obchodních partnerů. CKF odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CKF však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

ČLÁNEK 7

Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého do-

pravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce.

ČLÁNEK 8

Zákazník má právo poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

ČLÁNEK 9

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a, je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář kompenzaci vadně poskytnuté služby dle „tabulky“. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez dalšího dokladu v souladu s § 2537 odst. 2, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

ČLÁNEK 10

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CKF poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=-main.home.show>.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 6. 2020, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění.

Cestovní kanceláře FISCHER, a.s.

se sídlem Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

ZÁJEZDY Z NABÍDKY ZIMNÍ DOVOLENÁ V MOŘE 2020-2021 A ZÁJEZDY NEV-DAMA ZIMNÍ DOVOLENÁ LETECKY V MOŘE 2020-2021.

Vážení klienti, chtěli bychom vám poděkovat, že jste si vybrali zájezd z nabídky Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Prosíme o pozorné přečtení následujících upozornění a rad. Podmínky účasti na zájezdech a vzájemná práva a povinnosti vznikající mezi zákazníkem a Cestovní kancelář FISCHER, a.s. stanoví Podmínky pro cestující Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Nedílnou součástí výše uvedených podmínek jsou následující informace, upravující obsah našich služeb. Vaši cestu jsme pečlivě připravili a tým našich pracovníků učinil v jednotlivých cílových oblastech vše pro hladký průběh vaší dovolené. Předpokladem příjemného pobytu je však také dobrá informovanost o specifických podmínkách v jednotlivých zemích, o charakteru pobytových míst a o kategorii, popř. třídě ubytování. Představy a nároky běžného cestujícího jsou velmi rozdílné. Dávejte pozor také na upozornění specifická pro jednotlivé země. Naše nabídka je bohatá a určité vámo umožní správný výběr. Před rezervací svého zájezdu si pečlivě prostudujte jak Podmínky pro cestující, tak níže uvedené doplňující Důležité informace.

PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÍ FORMULITY

Zákazník (občan ČR, SR) byl při koupi zájezdu seznámen s pasovými a vízovými požadavky, které jsou nutné pro cestu a pobyt v dané destinaci. Zákazník je povinen zkontrolovat, zda doba platnosti pasu a jiných dokladů je dostatečná pro vycestování do příslušné destinace. Doporučujeme pasové a vízové požadavky ověřit na zastupitelském úřadě příslušné destinace. Cestovní kancelář neodpovídá za problémy související s vypršením platnosti takovýchto dokladů. Občané ČR a SR potřebují ke vstupu do Egypta pas platný ještě nejméně 6 měsíců po návratu z destinace. Pro vstup do Turecka je minimální doba platnosti pasu 150 dní od data vstupu do Turecka, avšak klientům doporučujeme cestovat s pasem platným minimálně 6 měsíců po návratu z destinace. Občanům ČR a SR nabízíme možnost zajištění víz do všech destinací z naší nabídky, avšak pouze tam, kde je to možné za klienta vyřídit. Pro některé destinace se platí vízum až po příletu v destinaci, nebo je nutné, aby si je klienti vyřídili sami. Občané ostatních států jsou povinni si veškeré vízové formalities zajistit sami ještě před vycestováním. Podmínkou pro vstup do Spojených arabských emirátů je platný cestovní doklad, který neobsahuje vstupní/výstupní razítko (vízum) státu Izrael. Zákazník byl při koupi zájezdu oboznámen s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány.

CESTOVÁNÍ DĚTÍ

Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Zákazník byl při koupi zájezdu oboznámen s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány. Některé státy světa požadují písemný souhlas rodičů s cestováním dítěte do zahraničí, pokud dítě cestuje bez doprovodu rodičů. Pokud stát, o který se jedná, takového potvrzení vyžaduje, je to uvedeno na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky, v kapitole Informace o podmínkách cestování do jednotlivých států světa, v rubrice věnované konkrétnímu státu. Pro ověření či event. doplnění této informace je potřeba kontaktovat přímo velvyslanectví daného státu v České republice. I v případě, že tento doklad není druhým státem vyžadován, doporučuje Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, aby při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho rodičů nebo zákonného zástupce měla doprovázející osoba písemný souhlas rodičů s konkrétní cestou. V písemném souhlasu je doporučováno dostatečně identifikovat dítě (jméno a příjmení, datum narození a číslo cestovního dokladu), stejným způsobem i jeho doprovázející osobu, destinaci a přibližný termín cesty. Osoba, která písemný souhlas uděluje, si nechá ověřit podpis pod tímto souhlasem u notáře nebo na obecním úřadě. U hodně malých dětí lze přiložit i fotokopii rodného listu. Kromě češtiny se písemný souhlas

doporučuje udělit i v cizím jazyce použitelném v destinaci, pro kterou je určený. Vzor takového souhlasu je zveřejněn na následujícím hypertextovém odkaze: https://www.mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/faq/pisemny_souhlas_rodicu.html.

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na www.fischer.cz nebo v příloze Smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění klient přebírá plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením cestovního pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje ne tu část zájezdu, kde Cestovní kancelář není dodatelem kombinace služeb. Součástí ceny zájezdu je pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře.

| | |
|----------------|---------------------------------|
| Fischer EVROPA | od 590 Kč / dospělá osoba |
| | od 390 Kč/dítě ve věku 0-17 let |
| Fischer SVĚT | od 1 490 Kč / dospělá osoba |
| | od 990 Kč/dítě ve věku 0-17 let |

LETECKÁ PŘEPRAVA

Od 17. 1. 2006 jsou všechny lety z Prahy do schengenského prostoru odbavovány z terminálu 2. Všechny lety nabízené naší cestovní kancelář jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si vyhražujeme možnost změny místa odletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Přesné platné časy odletu a příletu jsou uvedeny ve vašich elektronických cestovních dokladech.

S platností od 1. 10. 2012 zasíláme informace k odletu (odbavení) elektronickou formou (e-mail) nebo SMS zprávou. Pro odbavení u přepážky letecké společnosti si, prosím, připravte Vaše cestovní doklady. U přepážky odevzdejte Vaše zavazadla, zde také obdržíte palubní vstupenku a doklad o převzetí zavazadla. Oba doklady si uschovejte. Po odbavení se přesuňte k pasové kontrole, mějte připravenou palubní vstupenku a cestovní doklad. K nástupu do letadla se dostavte v čase, který je uveden na palubní vstupence a na informačních tabulích. V případě kolize údajů na palubní vstupence a informační tabuli jsou závazné informace uvedené na informační tabuli. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odletem) a zpoždění jsou v posledních letech běžná. Je to způsobeno nejenom počasím, ale zejména přeplněním vzdušných koridorů.

Cestovní kancelář FISCHER, a.s., usiluje o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny odletových časů, popř. zpoždění, o vaše pochopení. Na letech společnosti Smartwings, a.s. má každý cestující zákazník nárok na bezplatnou dopravu zavazadla do max. váhy 23 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Při nadváze je účtován poplatek. Maximální váha jednoho kusu zavazadla nesmí překročit 32 kg. V případě, že celková váha zapsaného zavazadla překročí 32 kg, je nutné zakoupit další zavazadlo.

Příruční zavazadlo nesmí překročit hmotnost 8 kg (na letech společnosti Smartwings) a nezapočítává se do bezplatné dopravy zavazadel do výše 23 kg. Děti do dvou let cestují charterovými lety za manipulací poplatek 990 Kč, nemají nárok na místo v letadle ani na bezplatnou dopravu zavazadel. Kabinové zavazadlo nesmí podle mezinárodních předpisů z bezpečnostních důvodů obsahovat předměty, které lze klasifikovat jako nebezpečné.

Pokud budou v příručním zavazadle nalezeny tyto nebezpečné předměty, mají pracovníci letištní správy právo na jejich zabavení a likvidaci. Veškeré podrobnosti ve vztahu k letecké dopravě, resp. podrobné přepravní podmínky, obdrží zákazník v případě zájmu v prodejnách Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Zákazníci Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., si mohou pro svůj let objednat ještě 5 dnů před odletem vegetariánské či jiné speciální jídlo.

LETIŠTNÍ TAXY A DALŠÍ POPLATKY, PALIVOVÉ PŘÍPLATKY

Letištní taxy a další poplatky (bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta) a palivové příplatky jsou zahrnuty v konečné ceně zájezdu. Tyto poplatky tvoří nedílnou součást zájezdu a je třeba je uhradit za každou osobu. Výše poplatků je závislá na cílové destinaci a může se měnit v závislosti na měnovém kurzu a podmínkách letecké společnosti. Pobytové či odletové taxy, které se platí přímo v destinaci nelze zahrnout do celkové ceny zájezdu.

Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady pobytové taxy. Pobytová taxa není proto kalkulována v cenách zájezdu a její případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. Aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.

VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

Cestovní kancelář FISCHER, a.s., si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu, pokud svým jednáním a chováním narušuje jejich chod, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnaplém stavu. Z přepravy však mohou být vyloučeni i zákazníci, kteří např. v případě zpoždění slovně napadají zástupce Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., nebo se vulgárně a hrubě vyjadřují o této společnosti či jejich zástupcích. V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok zákazníka na úhradu nečerpaných služeb. Cestovní kancelář FISCHER, a.s., prosí o pochopení pro toto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků společnosti. Cestující je povinen dodržovat během letecké přepravy zákaz kouření po dobu celého letu. V případě porušení tohoto zákazu je cestující povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč. Neuposlechně-li cestující ani poté, vystavuje se nebezpečí trestního stíhání pro trestný čin obecného ohrožení.

PŘEPRAVA ZVÍŘAT

Zvířata (pes/kočka) do maximální váhy 8 kg (vč. schránky o rozměrech max. 43x30x27 cm) lze přepravovat na palubě letadla za zvláštních podmínek. Ostatní zvířata je možno přepravovat v klimatizovaném zavazadlovém prostoru v dolní části letadla ve zvláštních kontejnerech určených k tomuto účelu. Maximální váha zvířete včetně boxu je limitována 32 kg. Přeprava všech zvířat musí být ohlášena již při rezervaci a je za zvláštní příplatek. V některých případech musí být potvrzena leteckou společností.

PŘEPRAVA NESKLADNÝCH ZAVAZADEL

Přeprava neskladných zavazadel (např. golfových bagů, jízdních kol, surfových prken apod.) musí být nahlášena v cestovní kanceláři již při rezervaci zájezdu a je za poplatek. Z bezpečnostních důvodů se nemohou výše uvedené předměty převážet autobusy určenými pro transfer do/z hotelu. Odpovídající doprava je zajišťována na vlastní náklady zákazníkem. Přepravu může za poplatek zajistit i Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Na tuto přepravu se však nevztahuje cestovní pojištění a cestovní kancelář nenes odpovědnost za škody jakéhokoliv druhu způsobené na přepravované věci. Slunečníky je možno přepravit pouze jako samostatné zavazadlo.

VLASTNÍ DOPRAVA

Vy, kteří jste se rozhodli pro dopravu vlastním vozem, můžete samozřejmě počítat s tím, že Vás před cestou vybavíme podrobnými odjezdovými pokyny s informacemi o doporučených trasách, povinných poplatcích, cenách pohonných hmot mimo území ČR a plánek či přesným popisem cílového místa. Jedná se o informa-

ce, které jsou nám známy v době odeslání odjezdových pokynů. Za případné změny po odeslání nenese cestovní kancelář odpovědnost. V případě vašeho zájmu Vám samozřejmě rádi zprostředkujeme i trajektovou dopravu na Sardinii.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

Autobusová doprava je zajišťována velkokapacitními vozy zahraniční výroby se zájezdovou výbavou. Předem si Vás dovolujeme upozornit, že z důvodu velkého počtu vypsání nástupních míst mohou být svozy při cestě tam a rozvozy při cestě zpět zabezpečeny i dalšími autobusy, mikrobusey a osobními vozy (ve zcela výjimečných případech, kdy rentabilita a komplikovanost svozu neumožní jiné řešení, připouštíme také použití autobusové či vlakové linkové dopravy), a že zde tedy existuje i možnost přestupů po trase. Jedná se zejména o přestupy v Praze, Brně a Plzni a také o přestupy při rozvozech a svozech v rámci jednotlivých středisek, kde pro tento účel mohou být využity stejné dopravní prostředky jako při svozech a rozvozech v rámci ČR. Se systémem „svozu a rozvozu“ úzce souvisí i možné časové prodlevy, kdy „jeden autobus čeká na druhý“. Jen ve výjimečných případech však jsou tyto prodlevy delší než 45 minut.

Vzhledem k celé řadě nepříjemných zkušeností z let minulých, vzhledem k limitovanému zavazadlovému prostoru autobusů, vzhledem k zajištění určité kultury cestování a zejména vzhledem k nutnosti dodržování mezinárodně platných předpisů o provozní hmotnosti autobusů ošetřujících jejich přetěžování je omezena horní hranice hmotnosti přepravovaných zavazadel. Každý účastník autobusového zájezdu má nárok na přepravu jednoho hlavního zavazadla do hmotnosti 20 kg a jednoho příručního zavazadla do hmotnosti 5 kg. Další zavazadla je možné přepravovat jen po předchozí dohodě, a to za příplatek uvedený v ceníku dopravce. V případě, že u některého zákazníka bude překročen výše uvedený hmotnostní limit přepravovaných zavazadel, mají řidiči autobusů či zástupce cestovní kanceláře právo některé/některá z jeho zavazadel z přepravy vyloučit. Přeprava zvířat není možná. Každý cestující je povinen si za asistence řidiče svá zavazadla naložit do autobusu, v případě přestupu po trase si je přeložit a v cílovém místě si zavazadla převzít. Cestovní kancelář ani dopravce nepřebírají odpovědnost za případnou záměnu přepravovaných zavazadel a, s výjimkou přepravy samotné, také za jejich ztrátu.

Příprava zasedacího pořádku u autobuse je plně v kompetenci cestovní kanceláře, která samozřejmě přihlíží k Vaším konkrétním požadavkům, ale přesně požadovaná místa nemůže garantovat. Všichni účastníci autobusové dopravy jsou z bezpečnostních důvodů povinni dbát pokynů řidičů či vedoucích zájezdů. Ve všech autobusech platí zákaz kouření, vyhrazuje se i taktéž právo vyloučit ze zájezdu podnapilé osoby, osoby pod vlivem omamných látek i osoby chovající se vulgárně (a to i slovně) vůči ostatním zákazníkům, řidičům či průvodcům, a to bez nároku na jakoukoli náhradu. Každý cestující je také odpovědný za dodržování všech cílních a právních předpisů cílové země zájezdu i v všech zemích tranzitních.

Dále upozorňujeme, že cestovní kancelář negarantuje hlídání zavazadel před ubytováním v příjezdový den a po ukončení ubytování v odjezdový den a že trasa autobusu nemusí být vždy zcela shodná s doporučenými trasami z ČR uvedenými v nabídce cestovní kanceláře. V průběhu cesty jsou, cca po každých 3 až 4 hodinách jízdy, prováděny povinné bezpečnostní přestávky. Naši snahou je co nejbližší příjezd k dané ubytovací kapacitě, avšak, logicky, vždy dle dopravních možností po autobusu.

Autobusová doprava ucelených skupin od 20 osob je zajišťována z jakéhokoli místa na území ČR a autobusová doprava ucelených skupin pronajímajících si celý autobus může být vzhledem k odjezdovým časům, trase i programu po vzájemné dohodě upravena dle přání objednavatele. V případě Vašeho zájmu o jiné nástupní místo, než které je níže uvedeno, se na toto informujte v cestovní kanceláři. Bude-li změna trasy možná, rádi vám vyjdeme vstříc. Pokud by doprava z vámi požadovaného místa možná byla a představovala by zvýšení nákladů na přepravu, nabídneme vám tuto službu za adekvátní příplatek. Údaje o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu. Nástupní místa a časový harmonogram autobusové dopravy jednotlivých středisek vám sdělí naši prodejní asistenti.

TRANSFERY V DESTINACI

Doba transferu je uváděna pouze přibližně, neboť je závislá na momentální dopravní situaci a dále na množství hotelů na trase a počtu vystupujících zákazníků. Transfery mohou být zabezpečeny standardními

autobusy, mikrobusey, v některých případech i vozy taxi apod.

DÉLKA POBYTU

Vzhledem k rozdílné délce pobytu v jednotlivých destinacích (na základě více letů během jednoho týdne je možno v některých cílových oblastech knihovat dovolenou např. na 4, 5, 7, 10, 11, 12, 14 nocí) označujeme veškeré délky pobytů počtem nocí. První a poslední den našich leteckých zájezdů je určen k přepravě, a nikoliv již k vlastní dovoleně. Nelze též vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. Jak odlet, tak i přilet se může uskutečnit v kteroukoliv dobu, jak v ranních, tak v denních nebo nočních hodinách. Let může z hlediska délky trvání částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího.

UBYTOVÁNÍ

Nabídka Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. zahrnuje kvalitní hotely, apartmá a bungalovy všech tříd. Turistické kategorie, stupeň vybavenosti, hlavní charakteristické znaky a třídy ubytování uvedené u příslušných hotelových zařízení jsou stanoveny národními úřady pro turistiku nebo sdruženími, jsou v souladu s právními předpisy příslušného státu a řídí se výlučně podle jejich národních kritérií, zejména tedy místních zvyklostí, a nejsou totožné s ustanoveními, popř. kritérii v České republice. Přídavné symboly hodnocení je nutné odvozovat ze subjektivních reakcí zákazníků a představují jen další orientační pomůcky. Vlastní klasifikace ubytovacích zařízení Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., vám pomůže při vašem výběru:

- * velmi jednoduché objekty s jednoduchým vybavením a službami vhodné pro nenáročné hosty
- *** objekty turistické třídy s účelným vybavením
- **** objekty střední třídy s průměrným vybavením a službami
- ***** objekty vyšší střední třídy s nadprůměrným vybavením a službami
- ***** luxusní hotely s nadstandardním vybavením a službami pro náročné hosty

Klasifikace Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., nemusí být totožná s oficiální klasifikací ubytovacího zařízení na místě. Pokud se liší místní hodnocení hotelu od hodnocení Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., je uvedena v popisu oficiální třída.

Při objednávání tří a více ubytovacích jednotek na jedné smlouvě o zájezdu a při objednávání pobytu skupin je objednatel zájezdu povinen předat zástupci cestovní kanceláře ubytovací seznam všech cestujících osob, a to nejpozději při sdělení jmen cestujících. Při ubytování ve studiích nebo apartmánech není během pobytu většinou zajišťován úklid. V těchto typech ubytovacího zařízení nelze při nezajištění úklidu v průběhu pobytu požadovat kompenzaci. Vyberte si z naší nabídky takovou ubytovací kapacitu, která vyhovuje vašim představám a finančním možnostem.

Námi poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Často zdánlivě vysoká cena není vysoká v celosvětovém měřítku a přepočten těchto cen na korunu je základem našich prodejních cen. V případě překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytování v ubytovacím zařízení stejné kategorie a třídy. Služby náhradního hotelu nemusí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacených služeb, tj. plné penze či polopenze. Nebude-li rozsah služeb dodržen, bude zákazníkovi vyplacena poměrná finanční náhrada. Klasifikace hotelů do tříd se liší i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny.

Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné třídy dané kategorie ubytování) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na ně nemá vliv. Při ubytování (check in) v hotelu po vás může recepce hotelu požadovat kreditní kartu, jejíž údaje jsou použity jako záloha na eventuální hotelovou útratu, popř. způsobenou škodu. Pokud nevládníte kreditní kartu, může po vás hotel požadovat zálohu v hotovosti.

V řadě exotických destinací najdete na pokoji pro obsazenost 2+1, 2+2 nebo 3+0 pouze dvě postele velikosti queen size (bez další přistýlky) nebo naopak jednu postel velikosti king size a pouze jednu přistýlku.

DENNÍ A ZÁVĚREČNÝ ÚKLID

U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně

zájezdu. U apartmánového ubytování však tomu vždy není. U některých apartmánových kapacit je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně, u jiných je vypsán za povinný či fakultativní příplatek (v Kč při úhradě v ČR, resp. v příslušné zahraniční měně při úhradě v místě pobytu) a u dalších si zákazníci provádí závěrečný úklid sami. Jak je to se závěrečným úklidem u každé konkrétní ubytovací kapacity jednoznačně vyplývá z informací uvedených v nabídce zájezdu. Pokud se jedná o závěrečný úklid ve formě povinného příplatku, je toto vždy specifikováno výslovně a v případě, kdy o závěrečném úklidu hovořeno není, se má za to, že si závěrečný úklid provádí zákazníci sami. I za předpokladu, že závěrečný úklid je zahrnut v ceně zájezdu, případně je hrazen formou fakultativního či povinného příplatku, je zapotřebí provést běžný úklid typu zametení podlahy, vynešení odpadkového koše atd. a především kuchyňskou linku zanechat v absolutním pořádku včetně odmrznutí lednice, umytého nádobí apod. U některých ubytovacích kapacit si lze úklid kuchyňské linky také extra fakultativně přiblížit. Dovolujeme si upozornit na skutečnost, že mohou nastat případné změny úhrad v místě pobytu třeba již i pro nadcházející letní sezónu. U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je v základní ceně zájezdu zahrnut též denní úklid. V některých ubytovacích kapacitách (zejména v Bulharsku) se pojmem denní úklid rozumí úklid pokoje obden, tedy každý druhý den.

KAUCE ZA APARTMÁN

Již nyní si Vás dovolujeme upozornit, že v případě ubytování v apartmánech se v převážné většině případů na místě skládá vratná kauce, především jako jistina za nepoškození jeho zařízení a vybavení, případně ve vztahu k závěrečnému úklidu. Výše kauce je různá, je odvislá od zvyklostí dané země či destinace i od konkrétní ubytovací kapacity. V Itálii se kauce pohybuje zpravidla v rozmezí od 50 do 200 € (v některých případech ji lze skládat i v Kč), v Bulharsku v rozmezí 50 – 150 €, ve Španělsku kolem 100 €. Naopak v Chorvatsku se kauce zpravidla neskládá. Stále přibývá i ubytovacích kapacit, u kterých lze kauci skládat platební kartou či pouze jejím prostřednictvím. Informace o výši kauce jsou u převážné většiny ubytovacích kapacit uvedeny v konkrétní nabídce zájezdu a jsou vždy obsahem odjezdových pokynů, které obdržíte před cestou. V čase přípravy nabídky jednotlivých zájezdů ze strany cestovní kanceláře panoval v některých zemích a/či střediscích nejednotný přístup k pobytovým taxám. Zejména nemálo italských a španělských středisek zvažovalo zavedení povinné pobytové taxy, která je v současné době zavedena jen v minimálním počtu lokalit, ale řada dalších o jejím zavedení velice vážně uvažuje. U některých kapacit v ceně zájezdu tedy pobytová taxa zahrnuje, u jiných je ale splatná až v místě formou povinného příplatku, když informaci o tom, jak je tomu u každé konkrétní ubytovací kapacity naleznete v konkrétní nabídce zájezdu. Zejména vzhledem k Itálii si dovolujeme upozornit na skutečnost, že informace uvedené v nabídce zájezdu reflektují stav do doby její přípravy a že je tudíž nutné počítat s možnou změnou třeba již i pro nadcházející letní sezónu.

Jednolůžkové pokoje

Jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu. I když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V případě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou dospělou osobou může být pokoj vybaven pouze jedním lůžkem.

Promo pokoje

Nabídka je kapacitně omezena. Tyto pokoje mohou být umístěny v méně výhodné poloze.

Přistýlky

V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být například pohovka, rozkládací gauč, palanda, lehátko apod. a není vždy pevnou součástí vybavení pokoje. 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. I rodinné pokoje mají vedle dvou normálních hotelových postelí většinou přistýlky.

Dětské postýlky

Jsou většinou k dispozici jen podle možnosti a za úhradu, přičemž vám doporučujeme sdělit příslušná přání již při objednávce. Poskytnutím dětské postýlky může dojít k prostorovému omezení. Další pomůcky, které jsou pro malé děti obvykle potřeba (nočníky, dětská strava, plenyk apod.), nejsou v hotelech většinou k dispozici.

Přihlášení/odhlášení

Podle mezinárodních zvyklostí musejí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin). Nastěhování v den příjezdu je v některých případech možné až po navazujícím úklidu, nejdříve po 14. hodině, běžně však i v 17.00 hodin a později. Ubytovatelé se však snaží dát nově příjezdcům hostům podle možnosti pokoje již dříve. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. V případě nočních letů a zaplacení této noci jako první služby obdržíte pokoj ihned po příjezdu do hotelu. Pokud si chcete svůj pokoj v den odjezdu ponechat déle, prosíme vás, abyste se včas dohodli s recepcí, přičemž případné příplatky se platí přímo ubytovatelům. V mnoha zařízeních je možné bezplatně uložit zavazadla až do ubytování v pokoji, popř. až do transferu na letiště, v místnostech na uložení zavazadel, popř. na označených sběrných místech. Ubytovatel za to ovšem nepřebírá žádnou odpovědnost.

Vaše speciální přání

Samozřejmě je rádi přijmeme při objednávce, musíme ale výslovně upozornit na to, že splnění vašich přání záleží výlučně na ubytovateli, a proto za ně nemůžeme převzít žádnou záruku, popř. můžeme je přijmout jen nezávazně. Jižní destinace (především řecké) mají obecně nižší standard poskytovaných služeb a komunikace cestovní kanceláře s hotelovým personálem není vždy ideální.

Hotely vhodné pro tělesně postižené

Jednotlivá hotelová, popř. klubová zařízení se vykazují jako vhodná pro tělesně postižené, popř. vozíčkáře. Nelze však převzít žádnou záruku za vhodnost zařízení v konkrétním případě, protože příslušné národní směrnice nemusí být v souladu s českými předpisy. Informujte se, prosím, při objednávce o tom, zda je požadované zařízení v konkrétním případě dostatečné, popř. odpovídajícím způsobem adaptované. Ubytovací kapacity v jižních zemích mají omezené služby pro tento typ klientů a bezbariérové pokoje jsou na vyžádání většinou pouze v hotelech vyšší kategorie. Přeprava hendikepovaných klientů a invalidních vozíků musí být nahlášena již při rezervaci zájezdu. V některých případech nelze klienty a vozíky přepravit autobusy určenými pro transfer z/ do hotelu. Odpovídající doprava je zajišťována na vlastní náklady zákazníkem.

Technická zařízení

Ne každá země má stejně vysoký technický standard, na který jste zvyklí. V případě technické závady, jako např. u výtlahu nebo klimatizace, může opatření náhradních dílů nějakou dobu trvat, protože nejsou v rekreačních oblastech vždy k dispozici.

Opravářské/stavební práce

Protože ubytovací zařízení nebo jednotlivé části hotelového zařízení vyžadují pravidelnou údržbu, mohou být nutné odpovídající údržbářské a opravářské práce. Žádáme o vaše pochopení pro krátkodobá omezení s tímto spojená. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá Cestovní kancelář FISCHER, a.s., vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezonní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce opět obnovena. Takové případy stavební činnosti můžeme jen těžko ovlivnit a nelze mít vždy při koupi vašeho zájezdu ty nejaktuálnější zprávy.

Hmyz

Na základě odlišného klimatu může dojít k výskytu hmyzu, přičemž toto nelze vyloučit ani v hotelovém zařízení, zejména v bungalovech. Navzdory použití vhodných ochranných prostředků proti hmyzu, které by se měly již ve vašem vlastním zájmu používat pouze omezeně, nelze úplně vyloučit výskyt hmyzu jak v hotelovém zařízení, tak i v jednotlivých hotelových pokojích. Pokud byste si všimli výskytu hmyzu, žádáme vás, abyste to obratem oznámili zaměstnancům hotelu, kteří přijmou příslušná opatření. Navíc doporučujeme vzít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučujeme se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. V mnoha zemích najdete jinou mentalitu a jiný životní rytmus. I výklad pro vás důležitých hodnot, jako je čistota a přesnost, může být jiný, než jste zvyklí.

STRAVOVÁNÍ A NÁPOJE

V turistických destinacích se nabízejí v mnoha hotelech typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklým kořením a přísadami a nepodávají se vždy horké. Berte prosím na vědomí, že tělo často potřebuje několik dní, aby se přizpůsobilo odlišnému klimatu a neobvyklé stravě, popř. že zejména tyto okolnosti a požívání ledově chladných nápojů mohou vést k žaludečním potížím a onemocněním průjemem (cestovní diarrhea).

Podle nejnovějších poznatků lze taková onemocnění i u osob, které se v jižních zemích zdržují častěji, odvodit z uvedených změn. Nelze tedy vycházet z toho, že jsou např. vyvolána nedostatečnou kvalitou zpracovaných potravin nebo nedostatečnými hygienickými podmínkami. Proto vám doporučujeme poradit se před začátkem dovolené se svým lékařem nebo lékárníkem a vzít si s sebou příslušné léky. Ve většině pobytových zemí se u vody v potrubi jedná pouze o užitkovou vodu, která není vhodná k požívání jako pitná voda. V některých destinacích je obvyklá odsolovaná voda, která má nepřijemnou charakteristickou chuť, a to i po převaření, ale je zdravotně nezávadná. Stravování zahrnuté v ceně zájezdu závisí na počtu nocí strávených v ubytovacích zařízeních. 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. Kontinentální snídaně v jižních destinacích jsou zpravidla jednotvárné a nepřilíš bohaté. Pamatujte na to při výběru své dovolené. V určitých termínech může v restauracích a barech docházet k čekacím dobám, avšak personál se samozřejmě snaží vyhovět všem přáním a pokud možno se tomuto vyhnout. Z tohoto důvodu se jídlo organizuje v některých hotelech ve dvou nebo více skupinách.

U restaurací a barů které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V případě skutečně nízkého počtu klientů využívajících daný typ stravovací služby a mimo hlavní sezonu (červenec, srpen) může dojít ze strany hotelu ke změně typu stravy. V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu.

Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. Je-li u stravovacích služeb uvedena forma menu, neznamená to vždy a v každém hotelu výběr hlavního jídla z několika možností. Čerpání první stravovací služby závisí na čase přiletu, resp. na době přidělení pokoje. Pokud je stravování formou all inclusive, je z organizačních důvodů ve většině hotelů nutné nosit plastický náramek. Čerpání programu all inclusive v den odletu je závislé na době opuštění hotelu/odhlášení. V některých hotelech závisí poskytování programu all inclusive také na interních hotelových pravidlech. Ve většině hotelů je možné čerpání programu all inclusive po odhlášení doplatit na recepci. Přesný rozsah zahrnutých plnění si, prosím, zjistíte z příslušného popisu hotelu. Rozsah plnění se přitom řídí také podle třídy hotelu. Navíc lze i v hotelech s balíčkem vše v ceně využít další plnění, přičemž je nutné tato plnění, která nejsou v ceně, zaplatit na místě zvlášť. Plnění všeho v ceně lze využívat až do odhlášení. Nevyužitá plnění nelze proplatit.

Pro klienty ubytované v jedné ubytovací jednotce platí stejný typ stravovacích služeb. Pokud byste si přímo na místě objednali výlet, myslíte na to, že při časném odjezdu většinou nelze servírovat snídaně. Informujte se v hotelu o možnosti balíčku s jídlem. Za stravování, které nečerpáte, se částka nevrací. Vnější potraviny a nápoje nakoupených mimo zařízení do hotelu může být zakázáno domovním řádem a zejména u menších kapacit se můžete setkat i s výslovnými protesty personálu nebo majitele. Ve většině hotelů se klade důraz na společenské obléčení během večere. U mužů to znamená nosit dlouhé kalhoty. V hotelech vyšší třídy je někdy vyžadován u večere společenský oděv. V destinaci Srí Lanka se při každém úplňku slaví tzv. Poya Day. V tento den je dle srílanských zákonů striktně zakázáno servírovat jakýkoliv alkohol. Tento zákaz se týká i hotelů, včetně programů all inclusive.

ŠPERKY A TREZORY

Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky. Cenné předměty (cestovní doklady, peníze, šeky, platební karty) si uložte v hotelovém trezoru, který je k pronajmutí buď v recepci, nebo přímo na pokoji. Pokud byste nicméně byli během svého pobytu okradeni, bezpodmínečně se doporučuje oznámení krádeže na policii. Obrat se v takovém případě, jakož i ve všech ostatních případech nehod okamžitě na našeho průvodce. Za hotovost i předměty, které nejsou pro pobyt na dovolené nezbytně nutné (např. vysoce cenná technická zařízení, speciální nástroje a sportovní nářadí, cenné předměty vyšší hodnoty, šperky, notebooky atd.), zásadně odmítá jak naše cestovní kancelář, tak i ubytovatel přebírat jakoukoliv odpovědnost. V případě nutnosti doporučujeme sjednat speciální individuální přípojištění.

KLIMATIZACE/TOPENÍ

Tato zařízení najdete pouze v těch hotelech, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně, a tak její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. Při výpadcích proudu, popř. kolísání proudu, se řádný provoz zařízení zpravidla udržuje pomocí nouzových agregátů, které však nejsou technicky způsobilé dodat dostatek elektřiny, aby mohly zaručit funkci klimatizací. V mnoha zařízeních byly klimatizace v posledních letech modifikovány tak, že fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojového klíče, takže provoz klimatizací automaticky končí při opuštění pokojů, popř. otevření oken nebo dveří. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

VODA A ELEKTRICKÉ NAPĚTÍ

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. Pitnou vodu vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním ohřevem teče občas vlažná voda, při špatném počasí, popř. současném užívání více sprch v hotelu, může podle okolností docházet ke krátkodobým omezením. V některých zemích může docházet i k opakováním (krátkodobým) výpadkům elektrické energie. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Ne v každé zemi je elektrické napětí shodné s napětím v ČR a ne ve všech destinacích lze používat elektrické zástrčky užívané v ČR. V některých zemích je tak nutné dokoupit adaptér pro zapojení elektrických zařízení. Bližší informace doporučujeme si zjistit před odletem.

SERVIS A SLUŽBY

Pokud jde o služby místních zaměstnanců, odpovídá úroveň a rychlost poskytovaných služeb mentalitě obyvatelstva, 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. Jak za výměnu peněz, tak i za telefonování v hotelu účtuje ubytovatel vyšší poplatky/přírázky. Obchody umístěné v hotelových zařízeních si pronajímají soukromí podnikatelé. Tvorbu cen tedy nemůžeme z naší strany nijak ovlivnit. Při poskytování internetu, WiFi může docházet z důvodu počasí a přírodních vlivů ke krátkodobým výpadkům.

SLUNEČNÍKY/LEHÁTKA

Zjistěte si, prosím, z příslušného popisu hotelu, v jaké míře jsou k dispozici lehátka a slunečníky, popř. jestli je třeba jejich zapůjčení hradit. Myslíte na to, že lehátka a slunečníky z důvodu místa neodpovídají vždy kapacitě lůžek, a proto nejsou k dispozici všude, popř. jsou k dispozici jen omezeně a zejména v hlavní sezoně nedostačují vždy. Rezervace několika lehátek současně na různých místech v jednom zařízení je zakázána stejně jako rezervace v časných ranních hodinách.

PLÁŽE

Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hlučným obyvatelstvu. Pláže před hotelovými zařízeními jsou skoro všude ve veřejném vlastnictví, takže čištění spadá do oblasti úkolů místních obcí. Zpravidla však obhospodařují oblasti pláže před hotelovými zařízeními příslušní ubytovatelé (lehátka, slunečníky, bary). Samozřejmě se i ubytovatel snaží tuto oblast pláže udržovat v čistotě. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit nánosy, náplavy např. vodní trávy nebo výskyt medúz a podobně. Dále to může vést k omezením nebo změnám pláže, což je však nevyhnutelné a nelze to z naší strany ovlivnit. Dodržujte, prosím, pokyny ohledně možnosti koupání v hotelu, popř. na pláži, a zohledňujte mořské proudy a počasí i příliv a odliv. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak.

BAZÉNY

Z hygienických důvodů je nutné přidávat do vody v bazénu chemikálie. Hostům s citlivou pokožkou doporučujeme, aby toto konzultovali se svým lékařem. Voda v bazénech se musí pravidelně měnit, přičemž během výměny vody nelze bazény užívat. Užívání bazénu je dovoleno jen během provozních dob vykázaných při-

mo na místě a při dodržování pokynů k použití a probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Pokud je součástí hotelového zařízení aquapark (nebo samostatné skluzavky do bazénu), je třeba respektovat provozní řád a pravidla užívání (zejména věková a výšková omezení). Provoz hotelových bazénů a aquaparků je závislý na počasí, v případě nepříznivého počasí může být provoz omezen. Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívání bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván. Tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

SPORT/ZÁBAVA/AKTIVITY

Nabízené aktivity lze využívat podle příslušných možností, popř. podle povětrnostních podmínek. Zejména prosíme, abyste zohlednili, že při velké poptávce je snaha dát nabízené možnosti sportu a zábavy k dispozici všem hostům ve stejné míře. V jednotlivých případech proto může docházet k čekacím dobám nebo omezením, za což žádáme o vaše pochopení. Určitá plnění lze využívat jen po předchozí rezervaci, bližší informace získáte od našich průvodců, popř. zaměstnanců příslušného hotelu. Mějte prosím pochopení pro to, že stávající sportovní materiál, jakož i např. tenisové kurty neodpovídají vždy navýklému standardu a na základě stálého užívání mohou vypadat opotřebované. Používání sportovního nářadí i účast na sportovních, zábavních a jiných aktivitách probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti, vedení hotelu zejména neodpovídá za zranění vznikající při sportovní činnosti. Pouštějte se jen do takových činností, na jaké jste zvyklí i v ČR, a dbejte, prosím, bezpodmínečně na to, že na základě klimatických podmínek může rychleji docházet k únavovým jevům a větší ztrátě teplot. Sportovní zařízení, sportovní nářadí a vozidla byste měli před použitím zkontrolovat. Při poškození vypůjčené výstroje je nutné provést úhradu na místě. Zábavu pro děti, popř. dětský klub nelze srovnávat s mateřskou školou a zejména nelze dětem nutit účast na těchto aktivitách proti jejich vůli. Animační programy jsou dostupné pouze v některých hotelech. Prosíme vás o pochopení i v tom, že v mezinárodních klubech a hotelových zařízeních se i zábavní program a zábava nabízejí vícejazyčně. Určité zábavní programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

NOČNÍ KLID

K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Jejich provoz probíhá na základě úředních povolení, a nelze mu tedy zabránit. Také zvuková propustnost mezi jednotlivými místnostmi v ubytovacích zařízeních může být různá dle stavebního stylu objektu. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. Prosíme, abyste zohlednili, že v hotelech a klubových zařízeních může na základě smluvně příslibného zábavního programu docházet i po 22. hod. k obtěžování hlukem. Život na jihu se probouzí teprve večer a podle toho může trvat až do časných ranních hodin. Během doby před sezonou a po ní může dojít k určitým omezením hotelových služeb (zábava, sportovní nabídka, klimatizace atd.), proto je nelze vždy zaručit v plném rozsahu. Tato okolnost se však zohledňuje již při utváření ceny.

HYGIENA

Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Upozorňujeme, že zejména v řeckých destinacích je v hotelech běžný výskyt koček, a to i v restauračních zařízeních. Kočky jsou považovány za oblíbené domácí mazlíčky a jsou v hotelech respektovány, přestože to některým klientům může připadat nepatřičné.

HLUK

Z hygienických důvodů je obvyklé provádět odstraňování odpadu časně zrána, aby se zabránilo obtěžování zápachem kvůli vysokým teplotám přes den. Myslete, prosím, na to, že to nelze vždy provádět bezhlukně, avšak je to ve vašem zájmu. V moderních rekreačních destinacích přijíždí převážná většina turistů letadlem, takže na letištích dochází k pravidelným letům. Určité omezení letovým hlukem nelze vyloučit. Přibližnou vzdálenost hotelového zařízení od příslušného letiště si, prosím, zjišťte z popisu. Mějte také pochopení pro to, že postupy a zařízení nutné k provozu hotelového zařízení někdy mohou vést ke vzniku hluku (dodavatelé, agregáty atd.).

OČKOVÁNÍ

V současné době do většiny zemí není povinné očkování (s výjimkou očkování proti žluté zimnici při příjezdu ze zemí s výskytem této choroby), nicméně doporučujeme před cestou konzultovat případná rizika s odborným lékařem. Aktuální informace naleznete také na serveru www.ockovani.com.

PRŮVODCOVSKÝ SERVIS

V cíli vaší dovolené vás očekávají česky nebo slovensky mluvící průvodci Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., kteří organizují transfer z/na letiště, informační koktejl a pravidelné informační hodiny, jež se konají v každém hotelu 2x týdně. Pokud se vyskytne během vašeho pobytu jakýkoliv problém, oznamte tuto skutečnost našemu průvodci.

V zájmu nás všech je, aby byl problém na místě vyřešen a abyste odjížděli z dovolené spokojeni. V destinacích, kde nemá cestovní kancelář FISCHER zajištěný stálý průvodcovský servis, je klientům k dispozici na mobilním telefonu průvodce z nejbližší destinace. Průvodce nemůže ve svém voze převážet klienty. Průvodce může klienty doprovázet k lékaři jen dle časových možností, je však vždy k dispozici na mobilním telefonu.

POZNÁVACÍ ZÁJEZDY

Především u tohoto typu zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních a náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.

VÝLETY

Cestovní kancelář FISCHER, a.s., není pořadatelem fakultativních výletů. Nabídku výletů v místě vašeho pobytu vám od místní agentury poskytne zástupce Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., v destinaci. Výlety se v destinaci platí v místní měně a jsou prováděny česky/slovensky, příp. anglicky nebo německy mluvícím průvodcem.

Výlety zakoupené před odletem se uskuteční pouze při dosažení min. počtu účastníků. Zákazník si v případě neuskutečnění výletu může u průvodce vybrat výlet jiný s doplacením rozdílu ceny. Vrazení peněz za neuskutečněný výlet nebo za účast na výletě s nižší cenou nárokuje zákazník po příletu v kanceláři, kde zájezd zakoupil.

PRONÁJEM AUT

Převzetí vozu probíhá ve většině případů v kanceláři autopůjčovny. V případě, že máte objednané přistavení u hotelu, jste většinou z hotelové recepcie odvezeni do kanceláře autopůjčovny. Vrazení vozu probíhá shodně. Při převzetí/vrazení auta na letišti mimo otevírací dobu kanceláře (většinou 23.00–7.00 hod.) je účtován příplatek.

Při převzetí auta je třeba uhradit depozit embosovanou platební kartou. V mnoha případech autopůjčovny vyžadují přímo kreditní kartu na jméno hlavního řidiče. Dále může být v autopůjčovnách požadována úhrada plné nádrže paliva. Minimální věk řidiče je 21 let, řidičské oprávnění musí být vydané před více než jedním rokem. Řidič mladší 24 let musí většinou hradit příplatek. V ceně pronájmu je většinou zahrnuté základní pojištění CDW. Doporučujeme sjednat rozšířené pojištění SCDW. Podrobnosti Vám sdělí náš prodejce.

SEZONY

Období před hlavní sezonou a po ní přináší vedle výhodných cen na druhé straně i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V těchto obdobích se stává, že i hotel nenabízí služby (klimatizace, zábava, sportovní nabídka atd.) v plném rozsahu v důsledku menšího počtu klientů.

INFORMACE V KATALOGU

Protože se katalogy připravují přibližně jeden rok před začátkem vaší dovolené, může dojít v mezidobí ke změnám místních poměrů např. v důsledku přestaveb, popř. přístaveb, adaptací nebo podobně, a proto se katalogové fotografie mohou ve výjimečných případech odchylovat od skutečné situace. Veškeré údaje o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v katalogu odpovídají informacím známým v době tisku

a Cestovní kancelář FISCHER, a.s., si vyhrazuje právo na jejich změnu. Zakreslení hotelů v pobytových oblastech v katalogu má pouze informativní charakter.

se sídlem Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

ZÁJEZDY Z NABÍDKY LETNÍ DOVOLENÁ V MOŘE 2021.

1. PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

(dále jen „Podmínky pro cestující“ a „CK“) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, resp. těchto Podmínek pro cestující, jsou také Přepravní podmínky příslušného leteckého dopravce, které naleznete na <https://www.fischer.cz/podminky/prepravni-podminky-leteckych-dopravcu>, nebo ve vybraných případech budou zákazníkovi předány na pobočce; Reklamační řád a Důležité informace. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s výše uvedenými dokumenty. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.

CK se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které tvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“). Tyto Podmínky pro cestující upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu.

Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CK smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva postoupena.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Předsmluvní informační povinnost

Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, obznámí CK zákazníka s Informačním memorandem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

Smlouva o zájezdu

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, potvrzené ze strany CK. CK vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v pdf.). Po vydání tohoto potvrzení je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže. Nákup zájezdů přes internetové stránky CK probíhá následujícím způsobem. Nabídka zájezdů prezentovaná na internetových stránkách CK představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.). Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd, dává CK návrh na uzavření smlouvy zájezdu (tzv. nabídka). Smlouva o zájezdu vzniká až následným potvrzením nabídky zákazníka ze strany CK a zasláním potvrzení o zájezdu zákazníkovi (tzv. akceptace). CK tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle předložené nabídky, webové nabídky či jiné dodatečné nabídky, v souladu s těmito podmínkami, reklamačním řádem a důležitými informacemi. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito podmínkami i popisem zájezdu v publikované nabídce, webové, jiné dodatečné nabídce nebo jiném nabídkovém textu.

Zákazník osvědčuje, že:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu poskytnuty Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, Přepravní podmínky příslušného dopravce, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že se s těmito podmínkami seznámil a s jejich zněním souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,

- mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích, vstupních formalitách pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,
- je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvy o zájezdu. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, prosíme o kontaktování CK.

3. CENY ZÁJEZDU

Celková cena zahrnuje dopravu, ubytování a stravování podle vlastního výběru a eventuelní program během zájezdu, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, letištní taxy a další poplatky, jsou-li součástí zájezdu (bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta) a palivové příplatky.

Celková cena nezahrnuje cestovní pojištění, případné vízum, servisní poplatky u plaveb, volitelné nepovinné fakultativní služby (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.). **Konečnou cenu zájezdu** se rozumí celková cena zájezdu a další poplatky za volitelné nepovinné služby uvedené na smlouvě o zájezdu.

Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, které jsou CK známy v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb např. pobytových tax. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny. Aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.

ZVÝHODNĚNÉ CENY

Děti do 2 let: Cestují bez nároku na místo v letadle a stravu během letu a lůžko a stravu během pobytu a účtujeme za ně manipulační poplatek 1 290 Kč (stejná výše pro jednosměrnou i zpáteční letenku). Tento manipulační poplatek se vztahuje na všechny destinace operované charterovými lety, včetně samostatných letenek a do 30ti dnů před odletem nepodléhá odstoupení (dále jen „stornopoplatky“). Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v hotelu. Do dne ná-

vratu z destinace nesmí dítě dovršit 2 roky. V případě objednání ubytování s dítětem do 2 let (infant) je rezervace na vyžádání a zpětné potvrzení.

Děti od 2 let: Jedno dítě od dvou let (horní věková hranice je stanovena dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení), které je ubytováno minimálně se dvěma dospělými osobami, obdrží slevu dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení. Speciální nabídka DÍTĚ ZDARMA = Pevná dětská cena (dále jen „PDC“) platí pro jedno dítě v doprovodu minimálně dvou dospělých osob. Kapacita poskytovaných slev pro děti je v jednotlivých termínech omezena. V případě vyprodání této nabídky platí dětská cena dle dané destinace. Speciální nabídku DÍTĚ ZDARMA (PDC) nelze kombinovat se slevou za včasný nákup pro dospělé osoby ani s žádnými dalšími slevami, nelze jí uplatnit k zájezdům z last momentových nebo zvláštních nabídek, na zájezdy s linkovými lety, vlastní dopravou, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře, na poznávací zájezdy, okruhy, plavby a zájezdy, které nepořádá CK. Na slevy není právní nárok a CK může podmínky poskytnutí slev jednostranně změnit.

Pevná dětská cena (PDC) nemusí obsahovat povinné poplatky dle jednotlivých ubytovacích zařízení např. stravování, příplatek za ubytování, apod. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit horní věkovou hranici dle podmínek jednotlivých hotelů. Toto pravidlo platí i u ostatních dětských slev. U jednotlivých ubytovacích zařízení je věková hranice dětí stanovena odlišně. Blížší informace najdete v konkrétní cenové nabídce u jednotlivých hotelů. V případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém (blížší informace viz. Důležité informace odst. Cestování dětí).

Zájezd na vyžádání

V případě, že je ve smlouvě o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem uvedeno, že se jedná o zájezd „na vyžádání“, pak smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká a smlouva o zájezdu se stává účinnou uzavřením smlouvy o zájezdu a současně úhradou zálohy, resp. ceny zájezdu zákazníkovi. Smlouva o zájezdu se v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit či (iii) jiné objektivní příčiny na straně CK. V případě naplnění rozvazovací podmínky, tj. nevýžádní určité služby, CK nejpozději do pěti dnů od uzavření smlouvy o zájezdu zákazníkovi oznámí či odešle oznámení o zániku smlouvy o zájezdu a bezodkladně mu vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK. V případě potvrzení vyžádané služby, je smlouva o zájezdu platně uzavřena a odstoupení od smlouvy se řídí Podmínkami pro cestující a je spojeno s naúčtováním storno poplatků.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CK má právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím zájezdu a zákazník je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit. U leteckých zájezdů je zákazník povinen zaplatit zálohu ve výši:

1 490 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 28. 2. 2021.

Tato záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrzena nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. V případě sjednání cestovního pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu je cena přípo-

čtena k celkové ceně zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v pobočce či v sídle CK, případně u provizních prodejců CK. Provizní prodejce CK je oprávněn od zákazníka převzít pouze zálohu na cenu zájezdu; doplatek používá zákazník vždy na bankovní účet CK. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odpustné (dále jen „stornopoplatky“) ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v bodech 6 a 7. Předpokladem pro zajištění zájezdů nebo služeb, které jsou součástí zájezdu „na vyžádání“, je uzavřená smlouva o zájezdu a zaplacení zálohy v požadované výši. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu benefitních společností, se platba řídí podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými vydavatelem takového poukazu, v případě odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz v hodnotě ponížené o stornopoplatky. Původní benefitní poukaz se nevrací. Benefitní poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CK. Benefitní poukazy (popř. karty) lze uplatnit do hodnoty 50% z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 20 000,- Kč na zájezd. Tyto bonifikované poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CK (není-li uvedeno jinak). V případě úhrady ceny zájezdu poukazem vydaným za zrušený zájezd lze částku uvedenou na poukazu za cestovní pojištění využít jen na uhrazení nového cestovního pojištění a pouze pro původně nahlášené osoby. V případě nezakoupení nového cestovního pojištění nebo změny účastníků, se částka určená na pojištění nevrací, nezapočítává se ani na úhradu ceny nově zakoupeného zájezdu.

5. Odstoupení Zákazníka od smlouvy o zájezdu – stornopoplatky

Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu. Pro určený účinnost odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla CK či pobočky CK, popř. k rukám provizního prodejce CK; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:

do 30 dní před odletem/odjezdem.....1 490,- Kč/osobu
od 29 do 21 dní před odletem/odjezdem 50 % z celkové ceny,
od 20 do 15 dní před odletem/odjezdem 70 % z celkové ceny,
od 14 do 7 dní před odletem/odjezdem 80 % z celkové ceny,
od 6 do 3 dne před odletem/odjezdem 90 % z celkové ceny,
od 2 dní před odletem/odjezdem a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy 100% z celkové ceny zájezdu.

Odstoupení od smlouvy bez stornopoplatků při uzavření smlouvy o zájezdu do 28. 2. 2021.

do 46 dní před odletem/odjezdem.....1 490,- Kč/osoba
od 45 do 30 dní před odletem/odjezdem bez stornopoplatků
od 29 do 21 dní před odletem/odjezdem 50 % z celkové ceny,
od 20 do 15 dní před odletem/odjezdem 70 % z celkové ceny,
od 14 do 7 dní před odletem/odjezdem 80 % z celkové ceny,
od 6 do 3 dne před odletem/odjezdem 90 % z celkové ceny,
od 2 dní před odletem/odjezdem a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy 100% z celkové ceny zájezdu.

Zákazník může odstoupit od smlouvy o zájezdu bez uhrazení storno poplatků jenom ve lhůtě od 45 dní do

30 dní před odletem/odjezdem do destinace. V tomto případě nejsou účtovány storno poplatky z fakultativních služeb stanovené v bodě 6 těchto podmínek, s výjimkou cestovního pojištění. V případě zakoupení cestovního pojištění je účtován storno poplatek ve výši 100% ceny pojištění. Zrušení zájezdu bez stornopoplatků je možné uplatnit jenom u smlouvy o zájezdu uzavřené do 28. 2. 2021, a to nejpozději 30 dnů před prvním dnem zájezdu. Podmínkou je storno všech osob v rámci jedné smlouvy o zájezdu. CK neinformuje zákazníky o možnosti zrušení zájezdu bez stornopoplatků automaticky. Pokud se zákazník domnívá, že bezplatné storno může v CK uplatnit, je povinen si tuto skutečnost ověřit u CK, která ho posoudí. Neabsolvování zájezdu bez předchozího informování CK o požadavku na uplatnění zrušení zájezdu bez stornopoplatků, nezakládá právo na bezplatné stornování zájezdu.

Pro stanovení výše stornopoplatků se vychází z ceny zájezdu, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzeckým a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákazníka CK vyšší stornopoplatků odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které CK vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek. Manipulační poplatek za infanta do 30ti dnů před odletem nepodléhá storno poplatkům. V případě odstoupení od smlouvy ve lhůtě méně než 30 dní jsou z manipulačního poplatku za infanta účtované storno poplatky dle výše uvedeného ustanovení.

V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu, u které byla provedena změna termínu zájezdu nebo v případě využití služby „**Změna 10 dní před odletem zdarma**“, se výše storno poplatků stanoví ke dni provedení změny původní (prvotní) smlouvy o zájezdu.

Zákazník, který uzavřel s CK smlouvu o zájezdu, je povinen hradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro vyšší stornopoplatků platí shora uvedené obdobně. CK má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Stornopoplatky se vztahují také na zájezdy „na vyžádání“. CK je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit Zákazníkovi veškeré platby uhrazené Zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o stornopoplatky.

CK je oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CK si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si zákazník vytvořil duplicitní rezervaci, v takovém případě jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky dle těchto podmínek. Pokud jsou zákazníkovi účtované stornopoplatky ze strany CK z důvodu odstoupení CK od smlouvy pro porušení povinností zákazníka, je rozhodujícím dnem pro stanovení výpočtu stornopoplatků den zrušení zájezdu v rezervčním systému CK.

Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK stornopoplatky v těchto případech:

- vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostřední okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
- CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
- CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Bezplatné odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu dle písm. c) je možné pouze v případech, pokud Ministerstvo zahraničních věcí nedoporučí občanům cestu do místa pobytu a v místě pobytu budou přijata speciální opatření ze strany místních orgánů, které mají významný dopad na poskytování zájezdu.

Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, má CK právo na stornopoplatky ve výši plné ceny zájezdu.

6. STORNOVACÍ POPLATKY ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

- Stornovací poplatky za pojištění:** V případě storna osoby, která má zaknihované pojištění, jsou účtovány 100% stornopoplatky z ceny zakoupeného pojištění.
- Stornovací poplatky za golfová hřiště:** Jestliže má zákazník již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu green fee, platí při zrušení rezervace hřiště storno ve výši 100 % zaplacené ceny. Další změny, jako např. změny časů, podléhají poplatku ve výši 300 Kč/hráč.
- Stornovací poplatky za ubytování před odletem:** Za storno, nebo změnu ubytování v Praze, Brně a Ostravě před odletem jsou účtovány stornopoplatky ve výši: do 3 dní před nástupem 200 Kč/osoba, 2 dny a méně 100 % z konečné ceny.
- Stornovací poplatky za pronájem aut v destinaci:** Při stornu pronájmu auta ekonomické třídy do tří dnů před začátkem pronájmu účtujeme stornoplatek ve výši 390 Kč/pronájem. U luxusních aut, limuzín a minivanů účtujeme při stornu pronájmu do tří dnů před začátkem pronájmu stornoplatek ve výši 3 000 Kč/ pronájem. Při stornu 3 dny (72 hod.) před začátkem pronájmu a méně činí stornoplatek 100 % ceny pronájmu.

7. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ NA ZÁKLADĚ PŘÁNÍ ZÁKAZNÍKA

Na přání zákazníka lze provést změnu v osobě (postoupení smlouvy o zájezdu), provést změnu termínu a hotelu v již uzavřené smlouvě o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, tj. zejména je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“, ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve smlouvě, jímž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze smlouvy o zájezdu je, vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vznikly, povinen v takovém případě před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované cestovní kanceláří CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady zákazníkovi doloží. Zákazník a nový zákazník jsou závazně společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

Zájezdy není možné měnit za zájezdy z last momentové nabídky, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře nebo na ostatní zvláštní nabídky. Při provedení změny jsou vždy účtovány aktuální plné ceny zájezdů bez možnosti uplatnění slev last minute nebo jiných

slev. Za uvedené změny jsou účtovány tyto manipulační poplatky:

- a) **Změna jména zákazníka** – původní zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení poplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK, poplatek za změnu letenky, který může dosahovat výše ceny nové letenky).
- b) **Prodloužení/zkrácení doby pobytu** – v případě provedení této změny před odletem a zachování původního termínu odletu do 30 dní před odletem 100 Kč/osoba, od 29 dní před odletem je změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CK účtuje stornopoplatky dle bodu 5 a 6 těchto podmínek.
- c) **Změna termínu odletu nebo destinace** – do 30 dní před odletem skutečné náklady spojené se změnou nejméně však 100 Kč/osoba, od 29 dní je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CK účtuje stornopoplatky dle bodu 5 a 6 těchto podmínek. Změnu je možné provést pouze v rámci nabídky stejného produktu, do které patří zakoupený zájezd.
- d) **Změna hotelu** – při zachování termínu do 30 dní před odletem 100 Kč/osoba. Pozdější změna je posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CK účtuje stornopoplatky dle bodu 5 a 6 těchto podmínek.
- e) **Změna počtu osob v ubytování** – v případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zaplatit zbývající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení apartmá (bungalovu) jednou osobou. V případě storna dospělé osoby (osob), kdy v ubytovací jednotce (apartmá, studio, rodinný pokoj...) zůstává po této změně nižší počet osob, hradí zbývající cestující osoby cenu dle podmínek obsazenosti daného typu ubytování. Za stornovanou osobu musí být uhrazeny stornopoplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek.
- f) **Změna odletu z destinace** – v průběhu zájezdu podléhá poplatek letecké společnosti za změnu letenky souvislosti s prodloužením/zkrácením pobytu. V případě prodloužení pobytu je potřeba doplatit služby, při zkrácení se peníze za nevyužité služby nevrací. Platba se provádí přímo v destinaci u průvodce nebo je možné poplatek za změnu uhradit převodem na účet CK. Poplatek za změnu letenky je 30 Euro/os., avšak poplatek může v některých případech dosahovat výše ceny nové letenky. Dále za prodloužení pobytu nebo změnu hotelu v destinaci je účtován poplatek 30 EUR na ubytovací jednotku.
- h) **Změna místa odletu v tuzemsku** – do 30 dní před odletem 100 Kč/osoba, od 29 dní před odletem je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CK účtuje stornopoplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek.
- i) **Změna druhu dopravy** (např. změna letecké dopravy na vlastní dopravu) do 30 dní před odletem 500 Kč/osoba, od 29 dní před odletem je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CK účtuje stornopoplatky dle bodu 5 a 6 těchto podmínek.

Veškeré poplatky uvedené v bodech 5, 6 a 7 CK účtuje vždy za každou osobu včetně dětí. Poplatky za změnu knihování a odstoupení od smlouvy (storno poplatky) jsou splatné ihned. Veškeré změny v knihování zájezdů podléhají poplatkům uvedeným v bodech 5 až 7.

Službu „Změna 10 dní před odletem zdarma“ je možné objednat zdarma k pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu, nejpozději však 45 dnů před plánovaným zahájením zájezdu. Do tohoto počtu dnů se započítává den, kdy byla uzavřena smlouva o zájezdu, resp. den zakoupení služby „Změna 10 dní před odletem zdarma“ a nezapočítává se den plánovaného zahájení zájezdu. Zákazníci, kteří si tuto službu objednali, mohou z jakéhokoliv důvodu ještě 10 dní před plánovaným datem zahájení zájezdu bezplatně změnit hotel, destinaci nebo termín cesty, avšak pouze za předpokladu, že je to z objektivních důvodů možné, tzn. např. má-li požadovaný hotel, resp. let volnou kapacitu. Nově zaknihovaný zájezd musí být z dostupné nabídky a v minimální stejné ceně za dospělou osobu, jako byla cena za dospělou osobu u původního zájezdu, při zachování počtu cestujících, délky zájezdu, kategorie hotelu, typu ubytování a rozsahu stravování. V případě, že cena nově knihovaného zájezdu bude vyšší, než-li cena pů-

vodního zájezdu, zákazník tento rozdíl doplatí. Změnu je možné provést pouze v rámci nabídky stejného produktu, do které patří zakoupený zájezd. Tato služba může být využita pouze jednou. Cena nově knihovaného zájezdu se stanovuje na základě cenové nabídky (sleva za včasný nákup, last minute cena a jiné bonusy/slevy se neuplatní). V případě storna zájezdu, který byl bezplatně změněn, jsou účtovány stornopoplatky v min. výši storna původního zájezdu v době provedení změny. Změnu 10 dní před odletem zdarma není možné využít na změnu jména, na zájezdy na Sicílii, Sardinii, Chorvatsko, na zájezdy s linkovými lety, vlastní dopravou, zájezdy do exotických destinací, do destinací Spojené arabské emiráty, Omán, na zájezdy s objednanými transfery mezi destinacemi, službami nad rámec zájezdu, na poznávací zájezdy, okruhy, plavby a zájezdy, které nepořádá CK.

8. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY CK

Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy o zájezdu, aniž by musel hradit stornopoplatky za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to

- a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,
- b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu,
- c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a
- d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše stornopoplatků může být měněna pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CK rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat stornopoplatky dle článku 5 a 6 těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

Přípustné odchylky od sjednaných služeb

CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. V případě státních svátků nebo jiných významných dnů v příslušné destinaci může být provoz ubytovací kapacity upraven či určité služby nemusí být k dispozici.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změnám v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení mě-

ření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších atrakcí v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

Změny časů odjezdu nebo příjezdu jsou považovány za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CK neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předsunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojí přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstupného (tj. stornopoplatků).

Délka zájezdu je vyjádřena počtem nocí. Do celkového počtu dní trvání zájezdu jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že let může částečně zasahovat do dne následujícího. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže CK poskytnout žádnou finanční náhradu, za předpokladu, že sjednaný počet dnů, resp. nocí, byl dodržen; odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena. Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením a ukončením zájezdu rozumí okamžik započítání letecké přepravy (tj. okamžik započítání odbavování leteckým přepravcem).

9. ODSTOUPENÍ CK OD SMLOUVY O ZÁJEZDU

CK je oprávněna před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem Smlouvy o zájezdu, popř. po zahájení zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit z důvodu:

a) Porušení povinností zákazníkem

Za porušení povinností zákazníkem se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavřené smlouvy o zájezdu považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu (popř. pokud hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat), a dále případy, kdy je zákazník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. Zákazník bere na vědomí, že v případě odstoupení CK od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem mu nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány. Zákazník je povinen nahradit CK náklady vzniklé v souvislosti s dopravou zákazníka zpět na místo odjezdu a případně vzniklou škodu.

b) Z důvodu zrušení zájezdu

CK je oprávněna zrušit zájezd před zahájením jeho čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy o zájezdu (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jimž nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat). Zrušit zájezd, jenž je předmětem smlouvy o zájezdu, je CK dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je uveden v publikované nabídce, webové či obdobné formě nabídky. Jestliže CK zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny. Jestliže CK zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od výše uvedeného zrušení zájezdu, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy

se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinná takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu s uvedením důvodů zašle CK na adresu zákazníka; účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení.

10. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) **Poskytnout CK součinnost**, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především uvést úplné a pravdivé údaje ve smlouvě o zájezdu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů; uvést kontaktní telefon a email, na němž bude zákazník v případě potřeby k zastižení.
- b) Bez zbytečného odkladu **sdělit CK své stanovisko** k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu.
- c) **Převzít od CK doklady** potřebné pro čerpání služeb (vouchery a letenky/ jízdenky); způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem 7 dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v publikované nabídce.
- d) **Dostavit se ve stanoveném čase** na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu, nebo zmešká odlet/ odjezd, nebo bude-li před započítáním cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. V případě, že je let operován na linkových letech, nenastoupením na první let propadá celá letenka, tj. let do destinace i z destinace zpět (včetně navazujících letů).
- e) **Mít u sebe všechny doklady** požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je to vyžadováno). Příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat.
- f) **Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám** na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatel služeb nebo CK a uhradit případnou škodu, kterou způsobil. Dodržovat právní předpisy navštívených států. Chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.
- g) **U osob mladších 18 let cestujících bez doprovodu** pečující osoby, musí být CK současně s uzavřením smlouvy o zájezdu sděleny údaje umožňující se spojit s nezletilým, nebo osobu, která odpovídá za nezletilého v místě jeho pobytu.
- h) **K základním povinnostem zákazníka** – právnícké osoby dále patří:
 - seznámit osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, s těmito Podmínkami pro cestující, jakož i s veškerými dalšími informacemi, které od CK obdrží
 - zabezpečit, aby osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, plnily povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
 - určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.

11. REKLAMACE

Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných v smlouvě o zájezdu a na poskytnutí pomoci v nesnázích. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamaci“). CK a zákazník sjednávají, že promlčecí lhůta pro uplatnění práva zákazníka na slevu trvá dva roky. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývajících z vadného plnění jsou upraveny v Reklamačním řádu CK. Uplatnění reklamace může zákazník provést písemně s uvedením data a předmětu reklamace. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamace. V případech, kdy

zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/ poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

12. POJIŠTNÁ SMLOUVA

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na <https://www.fischer.cz/sluzby/pred-odjezdem/cestovni-pojisteni> nebo v příloze smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění přebírá zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením tohoto pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje na tu část zájezdu, kde CK není dodavatelem kombinace služeb. Po uzavření smlouvy o zájezdu není možné změnit typ nebo rozsah pojištění. Pojištná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou; zákazník řeší případnou pojistnou událost přímo s pojišťovnou, CK nepřislouží posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu týkající se letecké dopravy se řídí zejména ustanoveními těchto mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajaře, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.

13. POJIŠTĚNÍ CK PROTI ÚPADKU

CK je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a ERV Evropské pojišťovny, a.s., IČ: 49240196, se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, tj. pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu (<https://www.fischer.cz/sluzby/pred-odjezdem/cestovni-pojisteni>), informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách CK a u provizních prodejců CK. Doklad o pojištění bude zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

14. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

Smlouvy, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídce CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku nebo v době uzavření smlouvy o zájezdu. CK si vyhrazuje právo na chyby publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce a nezávazné poptávce. Nezávaznou poptávkou se rozumí poptávka zájezdu, ve které nejsou ještě uvedeny osobní údaje zákazníka a/nebo spolucestujících osob. Pro zákazníka je závazná cena a další podmínky uvedené na platné uzavřené smlouvě o zájezdu. CK nenese odpovědnost za chyby v rezervaci, které lze přičíst zákazníkovi nebo které byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. Jakákoliv nabídka zájezdu z internetových stránek či jiných dodatečných nabídek CK není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. CK si vyhrazuje právo změny seznamu hotelů „na vyžádání“.

Doručování: Pro doručování písemností platí, že jsou doručeny 5. dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v záhlaví smlouvy o zájezdu. Písemnosti lze doručovat i formou emailu, je-li emailová adresa zákazníka na smlouvě o zájezdu uvedena. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka, je povinen toto oznámit písemně.

Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 18. 11. 2020, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující v původním znění.

se sídlem Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

ZÁJEZDY Z NABÍDKY EXOTICKÁ DOVOLENÁ 2020-2021.

1. PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE FISCHER, A. S.,

(dále jen „Podmínky pro cestující“ a „CKF“) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CKF a zákazníkem. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito Podmínkami pro cestující. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, resp. těchto Podmínek pro cestující, jsou také Přepравní podmínky příslušného leteckého dopravce, které naleznete na <https://www.fischer.cz/podminky-prepravni-podminky-leteckych-dopravcu>, nebo ve vybraných případech budou zákazníkovi předány na pobočce; Reklamační řád a Důležité informace. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s výše uvedenými dokumenty. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.

CKF se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které tvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“). Tyto Podmínky pro cestující upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu. Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CKF smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva postoupena.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Předsmluvní informační povinnost

Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, seznámí CKF zákazníka s Informačním memorandem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

Smlouva o zájezdu

Smluvní vztah mezi CKF a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, potvrzené ze strany CKF. CKF vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v pdf.). Po vydání tohoto potvrzení je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže. Nákup zájezdů přes internetové stránky CKF probíhá následujícím způsobem. Nabídka zájezdů prezentovaná na internetových stránkách CKF představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.). Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd, dává CKF návrh na uzavření smlouvy o zájezdu (tzv. nabídka). Smlouva o zájezdu vzniká až následným potvrzením nabídky zákazníka ze strany CKF a zaslání potvrzení o zájezdu zákazníkovi (tzv. akceptace). CKF tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku. Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CKF zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smluvnou cenu zájezdu, se blíže určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, v souladu s těmito podmínkami a reklamačním řádem. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito podmínkami i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.

Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje že:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu zaslány Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, Přepравní podmínky příslušného dopravce, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění CKF proti úpadku,
- mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č.

122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,

- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,
- je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvy o zájezdu. Ve stejné lhůtě předá CKF zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CKF uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, prosíme o kontaktování CKF.

3. CENY ZÁJEZDU

Celková cena je konečná a zahrnuje dopravu, ubytování a stravování podle vlastního výběru a eventuální program během zájezdu, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, nebo i další služby uvedené v smlouvě o zájezdu, letištní taxy a další poplatky, jsou-li součástí zájezdu (bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta) a palivové příplatky.

Celková cena nezahrnuje cestovní pojištění, případné vízum, servisní poplatky u plateb, volitelné nepovinné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.) a manipulační poplatek za dítě do 2 let.

Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, kterou jsou CKF známe v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CKF druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb např. pobytových tax. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny. Aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.

Zvýhodněné ceny

Děti do 2 let: Cestují bez nároku na místo v letadle a stravu během letu a lůžko a stravu během pobytu. Cena je stanovena dle podmínek dopravce a hotelu. Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v hotelu. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 2 roky. V případě objednání ubytování s dítětem do 2 let (infant) je rezervace na vyžádání a zpětné potvrzení. Možnost zajištění požadovaného ubytování podléhá potvrzení ze strany CKF. CKF je povinná zákazníkovi sdělit, zda došlo k potvrzení požadovaného ubytování nejpozději do pěti pracovních dnů od vyžádání. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že v případě nepotvrzení možnosti ubytování ze strany hotelu, se takováto smlouva o zájezdu od počátku ruší.

Děti od 2 let: Jedno dítě od 2 do 12 let, které je ubytováno společně se dvěma dospělými, obdrží slevu nebo zvláštní dětskou cenu. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 12 let. Toto pravidlo platí i ostatních dětských slev. U některých ubytovacích zařízení je věková hranice dětí stanovena odlišně, bližší informace najdete v konkrétní cenové nabídce u jednotlivých hotelů. V případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém (bližší informace viz. Důležité informace odst. Cestování dětí).

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CK má právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím zájezdu a zákazník je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit.

U leteckých zájezdů je zákazník povinen zaplatit zálohu ve výši:

1 500 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 1. 2021.

Tato záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření smlouvy o zájezdu, jejíž součástí je **letecká doprava na pravidelných linkách**, je část ceny zájezdu odpovídající minimálně 30 % z celkové ceny zájezdu splatná při uzavření smlouvy o zájezdu a zbyváající část ceny zájezdu je splatná do 30 dnů před zahájením zájezdu. U zájezdů **vlastní dopravou** je záloha 30% ceny zájezdu. Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu.

Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. V případě sjednání cestovního pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu je cena připočtena k celkové ceně zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v pobočce či v sídle CK, případně u provizních prodejců CK. Provizní prodejce CK je oprávněn od zákazníka převzít pouze zálohu na cenu zájezdu; doplatek poukáže zákazník vždy na bankovní účet CK. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazník je CK oprávněn od smlouvy o zájezdu odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odpustné (dále jen „stornopoplatky“) ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v bodech 6 a 7. Předpokladem pro zajištění zájezdu nebo služeb, které jsou součástí zájezdu „na vyžádání“, je uzavřená smlouva o zájezdu a zaplacení zálohy v požadované výši. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CK či jiným typem poukazu (cenina, benefit, šek) (dále jen „poukaz“), se platba řídí podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými vydavatelem takového poukazu, v případě odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz v hodnotě ponižené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CK. Benefiční poukazy (popř. karty) lze uplatnit do hodnoty 50% z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 20 000 Kč na zájezd. Tyto bonifikační poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CK (není-li uvedeno jinak). V případě úhrady ceny zájezdu poukazem lze částku uvedenou na poukazu za cestovní pojištění využít jen na úhradu nového cestovního pojištění a pouze pro původně nahlášené osoby. V případě nezakoupení nového cestovního pojištění nebo změny účastníků, se částka určená na pojištění nevrací, nezapočítává se ani na úhradu ceny nově zakoupeného zájezdu.

5. Odstoupení Zákazníka od Smlouvy o zájezdu

STORNOPOPLATKY

V případě odstoupení Zákazníka od smlouvy o zájezdu je Zákazník povinen uhradit stornoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:

| | |
|--|---------------------|
| do 30 dní před odletem/odjezdem | 1 500 Kč za osobu |
| od 29 do 21 dní před odletem/odjezdem | 50 % z celkové ceny |
| od 20 do 15 dní před odletem/odjezdem | 70 % z celkové ceny |
| od 14 do 7 dní před odletem/odjezdem | 80 % z celkové ceny |
| od 6 do 3 dne před odletem/odjezdem | 90 % z celkové ceny |
| od 2 dní před odletem/odjezdem a dále v případech, kdy Zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy 100 % z celkové ceny zájezdu. | |

Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CKF. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CKF a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost Zákazníka CKF výši odstupného odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno Zákazníka, zavazuje se Zákazník nahradit CKF veškeré náklady, které CKF vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.

Zákazník, který uzavřel s CKF smlouvu o zájezdu, je povinen hradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoli osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši stornopoplatků platí shora uvedené období. CKF má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává Zákazník výslovný souhlas. Stornopoplatky se vztahují také na zájezdy „na vyžádání“. CKF je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit Zákazníkovi veškeré platby uhrazené Zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odstupné.

CKF je oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li Zákazník svou povinnost. CKF si vyhraduje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si Zákazník vytvořil duplicitní rezervaci, v takovém případě jsou Zákazníkovi účtovány stornopoplatky dle těchto podmínek. Pokud jsou Zákazníkovi účtovány stornopoplatky ze strany CKF z důvodu odstoupení CKF od smlouvy pro porušení povinností Zákazníka, rozhodujícím dnem pro stanovení účinnosti odstoupení od smlouvy, je den zrušení zájezdu v rezervačním systému CKF.

Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CKF odstupné podle v těchto případech:

- a) vnější okolnosti nutí CKF podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- b) CKF nemůže splnit zvláštní požadavky Zákazníka, které přijala;
- c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
- d) CKF odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila Zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
- e) CKF odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila Zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči Zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Bezplatné odstoupení Zákazníka od smlouvy o zájezdu dle písm. c) je možné pouze v případech, pokud Ministerstvo zahraničních věcí nedoporučí občanům cestu do místa pobytu

a v místě pobytu budou přijata speciální opatření ze strany místních orgánů, které mají významný dopad na poskytování zájezdu.

Pokud se Zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

6. STORNOVACÍ POPLATKY ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

- a) **Stornovací poplatky za pojištění:** V případě storna osoby, která má zaknihované pojištění, jsou účtovány 100% stornopoplatky z ceny zakoupeného pojištění.
- b) **Stornovací poplatky:** Za veškeré objednané doplňkové služby (např. výlety, transfery, apod.) činí 100 % ceny objednané služby.
- c) **Stornovací poplatky za golfová hřiště:** Jestliže má Zákazník již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu green fee, platí při zrušení rezervace hřiště storno ve výši 100 % zaplacené ceny. Další změny, jako např. změny času, podléhají poplatku ve výši 300 Kč/hráč.
- d) **Stornovací poplatky za ubytování před odletem:** Za storno, nebo změnu ubytování v Praze, Brně a Ostravě před odletem jsou účtovány stornopoplatky ve výši: do 3 dnů před nástupem 200 Kč/osoba, 2-1 den před nástupem 50 % z konečné ceny, v den nástupu 100 % z konečné ceny.
- e) **Stornovací poplatky za pronájem aut v destinaci:** Při stornu pronájmu auta ekonomické třídy do tří dnů před začátkem pronájmu účtujeme stornoplatek ve výši 390 Kč/pronájem. U luxusních aut, limuzín a minivanů účtujeme při stornu pronájmu do tří dnů před začátkem pronájmu stornoplatek ve výši 3 000 Kč/pronájem. Při stornu 3 dny (72 hod.) před začátkem pronájmu a méně činí stornoplatek 100 % ceny pronájmu.
- f) **Stornovací poplatky za vyřízení viz** činí 100 % ceny víza včetně případného manipulačního poplatku.
- g) **Stornovací poplatky za objednané parkování** činí 100 % ceny parkování.
- h) **Stornovací poplatky za objednaný seating** činí 100 % ceny objednané služby.
- ch) **Stornovací poplatky za objednanou nadváhu a sportovní vybavení:** do 6 dnů zdarma, 5 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z ceny objednané služby.
- i) **Stornovací poplatky za objednanou službu Travel Plus Comfort:** do 6 dnů zdarma, 5 dní před odletem a méně 100 % z ceny objednané služby.
- j) **Stornovací poplatky za catering:** do 6 dnů před odletem zdarma, 5 dní a méně 100% z ceny objednané služby.

7. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Na přání Zákazníka lze provést změnu jména Zákazníka (postoupení smlouvy o zájezdu), termínu a hotelu v již uzavřené smlouvě o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, tj. zejména je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu. Změna v osobě Zákazníka je vůči CKF účinná, doručí-li jí Zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového Zákazníka, že se uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Zájezdy není možné měnit za zájezdy z last momentových nabídek, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře nebo na ostatní zvláštní nabídky. Při provedení změny jsou vždy účtovány aktuální plné ceny zájezdu bez možnosti uplatnění slev last minute nebo jiných slev (nevztahuje se na změnu jména). Za uvedené změny jsou účtovány manipulační poplatky dle tarifů jednotlivých dodavatelů služeb cestovního ruchu, nejméně však poplatek ve výši 1 000 Kč.

- a) **Změna jména Zákazníka** – poplatky se účtují dle podmínek dopravce. Oznámení objednatele zájezdu o změně v jeho osobě musí obsahovat prohlášení nového Zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a že splňuje podmínky účasti na

zájezdu. Změna jména je vždy na vyžádání a zpětně potvrzení ze strany hotelu a dopravce. V případě změn všech jmen na jedné ubytovací jednotce je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tj. CKF účtuje storno poplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek. Na žádost Zákazníka CKF výši odstupného odůvodní. Zákazník a nový Zákazník jsou zavázáni společně a nerozdielně k zaplacení doplatků ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CKF v souvislosti se změnou v osobě Zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CKF a poplatek za změnu letenky). V případě zakoupení pojištění musí mít náhradník (nová osoba) zakoupené pojištění nové. Původní propadá a nelze převést na nově objednanou osobu.

- b) **Změna počtu osob v ubytování** – v případě storna 1 osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zaplatit zbývajících osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení apartmá (bungalovu) 1 osobou. V případě storna dospělé osoby, kdy v ubytovací jednotce zůstávají po této změně pouze 1 dospělá osoba a 1 dítě, hradí dítě cenu dospělé osoby, pokud není ve zvláštní nabídce stanoveno jinak. Za stornovanou osobu musí být uhrazeny stornopoplatky dle bodů 5 a 6.
- c) **Změna odletu z destinace** - změna odletu z destinace během vaší dovolené podléhá poplatku letecké společnosti za změnu letenky v souvislosti s prodloužením/zkrácením pobytu. V případě prodloužení pobytu je třeba doplatit služby, při zkrácení se peníze za nevyužité dny nevracejí.
- e) **Změna druhu dopravy,** letecké společnosti, termínu, místa odletu nebo cílové destinace je posuzována jako storno a nové přihlášení, tj. CKF účtuje storno poplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek. Veškeré poplatky uvedené v bodech 5, 6 a 7 CKF účtuje vždy za každou osobu včetně dětí. Poplatky za změnu knihování a odstoupení od smlouvy (storno) jsou splatné ihned. Veškeré změny v knihování zájezdů objednaných z tohoto katalogu podléhají poplatkům uvedeným v bodech 7a až 7g. Veškeré požadované změny jsou závislé na volných kapacitách jednotlivých letů a hotelů.
- f) **Změna termínu nebo destinace** před odletem je posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 5 a 6 těchto podmínek. Změnu je možné provést pouze v rámci nabídky Exotická dovolená 2019-2020, ze kterého byl zájezd původně zakoupený.
- g) **Změna hotelu před odletem** je posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 5 a 6 těchto podmínek.

Veškeré poplatky uvedené v bodech 5, 6 a 7 CKF účtuje vždy za každou osobu včetně dětí. Poplatky za změnu knihování a odstoupení od smlouvy (storno poplatky) jsou splatné ihned. Veškeré změny v knihování zájezdů objednaných z tohoto katalogu podléhají poplatkům uvedeným v bodech 7a) až 7g).

8. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY CKF

Nutí-li vnější okolnosti CKF podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CKF splnit zvláštní požadavky Zákazníka nebo navrhne-li CKF zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může Zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy o zájezdu, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CKF Zákazníkovi jasný, srozumitelný a zřetelný způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to

- a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,
- b) lhůtu, v níž může Zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu,
- c) důsledky pro Zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a
- d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Neodstoupí-li Zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnížší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše odstupného mohou být měněny

pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CKF rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CKF rozdíl v ceně zájezdu má CKF právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat odpustné dle článku 5 a 6 těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CKF na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CKF takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CKF povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

b) Přípustné odchylky od sjednaných služeb

CKF si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CKF povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. V případě státních svátků nebo jiných významných dní v příslušné destinaci může být provoz ubytovací kapacity upraven či určité služby nemusí být k dispozici.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změnám v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvy památek a dalších aktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla tato smlouva o zájezdu uzavřena, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

Změny časů odjezdu nebo příjezdu jsou považované za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přípravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CKF neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předsunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odpustného (tj. stornopoplatků).

Délka zájezdu je vyjádřena počtem nocí. Do celkového počtu dní trvání zájezdu jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, příp. časových ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že let může částečně zasahovat do dne následujícího. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže CKF poskytnout žádnou finanční náhradu, za předpokladu, že sjednaný počet dnů, resp. nocí, byl dodržen; odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena. Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením a ukončením zájezdu rozumí okamžik započetí letecké přepravy (tj. okamžik započetí odbavování leteckým přepravcem).

9. Odstoupení CKF od smlouvy o zájezdu

CKF je oprávněna před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem smlouvy o zájezdu, popř. po zahájení zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit z důvodu:

a) Porušení povinností zákazníkem

Za porušení povinností zákazníkem se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavřené smlouvy o zájezdu považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu (popř. pokud hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat), a dále případy, kdy je zákazník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. Zákazník bere na vědomí, že v případě odstoupení CKF od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem mu nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány. Zákazník je povinen nahradit CKF náklady vzniklé v souvislosti s dopravou zákazníka zpět na místo odjezdu a případně vzniklou škodu.

b) Z důvodu zrušení zájezdu

CKF je oprávněna zrušit zájezd před zahájením jeho čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy o zájezdu (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jimž nemohla CKF zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat). Zrušit zájezd, jenž je předmětem smlouvy o zájezdu, je CKF dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je uveden v katalogu nebo v jiné formě nabídky. Jestliže CKF zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny. Jestliže CKF zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CKF na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CKF takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od výše uvedeného zrušení zájezdu, je CKF povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CKF povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu s uvedením důvodů zašle CKF na adresu zákazníka; účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení.

10. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) **Poskytnout CKF součinnost**, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především uvést úplné a pravdivé údaje ve smlouvě o zájezdu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů; uvést kontaktní telefon a email, na němž bude zákazník v případě potřeby k zastižení.

b) Bez zbytečného odkladu **sdělit CKF své stanovisko** k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu.

c) **Převzít od CKF doklady** potřebné pro čerpání služeb (vouchery a letenky/jízdenky); způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednaný při uzavření smlouvy o zájezdu. CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem 7 dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v katalogu.

d) **Dostavit se ve stanoveném čase** na místo určené (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu, nebo zmešká odlet/odjezd, nebo bude-li před započítáním cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. V případě, že je let operován na linkových letech, nenastoupením na první let propadá celá letenka, tj. let do destinace i z destinace zpět (včetně navazujících letů).

e) **Mít u sebe všechny doklady** požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je to vyžadováno). Příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat.

f) **Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám** na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CKF a uhradit případnou škodu, kterou způsobil. Dodržovat právní předpisy navštívených států. Chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

g) **Předložit souhlas zákonného zástupce** v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu.

Zákazník, se kterým je smlouva o zájezdu uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnily všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

11. REKLAMACE

Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných v smlouvě o zájezdu a na poskytnutí pomoci v nesnázích. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývajících z vadného plnění jsou upraveny v Reklamačním řádu společnosti Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Uplatnění reklamace může zákazník provést písemně s uvedením data a předmětu reklamace. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CKF či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/ poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CKF a jejich obchodních partnerů. CKF odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CKF však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CKF škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CKF hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Vznikla-li CKF škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit. Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není způsobilé, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CKF poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

12. POJISTNÁ SMLOUVA

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na www.fischer.cz nebo v příloze smlouvy o zájezdu. Nesjednánil pojištění přebírá zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením tohoto pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje na tu část zájezdu, kde CKF není dodavatelem kombinace služeb. Po uzavření smlouvy o zájezdu není možné změnit typ nebo rozsah pojištění. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou; zákazník řeší případnou pojistnou událost přímo s pojišťovnou, CKF nepřislouží posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen touto skutečností neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a letec-

kého dopravce. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu týkající se letecké dopravy se řídí zejména ustanoveními těchto mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajaře, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.

13. POJIŠTĚNÍ CKF PROTI ÚPADKU

CKF je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a ERV Evropské pojišťovny, a.s., IČ:49240196, se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, tj. pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu (www.fischer.cz), informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách CKF a u autorizovaných prodejců CKF. Doklad o pojištění bude zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

14. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

Smlouvy, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu CKF o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku nebo v době uzavření smlouvy o zájezdu. CKF si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce a nezávazné poptávce. Nezávaznou poptávkou se rozumí poptávka zájezdu, ve které nejsou ještě uvedeny osobní údaje zákazníka a/nebo spolucestujících osob. Pro zákazníka je závazná cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zájezdu. CKF nenesе odpovědnost za chyby v rezervaci, které lze přičíst zákazníkovi nebo které byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. Jakákoliv nabídka zájezdu z katalogu, internetových stránek či dodatečných nabídek CKF není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. CKF si vyhrazuje právo změny seznamu hotelů „na vyžádání“.

Doručování: Pro doručování písemností platí, že jsou doručeny 5. dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v záhlaví smlouvy o zájezdu. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka, je povinen toto oznámit písemně.

Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 13. 7. 2020, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující v původním znění.

se sídlem Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

ZÁJEZDY Z NABÍDKY EXOTICKÁ DOVOLENÁ 2020-2021.

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv občanů nebo právnických osob (dále jen „zákazník“) z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kanceláří vydává Cestovní kancelář FISCHER, a.s., (dále jen „cestovní kancelář“) tento reklamační řád.

ČLÁNEK 1

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

ČLÁNEK 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

ČLÁNEK 3

1. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kanceláří má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“).
2. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále též „průvodce“ nebo „delegát“), aby mohlo být zabráněno škodě.
3. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká.

ČLÁNEK 4

1. Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku. Reklamační řád dále odkazuje na „tabulku“, která je umístěna na webových stránkách Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Ustanovení tohoto článku nelze aplikovat na zájezdy NEV-DAMA letecky u moře.
2. V případě vzniku vad definovaných v „tabulce“, které se týkají kvality ubytování (sekce I – Ubytování), kvality stravování (sekce II – Stravování) a dalších aspektů zájezdu definovaných v sekci III – Různé, je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen poskytnout delegátovi veškerou součinnost za účelem sepsání písemného „protokolu o vadě“ zakládající právo na finanční kompenzaci. Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout (např. neumožní delegátovi vstup do ubytovací jednotky atd.), bere tímto na vědomí, že jeho reklamaci nebude možné řešit dle „tabulky“. V případě, že delegát není z objektivních příčin k dosažení, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci.

Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

3. V případě vad definovaných v „tabulce“, které se týkají kvality služeb delegáta (sekce IV.), je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu, případně budou vady prokazovány formou svědecké výpovědi.
4. V případě vzniku vad definovaných v „tabulce“ v sekci Doprava je zákazník povinen požádat pracovníka letištní asistenční služby cestovní kanceláře nebo delegáta o písemné potvrzení vzniku příslušné vady (resp. o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci, pokud je v konkrétním případě k dispozici). V případě vzniku vady na palubě letadla je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. Zmíněné potvrzení je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.
5. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, jež byla způsobena zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, nebo se jedná o neodvratitelnou událost (vis major).
6. Výše kompenzace, kterou cestovní kancelář zákazníkovi poskytne, odpovídá procentu z ceny zájezdu, které je u každé konkrétní vady uvedeno v „tabulce“ (za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokazována). V případě, že se vady (u nichž to jejich povaha umožňuje – zejména uvedené v sekci Ubytování, Stravování, Různé, Služby delegáta) nevyskytují během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace uvedená v „tabulce“ vydělí počtem dní odpovídajících trvání zájezdu a vynásobí podílem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala.
7. V případě, že celková kumulovaná výše přiznané kompenzace přesáhne hodnotu 50 % z ceny zájezdu (zejména v případě souběhu více vad), cestovní kancelář zákazníkovi přiznává dodatečný nárok na kompenzaci „radosti z dovolené“, jejíž výše se určuje v souladu s „tabulkou náhrady ztráty radosti z dovolené“ umístěné na webových stránkách Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Pro účely výpočtu kompenzace se vychází ze součtu ceny zájezdu, letištních tax a dalších poplatků a palivového příplatku. Nezapočítává se pojištění a další fakultativní služby (pronájem auta, výlet, ...).
8. Přijetím kompenzace se považuje reklamace s konečnou platností za vyřízenou.
9. Systém kompenzací dle „tabulky“ lze uplatnit pro destinace, kde má Cestovní kancelář FISCHER, a.s., služby delegáta. Seznam těchto destinací naleznete na webových stránkách cestovní kanceláře.

ČLÁNEK 5

1. Zákazník má právo uplatnit svou reklamaci písemnou formou – v tom případě je nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamace po návratu z dovolené, je zaslání reklamace e-mailem na adresu Zákaznického servisu CK Fischer, tj.: zakaznický.servis@fischer.cz nebo písemnou formou na adresu sídla cestovní kanceláře, tj.: Cestovní kancelář FISCHER, a.s., Zákaznický servis, Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4.
2. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména č. obj. (smlouvy o zájezdu), předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důka-

zů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme zákazníky, aby na svou reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby takováto kompenzace mohla být zákazníkovi co nejdříve zaslána.

3. Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláři, nedohodně-li se se zákazníkem jinak.

ČLÁNEK 6

Reklamuje-li zákazník vadu služeb cestovní kanceláře v průběhu jejich poskytování u průvodce, může průvodce rozhodnout o reklamaci ihned. Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

ČLÁNEK 7

Pro vyřizování reklamací týkajících se zahraničních nebo tuzemských dopravních cenin platí příslušné tarifní předpisy dopravních organizací.

ČLÁNEK 8

Zákazník má právo poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

ČLÁNEK 9

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a, je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář kompenzaci vadně poskytnuté služby dle „tabulky“.

ČLÁNEK 10

S účinností od 01. 02. 2016 zavádí novela zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele institut mimo soudního řešení spotřebitelských sporů. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CKF poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 13. 7. 2020, tímto dnem pozbyvá platnosti Reklamační řád v původním znění.

ZÁJEZDY Z NABÍDKY EXOTICKÁ DOVOLENÁ 2020-2021.

Vážení klienti, chtěli bychom vám poděkovat, že jste si vybrali zájezd z nabídky Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Prosíme o pozorné přečtení následujících upozornění a rad. Podmínky účasti na zájezdech a vzájemná práva a povinnosti vznikající mezi zákazníkem a Cestovní kancelář FISCHER, a.s. stanoví Podmínky pro cestující Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Nedílnou součástí výše uvedených podmínek jsou následující informace, upravující obsah našich služeb. Vaši cestu jsme pečlivě připravili a tým našich pracovníků učinil v jednotlivých cílových oblastech vše pro hladký průběh vaší dovolené. Předpokladem příjemného pobytu je však také dobrá informovanost o specifických podmínkách v jednotlivých zemích, o charakteru pobytových míst a o kategorii, popř. třídě ubytování. Představy a nároky běžného cestujícího jsou velmi rozdílné. Dávejte pozor také na upozornění specifická pro jednotlivé země. Naše nabídka je bohatá a určité vám umožní správný výběr. Před rezervací svého zájezdu si pečlivě prostudujte jak Podmínky pro cestující, tak níže uvedené doplňující Důležité informace.

PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÍ FORMALITY

Zákazník (občan ČR, SR) byl při koupi zájezdu seznámen s pasovými a vízovými požadavky, které jsou nutné pro cestu a pobyt v dané destinaci. Zákazník je povinen zkontrolovat, zda doba platnosti pasu a jiných dokladů je dostatečná pro vycestování do příslušné destinace. Doporučujeme pasové a vízové požadavky ověřit na zastupitelském úřadě příslušné destinace. Cestovní kancelář neodpovídá za problémy související s vypršením platnosti takovýchto dokladů. Občanům ČR a SR nabízíme možnost zajištění víz do všech destinací z naší nabídky, avšak pouze tam, kde je to možné za klienta vyřídit. Pro některé destinace se platí vízum až po příletu v destinaci, nebo je nutné, aby si je klienti vyřídili sami. Občané ostatních států jsou povinni si veškeré vízové formalty zajistit sami ještě před vycestováním. Podmínkou pro vstup do Spojených arabských emirátů je platný cestovní doklad, který neobsahuje vstupní/výstupní razítko (vízum) státu Izrael. Zákazník byl při koupi zájezdu obeznámen s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány.

CESTOVÁNÍ DĚTÍ

Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Některé státy světa požadují písemný souhlas rodičů s cestováním dítěte do zahraničí, pokud dítě cestuje bez doprovodu rodičů. Pokud stát, o který se jedná, takovéto potvrzení vyžaduje, je to uvedeno na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky, v kapitole Informace o podmínkách cestování do jednotlivých států světa, v rubrice věnované konkrétnímu státu. Pro ověření či event. doplnění této informace je potřeba kontaktovat přímo velvyslanectví daného státu v České republice. I v případě, že tento doklad není druhým státem vyžadován, doporučuje Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, aby při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho rodiče nebo zákonného zástupce měla doprovázející osoba písemný souhlas rodiče s konkrétní cestou. V písemném souhlasu je doporučováno dostatečně identifikovat dítě (jméno a příjmení, datum narození a číslo cestovního dokladu), stejným způsobem i jeho doprovázející osobu, destinaci a přibližný termín cesty. Osoba, která písemný souhlas uděluje, si nechá ověřit podpis pod tímto souhlasem u notáře nebo na obecním úřadě. U hodně malých dětí lze přiložit i fotokopii rodného listu. Kromě češtiny se písemný souhlas doporučuje udělit i v cizím jazyce použitelném v destinaci, pro kterou je určen. Vzor takového souhlasu je zveřejněn na následujícím hypertextovém odkaze: https://mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/faq/pisemny_souhlas_rodicu.html.

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Do-

poručujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na fischer.cz nebo v příloze Smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění klient přebírá plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením cestovního pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje ne tu část zájezdu, kde Cestovní kancelář není dodavatelem kombinace služeb. Součástí ceny zájezdu je pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře.

| | |
|-----------------------|--|
| Fischer EVROPA | od 590 Kč / dospělá osoba od 390 Kč/dítě ve věku 0-17 let |
| Fischer SVĚT | od 1 490 Kč / dospělá osoba od 990 Kč/dítě ve věku 0-17 let |

LETECKÁ PŘEPRAVA

Od 17. 1. 2006 jsou všechny lety z Prahy do schengenského prostoru odbavovány z terminálu 2. Všechny lety nabízené naší cestovní kancelář jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si vyhražujeme možnost změny místa odletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Přesné platné časy odletu a příletu jsou uvedeny ve vašich elektronických cestovních dokladech. Informace k odletu (odbavení) zasíláme elektronickou formou (e-mailem) nebo SMS zprávou. Pro odbavení u přepážky letecké společnosti si, prosím, připravte Vaše cestovní doklady. U přepážky odevzdejte Vaše zavazadla, zde také obdržíte palubní vstupenku a doklad o převzetí zavazadla. Oba doklady si uschovejte. Po odbavení se přesuňte k pasové kontrole, mějte připravenou palubní vstupenku a cestovní doklad. K nástupu do letadla se dostavte v čase, který je uveden na palubní vstupence a na informačních tabulích. V případě kolize údajů na palubní vstupence a informační tabuli jsou závazné informace uvedené na informační tabuli. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odletem) a zpoždění jsou v posledních letech běžná. Je to způsobeno nejenom počasím, ale zejména přeplněním vzdušných koridorů. Cestovní kancelář FISCHER, a.s., usiluje o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny odletových časů, popř. zpoždění, o vaše pochopení. Na letech společnosti Smartwings, a.s. má každý cestující zákazník nárok na bezplatnou dopravu zavazadla do max. váhy 23 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Při nadváze je účtován poplatek. Váhu zavazadel nelze sdružovat (poolovat) v rámci rodiny/rezervace. V případě, že celková váha zapsaného zavazadla překročí 32 kg, je nutné celkovou váhu zavazadla rozložit do nutného počtu zavazadel o max. možné hmotnosti 32 kg. Příruční zavazadlo nesmí překročit hmotnost 8 kg (platí pro lety společnosti Smartwings) a nepočítává se do bezplatné dopravy zavazadel do výše 23 kg. Děti do dvou let cestují charterovými lety za manipulační poplatek 990 Kč, nemají nárok na místo v letadle. Kabinové zavazadlo nesmí podle mezinárodních předpisů z bezpečnostních důvodů obsahovat předměty, které lze klasifikovat jako nebezpečné. Na letech společnosti Smartwings je zákaz přepravovat howerboardy, segway, Samsungy Galaxy Note 7 a jakékoli přehřívací se nebo poškozené baterie. Elektronické cigarety musí mít cestující vždy přímo u sebe, pokud možno s odstraněnou baterií.

Pokud budou v příručním zavazadle nalezeny tyto nebezpečné předměty, mají pracovníci letištní správy právo na jejich zabavení a likvidaci. Veškeré podrobnosti ve vztahu k letecké dopravě, resp. podrobné přepravní podmínky, obdrží zákazník v případě zájmu v prodejnách Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Zákazníci Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., si mohou pro svůj let objednat ještě 5 dnů před odletem vegetariánské či jiné speciální jídlo. V rámci zvyšování ochrany cestujících a v souladu s platnou legislativou Evropské unie budou pracovníci bezpečnostní kontroly na letišti Václava Havla Praha od 15. 5. 2017 provádět detekční kontroly uvnitř vybraných zavazadel. Během tohoto procesu budou některá zavazadla otevřena a fyzicky zkontrolována na přítomnost stopových prvků

po výbušninách. Postup má předejít naložení výbušných látek do nákladního prostoru letadla. Letiště Praha doporučuje cestujícím, aby používali zabezpečení pomocí TSA zámeků (jsou označeny červeným diamantem), zabalením do folie nebo standardním visacím zámekem, který je možné přestřípnout bez poškození zavazadla.

LETIŠTNÍ TAXY A DALŠÍ POPLATKY, PALIVOVÉ PŘÍPLATKY

Letištní taxy a další poplatky (bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta) a palivové příplatky jsou zahrnuty v konečné ceně zájezdu. Tyto poplatky tvoří nedílnou součást zájezdu a je třeba je uhradit za každou osobu. Výše poplatků je závislá na cílové destinaci a může se měnit v závislosti na měnovém kurzu a podmínkách letecké společnosti.

VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

Cestovní kancelář FISCHER, a.s., si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu, pokud svým jednáním a chováním narušuje jejich chod, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. Z přepravy však mohou být vyloučeni i zákazníci, kteří např. v případě zpoždění slovně napadají zástupce Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., nebo se vulgárně a hrubě vyjadřují o této společnosti či jejich zástupcích. V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok zákazníka na úhradu nečerpaných služeb. Cestovní kancelář FISCHER, a.s., prosí o pochopení pro toto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků společnosti. Cestující je povinen dodržovat během letecké přepravy zákaz kouření po dobu celého letu. V případě porušení tohoto zákazu je cestující povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč. Neuposlechně-li cestující ani poté, vystavuje se nebezpečí trestního stíhání pro trestný čin obecného ohrožení.

PŘEPRAVA ZVÍŘAT

Zvířata (pes/kočka) do maximální váhy 8 kg (vč. schránky o rozměrech max. 43x30x27 cm) lze přepravovat na palubě letadla za zvláštních podmínek. Ostatní zvířata je možno přepravovat v klimatizovaném zavazadlovém prostoru v dolní části letadla ve zvláštních kontejnerech určených k tomuto účelu. Maximální váha zvířete včetně boxu je limitována 32 kg. Přeprava všech zvířat musí být ohlášena již při rezervaci a je za zvláštní příplatek. V některých případech musí být potvrzena leteckou společností.

PŘEPRAVA NESKLADNÝCH ZAVAZADEL

Přeprava neskladných zavazadel (např. golfových bagů, jízdních kol, surfových prken apod.) musí být nahlášena v cestovní kanceláři již při rezervaci zájezdu a je za poplatek. Z bezpečnostních důvodů se nemohou výše uvedené předměty převážet autobusy určenými pro transfer do/z hotelu. Odpovídající doprava je zajišťována na vlastní náklady zákazníkem. Přepravu může za poplatek zajistit i Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Na tuto přepravu se však nevztahuje cestovní pojištění a cestovní kancelář nenese odpovědnost za škody jakéhokoliv druhu způsobené na přepravované věci. Slunečníky jsou přepravovány na vlastní zodpovědnost zákazníka. Za jejich ztrátu nebo poškození není poskytována kompenzace.

TRANSFERY V DESTINACI

Doba transferu je uváděna pouze přibližně, neboť je závislá na momentální dopravní situaci a dále na množství hotelů na trase a počtu vystupujících zákazníků. Transfery mohou být zabezpečeny standardními autobusy, mikrobusem, v některých případech i vozy taxi apod.

DÉLKA POBYTU

Vzhledem k rozdílné délce pobytu v jednotlivých destinacích (na základě více letů během jednoho týdne je možno v některých cílových oblastech knihovat dovolenou např. na 4, 5, 7, 10, 11, 12, 14 nocí) označujeme veškeré délky pobytů počtem nocí. První a poslední den našich leteckých zájezdů je určen k přepravě, a nikoliv již k vlastní dovoleně. Nelze též vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. Jak odlet, tak i přilet se může uskutečnit v kteroukoliv dobu, jak v ranních, tak v denních nebo nočních hodinách. Let může z hlediska délky trvání částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího.

U všech pobytů bez rozdílu je možné nastoupit ubytování v první den pobytu až v odpoledních či večerních hodinách, zpravidla po 14. až 17. hodině a nejpozději do 18. až 22. hodiny. Ubytování musí být ukončeno v poslední den pobytu v ranních či dopoledních hodinách, zpravidla do 9. až 10. hodiny, ne však před 6. až 9. hodinou. Přesné informace k vámi zvolené ubytovací kapacitě obdržíte v odjezdových pokynech, na vyžádání vám je však rádi poskytneme i předem.

UBYTOVÁNÍ

Nabídka Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. zahrnuje kvalitní hotely, apartmá a bungalovy všech tříd. Turistické kategorie, stupeň vybavenosti, hlavní charakteristické znaky a třídy ubytování uvedené u příslušných hotelových zařízení jsou stanoveny národními úřady pro turistiky nebo sdruženími, jsou v souladu s právními předpisy příslušného státu a řídí se výlučně podle jejich národních kritérií, zejména tedy místních zvyklostí, a nejsou totožné s ustanoveními, popř. kritérii v České republice. Přídavné symboly hodnocení je nutné odvozovat ze subjektivních reakcí zákazníků a představují jen další orientační pomůcku. Vlastní klasifikace ubytovacích zařízení Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., vám pomůže při vašem výběru:

- * velmi jednoduché objekty s jednoduchým vybavením a službami vhodné pro nenáročné hosty
- ** objekty turistické třídy s účelným vybavením
- *** objekty střední třídy s průměrným vybavením a službami
- **** objekty vyšší střední třídy s nadprůměrným vybavením a službami
- ***** luxusní hotely s nadstandardním vybavením a službami pro náročné hosty

Klasifikace Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., musí být totožná s oficiální klasifikací ubytovacího zařízení na místě. Pokud se liší místní hodnocení hotelu od hodnocení Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., je uvedena v popisu oficiální třída. Celá řada kapacit však takového hodnocení postrádá, respektive jsou ubytovacími subjekty, u kterých se hodnocení hvězdičkami oficiálně nepoužívá. A právě u těchto jsme použili hodnocení naše, hodnocené od do, když kritéria pro jejich přidělení jsme se snažili zachovat obdobně s hodnotícími kritérii oficiálních orgánů v příslušné oblasti.

Při objednávání tří a více ubytovacích jednotek na jedné smlouvě o zájezdu a při objednávání pobytu skupin je objednatel zájezdu povinen předat zástupci cestovní kanceláře ubytovací seznam všech cestujících osob, a to nejpozději při sdělení jmen cestujících. Při ubytování ve studiích nebo apartmánech není během pobytu většinou zajišťován úklid. V těchto typech ubytovacího zařízení nelze při nezajištění úklidu v průběhu pobytu požadovat kompenzaci. Vyberte si z naší nabídky takovou ubytovací kapacitu, která vyhovuje vašim představám a finančním možnostem. Námi poskytované ubytovací služby odpovídají popisu uvedenému v nabídce zájezdu Často

zdánlivě vysoká cena není vysoká v celosvětovém měřítku a přepočte těchto cen na koruny je základem našich prodejních cen. V případě překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytování v ubytovacím zařízení stejné kategorie a třídy. Služby náhradního hotelu nemusí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacených služeb, tj. plné peníze či polopenze. Nebude-li rozsah služeb dodržen, bude zákazníkovi vyplacena poměrná finanční náhrada. Klasifikace hotelů do tříd se liší i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné třídy dané kategorie ubytování) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mydlo. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na ně nemá vliv.

Při ubytování (check in) v hotelu po vás může recepcie hotelu požadovat kreditní kartu, jejíž údaje jsou použity

jako záloha na eventuální hotelovou útratu, popř. způsobu škodu. Pokud nevlastníte kreditní kartu, může po vás hotel požadovat zálohu v hotovosti.

Přestože jsme se snažili typy a vybavenost všech jednotlivých ubytovacích jednotek popsat co možná nejpresněji, jsou i tak, ve výjimečných případech, drobné odlišnosti možné (atypické apartmány či pokoje z hlediska skladby a charakteru jednotlivých lůžek, oddělení některých místností např. jen nábytkovou stěnou, chybějící trezor v jednom pokoji z celého hotelu, speciální apartmán pro handicapované, který nemá zástěny sprchového koutu,...) a cestovní kancelář nemůže předělení odlišné typologie vždy zcela ovlivnit. Současně upozorňujeme, že uvedené údaje o prostornosti jednotlivých ubytovacích jednotek mají charakter jen informativní a od skutečnosti se mohou, ve výjimečných případech, lišit i o více než 10%. Samostatnou kapitolou jsou v tomto ohledu popisy privátních apartmánů a více ubytovacích kapacit prodáváných pod jedním „obecným“ názvem. Zde berte popis apartmánů opravdu spíše jako orientační, protože vzhledem ke skutečnosti, že se častokrát jedná i o několik stovek bytů různých majitelů, popis přesně charakterizující všechny možné alternativy skladby a charakteru lůžek, polohy, prostornosti, vybavenosti atd. je doslova nevytvořitelný.

Uváděné vzdálenosti i polohy jednotlivých služeb a ubytovacích kapacit v rámci konkrétního střediska jsou pouze orientační, resp. přibližné. Některé služby jsou, a to i přesto, že nejsou výslovně uvedeny za poplatek, službami hrazenými samostatně. Například se jedná o konzumaci v baru a restauraci, úhradu telefonních hovorů a připojení k internetu, poplatky za půjčení kajaku či lodičky atd. Současně upozorňujeme, že u některých ubytovacích kapacit, kde je nabízen pobyt pro malé děti (věková hranice vždy specifikována u konkrétní kapacity) zdarma či za pevnou částku výrazně nižší, než je základní cena pobytu, je ubytování miněno bez nároku na lůžko (a obsazenost pokojů či apartmánů je tedy brána bez jejich započítání) a případné stravování je samostatně splatné na místě-podrobnější informace zdejte v cestovní kanceláři. Dále si dovoluujeme poukázat na povinnost respektování vypsané otevírací doby a dalších povinností. Například se jedná o bazény, jejichž využívání je zpravidla podmíněno používáním koupací čepice a které nejsou otevřeny 24 hodin denně, ale pouze v časech vypsaných příslušnou ubytovací kapacitou, o omezení využívání některých služeb věkovou hranicí (např. omezení vstupu do posilovny, sauny apod. pro děti určité věkové hranice či povolení jejich vstupu jen v doprovodu dospělé osoby atd.) nebo o respektování klidu v poledních a nočních hodinách. Upozornit nesmíme opomenout též na velikosti parkovacích míst, zejména pak těch garážových (a to nejen ve vztahu k výšce vjezdu), která jsou dimenzována na vozy standardních velikostí a častokrát tedy autům větším nedovolují nejen zaparkování pohodlně, ale nezdíka vůbec žádné. V rámci dále nejednou nabízeného ubytování pod „obecným“ názvem (např.

„Privátní apartmány“, „Residenční komplexy“, „Apartmánové domy“...atd.) je zpravidla zahrnuto velké množství apartmánů v daném středisku. Cestovní kancelář nemůže také vždy zcela ovlivnit uvedení a ukončení provozu některých služeb jednotlivých ubytovacích kapacit. Namátkou se jedná o animační programy, které jsou zpravidla realizovány jen ve 2 až 3 měsících hlavní sezóny, nebo o provoz bazénů, jenž je v průměru také jen 3 měsíce, tedy cca od poloviny června do poloviny září. Zájem o veškeré služby či nabídky, které jsou nabízeny zdarma nebo fakultativně za příplatek splatný v místě pobytu (např. dětská postýlka, ložní prádlo,...), je nutno uvést na smlouvu o zájezdu, jinak nemusí být ubytovatelem akceptovány. Dětské postýlky jsou standardně určeny dětem nedovřených 2 let, v případě zájmu o dětskou postýlku pro dítě starší se na toto informujte předem. V poslední době je též stále častějším jevem omezení kouření v rámci nejen společných prostor některých ubytovacích kapacit, ale častokrát i na pokojích a v apartmánech, když daná pravidla v tomto ohledu je vždy nutno respektovat. Není-li u jednotlivého zájezdu stanoveno jinak, neposkytuje cestovní kancelář žádný program v místě pobytu.

DENNÍ A ZÁVĚREČNÝ ÚKLID

U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně zájezdu. U apartmánového ubytování však tomu vždy není. U některých apartmánových kapacit je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně, u jiných je vypsán za povinný či

fakultativní příplatek (v Kč při úhradě v ČR, resp. v příslušné zahraniční měně při úhradě v místě pobytu) a u dalších si zákazníci provádějí závěrečný úklid sami. Jak je to se závěrečným úklidem u každé konkrétní

ubytovací kapacity jednoznačně vyplývá z informací uvedených v nabídce zájezdu. Pokud se jedná o závěrečný úklid ve formě povinného příplatku, je toto vždy specifikováno výslovně a v případě, kdy o závěrečném úklidu hovořeno není, se má za to, že si závěrečný úklid provádí zákazníci sami. I za předpokladu, že závěrečný úklid je zahrnut v ceně zájezdu, případně je hrazen formou fakultativního či povinného příplatku, je zapotřebí provést běžný úklid typu zametení podlahy, vynesení odpadkového koše atd. a především kuchyňskou linku zanechat v absolutním pořádku včetně odmrážené lednice, umytého nádobí apod. U některých ubytovacích kapacit si lze úklid kuchyňské linky také extra fakultativně přibojednat. Dovolujeme si upozornit na skutečnost, že mohou nastat případné změny úhrad v místě pobytu třeba již i pro nadcházející letní sezónu. U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je v základní ceně zájezdu zahrnut též denní úklid. V některých ubytovacích kapacitách (zejména v Bulharsku) se pojmem denní úklid rozumí úklid pokoje obden, tedy každý druhý den.

KAUCE ZA UBYTOVÁNÍ

Již nyní si Vás dovoluujeme upozornit, že v případě ubytování může po vás hotel požadovat vratný deposit, především jako jistinu za nepoškození jeho zařízení a vybavení, případně ve vztahu ke stravování. Výše kauce je různá, je odvislá od zvyklostí dané země či destinace i od konkrétní ubytovací kapacity. Stále přibývá i ubytovacích kapacit, u kterých lze kauci skládat platební kartou či pouze jejím prostřednictvím. Informace o výši kauce jsou u převážné většiny ubytovacích kapacit uvedeny v konkrétní nabídce zájezdu. V case přípravy nabídky jednotlivých zájezdů ze strany cestovní kanceláře panoval v některých zemích a/ci střediscích nejednotný přístup k pobytovým taxám. U některých ubytovacích kapacit v ceně zájezdu tedy pobytová taxa zahrnuta je, u jiných je ale splatná až v místě formou povinného příplatku, když informaci o tom, jak je tomu u každé konkrétní ubytovací kapacity naleznete v konkrétní nabídce zájezdu.

Jednolůžkové pokoje

Jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu. I když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V případě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou dospělou osobou může být pokoj vybaven pouze jedním lůžkem.

Promo pokoje

Nabídka je kapacitně omezena. Tyto pokoje mohou být umístěny v méně výhodné poloze.

Přístýlky

V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přístýlkou. Přístýlkou může být například pohovka, rozkládací gauč, palanda, lehátko apod. a není vždy pevnou součástí vybavení pokoje. Přístýlky neodpovídají vždy standardu běžných hotelových postelí, mohou být užší a kratší. Přidáním přístýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením a snížením vašeho pohodlí a komfortu. I rodinné pokoje mají vedle dvou normálních hotelových postelí většinou přístýlky.

Dětské postýlky

Jsou většinou k dispozici jen podle možnosti a za úhradu, přičemž vám doporučujeme sdělit příslušná přání již při objednávce. Poskytnutím dětské postýlky může dojít k prostorovému omezení. Další pomůcky, které jsou pro malé děti obvykle potřeba (nočníky, dětská strava, plenky apod.), nejsou v hotelech většinou k dispozici.

Přihlášení/odhlášení

Podle mezinárodních zvyklostí musejí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin). Nastěhování v den příjezdu je v některých případech možné až po navazujícím úklidu, nejdříve po 14. hodině, běžně však i v 17.00 hodin a později. Ubytovatelé se však snaží dát nově příjezdcům hostům podle možnosti pokoje již dříve. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. V případě nočních letů a zaplacení této noci jako první služby obdržíte pokoj ihned po příjezdu do hotelu. Pokud si chcete svůj pokoj v den odjezdu ponechat déle, prosíme vás, abyste se včas dohodli s recepcí, přičemž případné příplatky se platí přímo ubytovateli. V mnoha zařízeních je možné bezplatně uložit zavazadla až do ubytování v pokoji, popř. až do transferu na letiště, v místnostech na uložení zavazadel, popř. na označených sběrných místech. Ubytovatel za to ovšem nepřebírá žádnou odpovědnost.

Vaše speciální přání

Samozřejmě je rádi přijmeme při objednávce, musíme ale výslovně upozornit na to, že splnění vašich přání

záleží výlučně na ubytovateli, a proto za ně nemůžeme převzít žádnou záruku, popř. můžeme je přijmout jen nezávazně. Jižní destinace (především řecké) mají obecně nižší standard poskytovaných služeb a komunikace cestovní kanceláře s hotelovým personálem není vždy ideální.

Hotely vhodné pro tělesně postižené

Jednotlivá hotelová, popř. klubová zařízení se vykazují jako vhodná pro tělesně postižené, popř. vozíčkáře. Nelze však převzít žádnou záruku za vhodnost zařízení v konkrétním případě, protože příslušné národní směrnice nemusí být v souladu s českými předpisy. Informujte se, prosím, při objednávce o tom, zda je požadované zařízení v konkrétním případě dostatečně, popř. odpovídajícím způsobem adaptované. Ubytovací kapacity v jižních zemích mají omezené služby pro tento typ klientů a bezbariérové pokoje jsou na vyžádání většinou pouze v hotelech vyšší kategorie. Přeprava hendikepovaných klientů a invalidních vozíků musí být nahlášena již při rezervaci zájezdu. V některých případech nelze klienty a vozíky přepravit autobusy určenými pro transfer z/do hotelu. Odpovídající doprava je zajišťována na vlastní náklady zákazníkem.

TECHNICKÁ ZAŘÍZENÍ

Ne každá země má stejný vysoký technický standard, na který jste zvyklí. V případě technické závady, jako např. v vytahu nebo klimatizace, může opatření náhradních dílů nějakou dobu trvat, protože nejsou v rekreačních oblastech vždy k dispozici.

OPRAVÁŘSKÉ/STAVEBNÍ PRÁCE

Protože ubytovací zařízení nebo jednotlivé části hotelového zařízení vyžadují pravidelnou údržbu, mohou být nutné odpovídající údržbářské a opravárenské práce. Žádáme o vaše pochopení pro krátkodobá omezení s tímto spojením. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá Cestovní kancelář FISCHER, a.s., vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezonní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce opět obnovena. Takové případy stavební činnosti můžeme jen těžko ovlivnit a nelze mít vždy při koupi vašeho zájezdu ty nejaktuálnější zprávy.

HMYZ

Na základě odlišného klimatu může dojít k výskytu hmyzu, přičemž toto nelze vyloučit ani v hotelovém zařízení, zejména v bungalovech. Navzdory použití vhodných ochranných prostředků proti hmyzu, které by se měly již ve vašem vlastním zájmu používat pouze omezeně, nelze úplně vyloučit výskyt hmyzu jak v hotelovém zařízení, tak i v jednotlivých hotelových pokojích. Pokud byste si všimli výskytu hmyzu, žádáme vás, abyste to obratem oznámili zaměstnancům hotelu, kteří přijmou příslušná opatření. Navíc doporučujeme vzít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. V mnoha zemích najdete jinou mentalitu a jiný životní rytmus. I výklad pro vás důležitých hodnot, jako je čistota a přesnost, může být jiný, než jste zvyklí.

STRAVOVÁNÍ A NÁPOJE

V turistických destinacích se nabízejí v mnoha hotelech typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklým kořením a přísadami a nepodávají se vždy horké. Berte prosím na vědomí, že tělo často potřebuje několik dní, aby se přizpůsobilo odlišnému klimatu a neobvyklé stravě, popř. že zejména tyto okolnosti a požívání ledově chladných nápojů mohou vést k žaludečním potížím a onemocněním průjmů (cestovní diarreha). Podle nejnovějších poznatků lze taková onemocnění i u osob, které se v jižních zemích zdržují častěji, odvodit z uvedených změn. Nelze tedy vycházet z toho, že jsou např. vyvolána nedostatečnou kvalitou zpracovaných potravin nebo nedostatečnými hygienickými podmínkami. Proto vám doporučujeme poradit se před začátkem dovolené se svým lékařem nebo lékárníkem a vzít si s sebou příslušné léky. Ve většině pobytových zemí se u vody v potrubí jedná pouze o užitkovou vodu, která není vhodná k požívání jako pitná voda. V některých destinacích je obvyklé odsolovaná voda, která má nepříjemnou charakteristickou pachutí, a to i po převaření, ale je zdravotně nezávadná. 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. Kontinentální snídaně v jižních destinacích jsou zpravidla jednotvárné a ne příliš bohaté. Pamatujte na to při výběru své dovolené. V určitých termínech může v restauracích a barech docházet k čekacím dobám, avšak personál se samozřejmě snaží vyhovět všem přáním a pokud možno se tomuto vyhnout. Z tohoto důvodu se jídlo organizuje v některých hotelech ve dvou nebo více skupinách.

U restaurací, které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V případě skutečně nízkého počtu klientů využívajících daný typ stravovací služby a mimo hlavní sezónu může dojít ze strany hotelu ke změně typu stravy. V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu.

Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. Je-li u stravovacích služeb uvedena forma menu, neznamená to vždy a v každém hotelu výběr hlavního jídla z několika možností. Čerpání první stravovací služby závisí na čase příletu, resp. na době přidělení pokoje. Pokud je stravování formou all inclusive, je z organizačních důvodů ve většině hotelů nutné nosit plastový náramek. Čerpání programu all inclusive v den odletu je závislé na době opuštění hotelu/odhlášení. V některých hotelech závisí poskytování programu all inclusive také na interních hotelových pravidlech. Ve většině hotelů je možné čerpání programu all inclusive po odhlášení doplatit na recepci. Přesný rozsah zahrnutých plnění si, prosím, zjistíte z příslušného popisu hotelu. Rozsah plnění se přitom řídí také podle třídy hotelu. Navíc lze i v hotelech s balíčkem vše v ceně využívat další plnění, přičemž je nutné tato plnění, která nejsou v ceně, zaplatit na místě zvlášť. Plnění všeho v ceně lze využívat až do odhlášení. Nevyužitá plnění nelze proplatit.

Pro klienty ubytované v jedné ubytovací jednotce platí stejný typ stravovacích služeb. Pokud byste si přímo na místě objednali výlet, myslete na to, že při časném odjezdu většinou nelze servírovat snídaní. Informujte se v hotelu o možnosti balíčku s jídlem. Za stravování, které nečerpáte, se částka nevrací. Vnášení potravin a nápojů nakoupených mimo zařízení do hotelu může být zakázáno domovním řádem a zejména u menších kapacit se můžete setkat i s výslovnými protesty personálu nebo majitele. Ve většině hotelů se klade důraz na společenské oblečení během večere. U mužů to znamená nosit dlouhé kalhoty. V hotelech vyšší třídy je někdy vyžadován u večere společenský oděv. V některých hotelech v Bulharsku může mít hotel a restaurace jiného majitele i jiné zařazení do třídy hodnocení.

ŠPERKY A TREZORY

Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky. Cenné předměty (cestovní doklady, peníze, šeky, platební karty) si uložte v hotelovém trezoru, který je k pronajmutí buď v recepci, nebo přímo na pokoji. Pokud byste nicméně byli během svého pobytu okradeni, bezpodmínečně se doporučuje oznámení krádeže na policii. Obrat se v takovém případě, jakož i ve všech ostatních případech nehod okamžitě na našeho průvodce. Za hotovost i předměty, které nejsou pro pobyt na dovolené nezbytně nutné (např. vysoce cenná technická zařízení, speciální výstroj a sportovní nářadí, cenné předměty vyšší hodnoty, šperky, notebooky atd.), zásadně odmítá jak naše cestovní kancelář, tak i ubytovatel přebírat jakoukoliv odpovědnost. V případě nutnosti doporučujeme sjednat speciální individuální přípojištění.

KLIMATIZACE/TOPENÍ

Tato zařízení najdete pouze v těch hotelech, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně, a tak její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. Při vypádkách proudu, popř. kolísání proudu, se řádný provoz zařízení zpravidla udržuje pomocí nouzových agregátů, které však nejsou technicky způsobilé dodat dostatek elektřiny, aby mohly zaručit funkci klimatizací. V mnoha zařízeních byly klimatizace v posledních letech modifikovány tak, že fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojového klíče, takže provoz klimatizací automaticky končí při opuštění pokojů, popř. otevření oken nebo dveří. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

VODA A ELEKTRICKÉ NAPĚTÍ

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. Pitnou vodu vám doporučujeme zakou-

pit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním ohřevem teče občas vlažná voda, při špatném počasí, popř. současném užívání více sprch v hotelu, může podle okolností docházet ke krátkodobým omezením. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Ne v každé zemi je elektrické napětí shodné s napětím v ČR a ne ve všech destinacích lze používat elektrické zástrčky užívané v ČR. V některých zemích je tak nutné dokoupit adaptér pro zapojení elektrických zařízení. Bližší informace doporučujeme si zjistit před odletem.

SERVIS A SLUŽBY

Pokud jde o služby místních zaměstnanců, odpovídá úroveň a rychlost poskytovaných služeb mentalitě obyvatelstva, a proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležerností při plnění povinností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Jak za výměnu peněz, tak i za telefonování v hotelu účtuje ubytovatel vyšší poplatky/přirážky. Obchody umístěné v hotelových zařízeních si pronajímají soukromí podnikatelé. Tvorbu cen tedy nemůžeme z naší strany nijak ovlivnit. Při poskytování internetu, WiFi může docházet z důvodu počasí a přírodních vlivů ke krátkodobým výpadkům.

SLUNEČNÍKY/LEHÁTKA

Zjistíte si, prosím, z příslušného popisu hotelu, v jaké míře jsou k dispozici lehátka a slunečníky, popř. jestli je třeba jejich zapůjčení hradit. Myslete na to, že lehátka a slunečníky z důvodu místa neodpovídají vždy kapacitě lůžek, a proto nejsou k dispozici všude, popř. jsou k dispozici

jen omezeně a zejména v hlavní sezóně nedostačují vždy. Rezervace několika lehátek současně na různých místech v jednom zařízení je zakázána stejně jako rezervace v časných ranních hodinách.

PLÁŽE

Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hlučnému obyvatelstvu. Pláže před hotelovými zařízeními jsou skoro všude ve veřejném vlastnictví, takže čištění spadá do oblasti úkolů místních obcí. Zpravidla však obhospodaruji oblasti pláže před hotelovými zařízeními příslušní ubytovatelé (lehátka, slunečníky, bary). Samozřejmě se i ubytovatel snaží tuto oblast pláže udržovat v čistotě. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit nánosy, náplavy např. vodní trávy nebo výskyt medúz a podobně. Dále to může vést k omezením nebo změnám pláže, což je však nevyhnutelné a nelze to z naší strany ovlivnit. Dodržujte, prosím, pokyny ohledně možnosti koupání v hotelu, pláži, na pláži, a zohledňujte mořské proudy a počasí i příliv a odliv. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak.

BAZÉNY

Z hygienických důvodů je nutné přidávat do vody v bazénu chemikálie. Hostům s citlivou pokožkou doporučujeme, aby toto konzultovali se svým lékařem. Voda v bazénech se musí pravidelně měnit, přičemž během výměny vody nelze bazény užívat. Užívání bazénu je dovoleno jen během provozních dob vykázaných přímo na místě a při dodržování pokynů k použití a probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívaný bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván. Tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu. Dovolujeme si Vás upozornit, že v případě návštěvy aquaparku v destinaci, můžou platit určitá věková a výšková omezení pro vstup do aquaparku či na jednotlivé atrakce. Návštěvník je povinen podřídit se provoznímu řádu aquaparku.

SPORT/ZÁBAVA/AKTIVITY

Nabízené aktivity lze využívat podle příslušných možností, popř. podle povětrnostních podmínek. Zejména prosíme, abyste zohlednili, že při velké poptávce je snaha dát nabízené možnosti sportu a zábavy k dispozici všem hostům ve stejné míře. V jednotlivých případech proto může docházet k čekacím dobám nebo omeze-

ním, za což žádáme o vaše pochopení. Určitá plnění lze využívat jen po předchozí rezervaci, bližší informace získáte od našich průvodců, popř. zaměstnanců příslušného hotelu.

Mějte prosím pochopení pro to, že stávající sportovní materiál, jakož i např. tenisové kurty neodpovídají vždy navyklému standardu a na základě stálého užívání mohou vypadat opotřebovaně. Používání sportovního nářadí i účast na sportovních, zábavních a jiných aktivitách probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti, vedení hotelu zejména neodpovídá za zranění vznikající při sportovních činnostech.

Pouštějte se jen do takových činností, na jaké jste zvyklí i v ČR, a dbejte, prosím, bezpodmínečně na to, že na základě klimatických podmínek může rychleji docházet k únavovým jevům a větší ztrátě tekutin. Sportovní zařízení, sportovní nářadí a vozidla byste měli před použitím zkontrolovat. Při poškození vypůjčené výstroje je nutné provést úhradu na místě.

Zábavu pro děti, popř. dětský klub nelze srovnávat s mateřskou školou a zejména nelze dětem nutit účast na těchto aktivitách proti jejich vůli. Animační programy jsou dostupné pouze v některých hotelech. Prosíme vás o pochopení i v tom, že v mezinárodních klubech a hotelových zařízeních se i zábavní program a zábava nabízejí vícejazyčně. Určité zábavní programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

NOČNÍ KLID

K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Jejich provoz probíhá na základě úředních povolení, a nelze mu tedy zabránit. Také zvuková propustnost mezi jednotlivými místnostmi v ubytovacích zařízeních může být různá dle stavebního stylu objektu. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. Prosíme, abyste zohlednili, že v hotelech a klubových zařízeních může na základě smluvně přislíbeného zábavního programu docházet i po 22. hod. k obtěžování hlukem. Život na jihu se probouzí teprve večer a podle toho může trvat až do časných ranních hodin. Národnostní složení hostů hotelu a jejich chování nelze ze strany cestovní kanceláře nijak ovlivnit. Během doby před sezonou a po ní může dojít k určitým omezením hotelových služeb (zábava, sportovní nabídka, klimatizace atd.), proto je nelze vždy zaručit v plném rozsahu. Tato okolnost se však zohledňuje již při utváření ceny.

HYGIENA

Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí.

Upozorňujeme, že zejména v řeckých destinacích je v hotelech běžný výskyt koček, a to i v restauračních zařízeních. Kočky jsou považovány za oblíbené domácí mazlíčky a jsou v hotelech respektovány, přestože to některým klientům může připadat nepatřičné.

HLUK

Z hygienických důvodů je obvyklé provádět odstraňování odpadu časně rána, aby se zabránilo obtěžování zápachem kvůli vysokým teplotám přes den. Myslete, prosím, na to, že to nelze vždy provádět bezhlučně, avšak je to ve vašem zájmu. V moderních rekreačních destinacích přijíždí převážná většina turistů letadlem, takže na letištích dochází k pravidelným letům. Určité omezení letového hlukem nelze vyloučit. Přiblíženou vzdálenost hotelového zařízení od příslušného letiště si, prosím, zjistěte z popisu. Mějte také pochopení pro to, že postupy a zařízení nutné k provozu hotelového zařízení někdy mohou vést ke vzniku hluku (dodavatele, agregáty atd.).

OČKOVÁNÍ

V současné době do většiny zemí není povinné očkování (s výjimkou očkování proti žluté zimnici při příjezdu ze zemí s výskytem této choroby), nicméně doporučujeme před cestou konzultovat případná rizika s odborným lékařem. Aktuální informace naleznete také na serveru ockovani.com.

PRŮVODCOVSKÝ SERVIS

V cíli vaší dovolené vás očekávají česky nebo slovensky mluvící průvodci Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., kteří organizují transfer z/na letiště, informační schůzka a pravidelné informační hodiny, jež se konají v kaž-

dém hotelu 1–2× týdně. U některých typů zájezdů je informační schůzka a průvodcovský servis pouze na telefonu. Úkolem průvodce je i spoluorganizování autobusové dopravy (především při nástupu cesty zpět do ČR) a případných výletů. Stálou přítomnost průvodce v konkrétním hotelu není možné z časových důvodů zajistit. Pokud se vyskytne během vašeho pobytu jakýkoliv problém, oznamte tuto skutečnost našemu průvodci (telefonicky nebo SMS zprávou).

V zájmu nás všech je, aby byl problém na místě vyřešen a abyste odjížděli z dovolené spokojeni. V destinacích, kde nemá cestovní kancelář FISCHER zajištěný stálý průvodcovský servis, je klientům k dispozici na mobilním telefonu průvodce z nejbližší destinace. Pro některé ubytovací kapacity funguje přímo v místě naše kancelář s pevně stanovenou otevírací dobou, u ubytovacích kapacit dalších je průvodce k dispozici přímo v jejich rámci a to buď denně či několikrát týdně formou vypsání úředních hodin. U některých ubytovacích kapacit však není průvodce k dispozici vůbec. A především pro tyto případy budete vždy vybaveni „mobilním“ telefonním spojením na naše pracovníky v ČR, kteří jsou až na výjimky „stále na příjmu“. Ve výjimečných případech si cestovní kancelář vyhrazuje právo v okrajových termínech sezóny průvodcovské služby suplovat prostřednictvím jejího místního partnera. Průvodce nemůže ve svém voze převážet klienty. Průvodce může klienty doprovázet k lékaři jen dle časových možností, je však vždy k dispozici na mobilním telefonu.

POZNÁVACÍ ZÁJEZDY

Především u tohoto typu zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních a náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.

VÝLETY

Cestovní kancelář FISCHER, a.s., není pořadatelem fakultativních výletů. Nabídku výletů v místě vašeho pobytu vám od místní agentury poskytne zástupce Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., v destinaci.

Výlety se v destinaci platí v místní měně a jsou provázány česky/slovensky, příp. anglicky nebo německy mluvícím průvodcem. Výlety zakoupené před odletem se uskuteční pouze při dosažení min. počtu účastníků. V případě nenaplnění minimálního počtu účastníků se výlet neuskuteční. Výše uvedené platí jak pro výlet zakoupený na pobočce cestovní kanceláře v ČR, tak i pro výlet zakoupený v destinaci. Zákazník si v případě neuskutečnění výletu může u průvodce vybrat výlet jiný s doplacením rozdílu ceny. Vrazení peněz za neuskutečený výlet nebo za účast na výletě s nižší cenou nárokuje zákazník po příletu v kanceláři, kde zájezd zakoupil.

PRONÁJEM AUT

Převzetí vozu probíhá ve většině případů v kanceláři autopůjčovny. V případě, že máte objednané přistavení u hotelu, jste většinou z hotelové recepce odvezeni do kanceláře autopůjčovny. Vrazení vozu probíhá shodně. Při převzetí/vrazení auta na letišti mimo otevírací dobu kanceláře (většinou 23.00–7.00 hod.) je účtován příplatek.

Při převzetí auta je třeba uhradit depozit embosovanou platební kartou, v některých autopůjčovnách požadují úhradu plné nádrže paliva. Minimální věk řidiče je 21 let, řidičské oprávnění musí být vydané před více než jedním rokem. Řidič mladší 24 let musí většinou hradit příplatek. V ceně pronájmu je většinou zahrnuté základní pojištění CDW. Doporučujeme sjednat rozšířené pojištění SCDW.

SEZONY

Období před hlavní sezonou a po ní přináší vedle výhodných cen na druhé straně i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V těchto obdobích se stává, že i hotel nenabízí služby (klimatizace, zábava, sportovní nabídka atd.) v plném rozsahu v důsledku menšího počtu klientů.

INFORMACE V KATALOGU

Protože se katalogy připravují přibližně jeden rok před začátkem vaší dovolené, může dojít v mezidobí ke změnám místních poměrů např. v důsledku přestaveb, popř. přístaveb, adaptací nebo podobně, a proto se katalogové fotografie mohou ve výjimečných případech odchylovat od skutečné situace. Veškeré údaje o služ-

bách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v katalogu odpovídají informacím známým v době tisku a Cestovní kancelář FISCHER, a.s., si vyhrazuje právo na jejich změnu. Zakreslení hotelů v pobytových oblastech v katalogu má pouze informativní charakter.

se sídlem Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

ZÁJEZDY Z NABÍDKY EXOTICKÁ DOVOLENÁ V MOŘE 2021.

1. PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

(dále jen „Podmínky pro cestující“ a „CK“) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, resp. těchto Podmínek pro cestující, jsou také Přepravní podmínky příslušného leteckého dopravce, které naleznete na <https://www.fischer.cz/podminky/prepravni-podminky-leteckych-dopravcu>, nebo ve vybraných případech budou zákazníkovi předány na pobočce; Reklamační řád a Důležité informace. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s výše uvedenými dokumenty. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.

CK se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které tvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“). Tyto Podmínky pro cestující upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu.

Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CK smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva postoupena.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Předsmluvní informační povinnost

Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, seznámí CK zákazník s Informačním memorandem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

Smlouva o zájezdu

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, potvrzené ze strany CK. CK vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v pdf.). Po vydání tohoto potvrzení je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže. Nákup zájezdů přes internetové stránky CK probíhá následujícím způsobem. Nabídka zájezdů prezentovaná na internetových stránkách CK představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.). Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd, dává CK návrh na uzavření smlouvy zájezdu (tzv. nabídka). Smlouva o zájezdu vzniká až následným potvrzením nabídky zákazníka ze strany CK a zasláním potvrzení o zájezdu zákazníkovi (tzv. akceptace). CK tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle předložené nabídky, webové nabídky či jiné dodatečné nabídky, v souladu s těmito podmínkami, reklamačním řádem a důležitými informacemi. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito podmínkami i popisem zájezdu v publikované nabídce, webové, jiné dodatečné nabídce nebo jiném nabídkovém textu.

Zákazník osvědčuje že:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu poskytnuty Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, Přepravní podmínky příslušného dopravce, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že se s těmito podmínkami seznámil a s jejich zněním souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,

- mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích, vstupních formalitách pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,
- je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvy o zájezdu. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, prosíme o kontaktování CK.

3. CENY ZÁJEZDU

Celková cena zahrnuje dopravu, ubytování a stravování podle vlastního výběru a eventuelní program během zájezdu, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, letištní taxy a další poplatky, jsou-li součástí zájezdu (bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta) a palivové příplatky.

Celková cena nezahrnuje cestovní pojištění, případně vízum, servisní poplatky u plaveb, volitelné nepovinné fakultativní služby (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.). **Konečnou cenu zájezdu** se rozumí celková cena zájezdu a další poplatky za volitelné nepovinné služby uvedené na smlouvě o zájezdu.

Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, které jsou CK známe v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přímým způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb např. pobytových tax. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny. Aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.

ZVÝHODNĚNÉ CENY

Děti do 2 let: Cestují bez nároku na místo v letadle a stravu během letu a lůžko a stravu během pobytu a účtujeme za ně manipulační poplatek 1 990 Kč (stejná výše pro jednosměrnou i zpáteční letenku). Tento manipulační poplatek se vztahuje na všechny destinace operované charterovými lety, včetně samostatných letenek a do 30ti dnů před odletem nepodléhá odstoupení (dále jen „stornopoplatky“). Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v hotelu. Do dne ná-

vratu z destinace nesmí dítě dovršit 2 roky. V případě objednání ubytování s dítětem do 2 let (infant) je rezervace na vyžádání a zpětné potvrzení.

Děti od 2 let: Děti od 2 do 12 let, které jsou ubytovány společně se dvěma dospělými, obdrží slevu nebo zvláštní dětskou cenu. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 12 let. Toto pravidlo platí i ostatních dětských slev. Ubytování dětí se řídí maximální obsazeností pokojů, kterou stanovuje ubytovatel. U některých ubytovacích zařízení je věková hranice dětí stanovena odlišně, bližší informace najdete v konkrétní cenové nabídce u jednotlivých hotelů. V případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém (bližší informace viz. Důležité informace odst. Cestování dětí).

Zájezd na vyžádání

V případě, že je ve smlouvě o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem uvedeno, že se jedná o zájezd „na vyžádání“, pak smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká a smlouva o zájezdu se stává účinnou uzavřením smlouvy o zájezdu a současně úhradou zálohy, resp. ceny zájezdu zákazníkovi. Smlouva o zájezdu se v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit či (iii) jiné objektivní příčiny na straně CK. V případě naplnění rozvazovací podmínky, tj. nevýžádání určité služby, CK nejpozději do pěti dnů od uzavření smlouvy o zájezdu zákazníkovi oznámí či odešle oznámení o zániku smlouvy o zájezdu a bezodkladně mu vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK. V případě potvrzení vyžádané služby, je smlouva o zájezdu platně uzavřena a odstoupení od smlouvy se řídí Podmínkami pro cestující a je spojeno s naúčtováním storno poplatků.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CK má právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím zájezdu a zákazník je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit. U leteckých zájezdů je zákazník povinen zaplatit zálohu ve výši:

1 490 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 28. 2. 2021.

Tato záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření smlouvy o zájezdu, jejíž součástí je **letecká doprava na pravidelných linkách**, je část ceny zájezdu odpovídající minimálně 30 % z celkové ceny zájezdu splatná při uzavření smlouvy o zájezdu a zbývající část ceny zájezdu je splatná do 30 dnů před zahájením zájezdu. U zájezdů **vlastní dopravou** je záloha 30% ceny zájezdu.

Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. V případě sjednání cestovního pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu je cena připočtena k celkové ceně zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v pobočce či v sídle CK, případně u provizních prodejců CK. Provizní prodejce CK je oprávněn od zákazníka převzít pouze zálohu na cenu zájezdu; doplatek použít zákazník vždy na bankovní účet CK. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazník je CK oprávněn od smlouvy o zájezdu odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zá-

kazníka od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odstoupení (dále jen „stornopoplatky“) ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v bodech 6 a 7. Předpokladem pro zajištění zájezdů nebo služeb, které jsou součástí zájezdu „na vyžádání“, je uzavřená smlouva o zájezdu a zaplacení zálohy v požadované výši. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CK či jiným typem poukazu (cenina, benefit, šek) (dále jen „poukaz“), se platba řídí podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými vydavatelem takového poukazu, v případě odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz v hodnotě ponižené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CK. Benefiční poukazy (popř. karty) lze uplatnit do hodnoty 50% z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 20 000 Kč na zájezd. Tyto bonifikované poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CK (není-li uvedeno jinak). V případě úhrady ceny zájezdu poukazem lze částku uvedenou na poukazu za cestovní pojištění využít jen na uhrazení nového cestovního pojištění a pouze pro původně nahlášené osoby. V případě nezakoupení nového cestovního pojištění nebo změny účastníků, se částka určená na pojištění nevrací, nezapočítává se ani na úhradu ceny nově zakoupeného zájezdu.

5. Odstoupení Zákazníka Smlouvy o Zájezdu – Stornopoplatky

V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:

do 30 dní před odletem/odjezdem 1 490 Kč za osobu
od 29 do 21 dní před odletem/odjezdem 50 % z celkové ceny
od 20 do 15 dní před odletem/odjezdem 70 % z celkové ceny
od 14 do 7 dní před odletem/odjezdem 80 % z celkové ceny
od 6 do 3 dne před odletem/odjezdem 90 % z celkové ceny
od 2 dní před odletem/odjezdem a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy 100% z celkové ceny zájezdu.

Pro stanovení výše stornopoplatků se vychází z ceny zájezdu, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákazníka CK výši stornopoplatků odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které CK vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek. Manipulační poplatek za infanta do 30ti dnů před odletem nepodléhá stornopoplatkům. V případě odstoupení od smlouvy ve lhůtě méně než 30 dní jsou z manipulačního poplatku za infanta účtované storno poplatky dle výše uvedeného ustanovení.

V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu, u které byla provedena změna termínu zájezdu nebo v případě využití služby „**Změna 10 dní před odletem zdarma**“, se výše storno poplatků stanoví ke dni provedení změny původní (prvotní) smlouvy o zájezdu.

Zákazník, který uzavřel s CK smlouvu o zájezdu, je povinen hradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši stornopoplatků platí shora uvedené obdobně. CK má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Stornopoplatky se vztahují také na zájezdy „na vyžádání“. CK je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit Zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o stornopoplatky.

CK je oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CK si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si zákazník vytvořil duplicitní rezervaci, v takovémto případě jsou zákazníkovi

účtovány stornopoplatky dle těchto podmínek. Pokud jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky ze strany CK z důvodu odstoupení CK od smlouvy pro porušení povinností zákazníka, je rozhodujícím dnem pro stanovení výpočtu stornopoplatků den zrušení zájezdu v rezervačním systému CK.

Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK stornopoplatky v těchto případech:

- vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
- CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
- CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Bezplatné odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu dle písm. c) je možné pouze v případech, pokud Ministerstvo zahraničních věcí nedoporučí občanům cestu do místa pobytu a v místě pobytu budou přijata speciální opatření ze strany místních orgánů, které mají významný dopad na poskytování zájezdu.

Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, má CK právo na stornopoplatky ve výši plné ceny zájezdu.

6. STORNOVACÍ POPLATKY ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

- Stornovací poplatky za pojištění:** V případě storna osoby, která má zaknihované pojištění, jsou účtovány 100% stornopoplatky z ceny zakoupeného pojištění.
- Stornovací poplatky:** Za veškeré objednané doplňkové služby (např. výlety, transfery, apod.) činí 100 % ceny objednané služby.
- Stornovací poplatky za golfová hřiště:** Jestliže má zákazník již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu green fee, platí při zrušení rezervace hřiště storno ve výši 100 % zaplacené ceny. Další změny, jako např. změny časů, podléhají poplatku ve výši 300 Kč/hráč.
- Stornovací poplatky za ubytování před odletem:** Za storno, nebo změnu ubytování v Praze, Brně a Ostravě před odletem jsou účtovány stornopoplatky ve výši: do 3 dní před nástupem 200 Kč/osoba, 2–1 den před nástupem 50 % z konečné ceny, v den nástupu 100 % z konečné ceny.
- Stornovací poplatky za pronájem aut v destinaci:** storno poplatek dle podmínek příslušné autopůjčovny.
- Stornovací poplatky z vyřízení viz** činí 100 % ceny víza včetně případného manipulačního poplatku.
- Stornovací poplatky za objednané parkování** činí 100 % ceny parkování.
- Stornovací poplatky za objednaný seating** činí 100 % ceny objednané služby.
- Stornovací poplatky za objednanou nadváhu a sportovní vybavení:** do 6 dní zdarma, 5 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z ceny objednané služby.
- Stornovací poplatky za objednanou službu Travel Plus Comfort:** do 6 dní zdarma, 5 dní před odletem a méně 100 % z ceny objednané služby.

j) **Stornovací poplatky za catering:** do 6 dní před odletem zdarma, 5 dní a méně 100% z ceny objednané služby.

7. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ NA ZÁKLADĚ PŘÁNÍ ZÁKAZNÍKA

Na přání zákazníka lze provést změnu v osobě (postoupení smlouvy o zájezdu), provést změnu termínu a hotelu v již uzavřené smlouvě o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, tj. zejména je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma“ či „slevu za výšalý nákup“, ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze smlouvy o zájezdu je, vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vznikly, povinen v takovém případě před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované cestovní kanceláří CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady zákazníkovi doloží. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

Zájezdy není možné měnit za zájezdy z last momentové nabídky, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře nebo na ostatní zvláštní nabídky. Při provedení změny jsou vždy účtovány aktuální plné ceny zájezdů bez možnosti uplatnění slev last minute nebo jiných slev. Za uvedené změny jsou účtovány manipulační poplatky dle tarifů jednotlivých dodavatelů služeb cestovního ruchu, nejméně však poplatek ve výši 1 000 Kč.

- Změna jména zákazníka** – původní zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK, poplatek za změnu letenky, který může dosahovat výše ceny nové letenky).
 - Změna počtu osob v ubytování** – v případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zaplatit zbývající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení apartmá (bungalovu) jednou osobou. V případě storna dospělé osoby, kdy v ubytovací jednotce zůstávají po této změně pouze jedna dospělá osoba a jedno dítě, hradí dítě cenu dospělé osoby, pokud není ve zvláštní nabídce stanoveno jinak. Za stornovanou osobu musí být uhrzeny stornopoplatky dle bodů 5 a 6.
 - Změna odletu z destinace** - změna odletu z destinace v průběhu dovolené podléhá poplatku letecké společnosti za změnu letenky v souvislosti s prodloužením/zkrácením pobytu. V případě prodloužení pobytu je třeba doplatit služby, při zkrácení se peníze za nevyužité dny nevracejí.
 - Změna druhu dopravy, letecké společnosti, termínu dovolené, místa odletu, hotelu nebo cílové destinace** je posuzována jako storno a nové přihlášení, t.j. CK účtuje storno poplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek.
- Změnu je možné provést pouze v rámci stejného produktu Exotická dovolená, do kterého patří původně zakoupený zájezd. Veškeré požadované změny jsou závislé na volných kapacitách jednotlivých letů a hotelů.

Veškeré poplatky uvedené v bodech 5, 6 a 7 CK účtuje vždy za každou osobu včetně dětí. Poplatky za změnu knihování a odstoupení od smlouvy

(storno poplatky) jsou splatné ihned. Veškeré změny v knihování zájezdů podléhají poplatkům uvedeným v bodech 5 až 7.

Službu „**Změna 10 dní před odletem zdarma**“ je možné objednat zdarma k pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu, nejpozději však 45 dnů před plánovaným zahájením zájezdu. Do tohoto počtu dnů se započítává den, kdy byla uzavřena smlouva o zájezdu, resp. den zakoupení služby „Změna 10 dní před odletem zdarma“ a nezapočítává se den plánovaného zahájení zájezdu. Zákazníci, kteří si tuto službu objednali, mohou z jakéhokoliv důvodu ještě 10 dní před plánovaným datem zahájení zájezdu bezplatně změnit hotel, destinaci nebo termín cesty, avšak pouze za předpokladu, že je to z objektivních důvodů možné, tzn. např. má-li požadovaný hotel, resp. let volnou kapacitu. Nově zaknihovaný zájezd musí být z dostupné nabídky a v minimální stejné ceně za dospělé osobu, jako byla cena za dospělé osobu u původního zájezdu, při zachování počtu cestujících, délky zájezdu, kategorie hotelu, typu ubytování a rozsahu stravování. V případě, že cena nově knihovaného zájezdu bude vyšší, než-li cena původního zájezdu, zákazník tento rozdíl doplatí.

Změnu je možné provést pouze v rámci nabídky stejného produktu, do které patří zakoupený zájezd. Tato služba může být využita pouze jednou. Cena nově knihovaného zájezdu se stanovuje na základě cenové nabídky (sleva za včasný nákup, last minute cena a jiné bonusy/slevy se neuplatní). V případě storna zájezdu, který byl bezplatně změněn, jsou účtovány stornopoplatky v min. výši storna původního zájezdu v době provedení změny. Změnu 10 dní před odletem zdarma není možné využít na změnu jména, na zájezdy na Sicílii, Sardinii, Chorvatsko, na zájezdy s linkovými lety, vlastní dopravou, zájezdy do exotických destinací, do destinací Spojené arabské emirátů (s výjimkou zájezdů Ras Al Khaimah na charterových letech), Omán, na zájezdy s objednanými transfery mezi destinacemi, službami nad rámec zájezdu, na poznávací zájezdy, okruhy, plavby a zájezdy, které nepořádá CK.

8. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY CK

Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhně-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy o zájezdu, aniž by musel hradit stornopoplatky za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasný, srozumitelný a zřetelný způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to

- a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,
- b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu,
- c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a
- d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnížší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše stornopoplatků může být méně na pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CK rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat stornopoplatky dle článku 5 a 6 těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

Přípustné odchylky od sjednaných služeb

CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. V případě státních svátků nebo jiných významných dnů v příslušné destinaci může být provoz ubytovací kapacity upraven či určité služby nemusí být k dispozici.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších aktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

Změny časů odjezdu nebo příjezdu jsou považované za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CK neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předsunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku jakéhokoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstupného (tj. stornopoplatků).

Délka zájezdu je vyjádřena počtem nocí. Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že let může částečně zasahovat do dne následujícího. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže CK poskytnout žádnou finanční náhradu, za předpokladu, že sjednaný počet dnů, resp. nocí, byl dodržen; odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena. Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením a ukončením zájezdu rozumí okamžik započítání letecké přepravy (tj. okamžik započítání odbavování leteckým přepravcem).

9. ODSTOUPENÍ CK OD SMLOUVY O ZÁJEZDU

CK je oprávněna před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem Smlouvy o zájezdu, popř. po zahájení zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit z důvodu:

a) Porušení povinností zákazníkem

Za porušení povinností zákazníkem se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavřené smlouvy o zájezdu považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu (popř. pokud hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat), a dále případy, kdy je zákazník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. Zákazník bere na vědomí, že v případě odstoupení CK od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem mu nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány. Zákazník je povinen nahradit CK náklady vzniklé v souvislosti s dopravou zákazníka zpět na místo odjezdu a případně vzniklou škodu.

b) Z důvodu zrušení zájezdu

CK je oprávněna zrušit zájezd před zahájením jeho čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy o zájezdu (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jímž nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat). Zrušit zájezd, jenž je předmětem smlouvy o zájezdu, je CK dále oprávněna, jestliže před

jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je uveden v publikované nabídce, webové či obdobné formě nabídky. Jestliže CK zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny. Jestliže CK zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od výše uvedeného zrušení zájezdu, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu s uvedením důvodů zašle CK na adresu zákazníka; účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení.

10. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) **Poskytnout CK součinnost**, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především uvést úplné a pravdivé údaje ve smlouvě o zájezdu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů; uvést kontaktní telefon a email, na němž bude zákazník v případě potřeby k zastížení.
- b) Bez zbytečného odkladu **sdělit CK své stanovisko** k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu.
- c) **Převzít od CK doklady** potřebné pro čerpání služeb (vouchery a letenky/ jízdenky); způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem 7 dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v publikované nabídce.
- d) **Dostavit se ve stanoveném čase** na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu, nebo zmešká odlet/ odjezd, nebo bude-li před započítáním cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. V případě, že je let operován na linkových letech, nenastoupení na první let propadá celá letenka, tj. let do destinace i z destinace zpět (včetně navazujících letů).
- e) **Mít u sebe všechny doklady** požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je to vyžadováno). Příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat.
- f) **Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám** na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK a uhradit případnou škodu, kterou způsobil. Dodržovat právní předpisy navštívených států. Chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.
- g) **U osob mladších 18 let cestujících bez doprovodu** pečující osoby, musí být CK současně s uzavřením smlouvy o zájezdu sděleny údaje umožňující se spojit s nezletilým, nebo osobu, která odpovídá za nezletilého v místě jeho pobytu.
- h) **K základním povinnostem zákazníka** – právnické osoby dále patří:
 - seznámit osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, s těmito Podmínkami pro cestující, jakož i s veškerými dalšími informacemi, které od CK obdrží
 - zabezpečit, aby osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, plnily povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
 - určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle do-

hody s CK není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.

11. REKLAMACE

Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných v smlouvě o zájezdu a na poskytnutí pomoci v neštěstích. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“). CK a zákazník sjednávají, že promlčecí lhůta pro uplatnění práva zákazníka na slevu trvá dva roky. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývajících z vadného plnění jsou upraveny v Reklamačním řádu CK. Uplatnění reklamace může zákazník provést písemně s uvedením data a předmětu reklamace. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/ poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

12. POJIŠTNÁ SMLOUVA

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na <https://www.fischer.cz/sluzby/pred-odjezdem/cestovni-pojisteni> nebo v příloze smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění přebírá zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením tohoto pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje na tu část zájezdu, kde CK není dodavatelem kombinace služeb. Po uzavření smlouvy o zájezdu není možné změnit typ nebo rozsah pojištění. Pojištná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou; zákazník řeší případnou pojištnou událost přímo s pojišťovnou, CK nepřislouší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu týkající se letecké dopravy se řídí zejména ustanoveními těchto mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalažare, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.

13. POJIŠTĚNÍ CK PROTI ÚPADKU

CK je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999

Sb. a ERV Evropské pojišťovny, a.s., IČ: 49240196, se sídlem Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, tj. pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu (<https://www.fischer.cz/sluzby/pred-odjezdem/cestovni-pojisteni>), informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách CK a u provizních prodejců CK. Doklad o pojištění bude zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

14. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

Smlouvy, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídce CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku nebo v době uzavření smlouvy o zájezdu. CK si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce a nezávazné poptávce. Nezávaznou poptávkou se rozumí poptávka zájezdu, ve které nejsou ještě uvedeny osobní údaje zákazníka a/nebo spolucestujících osob. Pro zákazníka je závazná cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zájezdu. CK nenese odpovědnost za chyby v rezervaci, které lze přičíst zákazníkovi nebo které byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. Jakákoliv nabídka zájezdu z internetových stránek či jiných dodatečných nabídek CK není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. CK si vyhrazuje právo změny seznamu hotelů „na vyžádání“.

Doručování: Pro doručování písemností platí, že jsou doručeny 5. dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v záhlaví smlouvy o zájezdu. Písemnosti lze doručovat i formou emailu, je-li emailová adresa zákazníka na smlouvě o zájezdu uvedena. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka, je povinen toto oznámit písemně.

Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 1. 12. 2020, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující v původním znění.

se sídlem Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

ZÁJEZDY Z NABÍDKY FISCHER DYNAMIX 2021.

1. PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

(dále jen „Podmínky pro cestující“ a „CK“) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, resp. těchto Podmínek pro cestující, jsou také Přepravní podmínky příslušného leteckého dopravce, které naleznete na <https://www.fischer.cz/podminky/prepravy-ni-podminky-leteckych-dopravcu>, nebo ve vybraných případech budou zákazníkovi předány na pobočce; Reklamační řád a Důležité informace. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s výše uvedenými dokumenty. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.

CK se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které tvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“). Tyto Podmínky pro cestující upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu.

Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CK smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva postoupena.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Předsmluvní informační povinnost

Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, obznámí CK zákazníka s Informačním memorandem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

Smlouva o zájezdu

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká a zkládá smlouvu o zájezdu, potvrzené ze strany CK. CK vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v pdf.). Po vydání tohoto potvrzení je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže. Nákup zájezdů přes internetové stránky CK probíhá následujícím způsobem. Nabídka zájezdů prezentovaná na internetových stránkách CK představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.). Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd, dává CK návrh na uzavření smlouvy zájezdu (tzv. nabídka). Smlouva o zájezdu vzniká až následným potvrzením nabídky zákazníka ze strany CK a zasláním potvrzení o zájezdu zákazníkovi (tzv. akceptace). CK tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle předložené nabídky, webové nabídky či jiné dodatečné nabídky, v souladu s těmito podmínkami, reklamačním řádem a důležitými informacemi. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito podmínkami i popisem zájezdu v publikované nabídce, webové, jiné dodatečné nabídce nebo jiném nabídkovém textu.

Zákazník osvědčuje že:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu poskytnuty Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, Přepravní podmínky příslušného dopravce, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že se s těmito podmínkami seznámil a s jejich zněním souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,

- mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích, vstupních formalitách pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,
- je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvou o zájezdu. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, prosíme o kontaktování CK.

3. CENY ZÁJEZDU

Celková cena zahrnuje dopravu, ubytování a stravování podle vlastního výběru a eventuelní program během zájezdu, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, letištní taxy a další poplatky a případně další služby, pokud jsou výslovně uvedeny na smlouvě o zájezdu (bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta) a palivové příplatky.

Celková cena nezahrnuje cestovní pojištění, případně vízum, servisní poplatky u plaveb, volitelné nepovinné fakultativní služby (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.). **Konečnou cenu zájezdu** se rozumí celková cena zájezdu a další poplatky za volitelné nepovinné služby uvedené na smlouvě o zájezdu.

Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, které jsou CK známe v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb např. pobytových tax. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny. Aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.

ZVÝHODNĚNÉ CENY

Děti do 2 let: Cestují bez nároku na místo v letadle a stravu během letu a lůžko a stravu během pobytu a účtujeme za ně manipulační poplatek 1 290 Kč (stejná výše pro jednosměrnou i zpáteční letenku). Tento manipulační poplatek se vztahuje na všechny destinace operované charterovými lety, včetně samostatných letenek a do 30ti dnů před odletem nepodléhá odstoupení (dále jen „stornopoplatky“). Případné náklady na

dětskou postýlku se platí přímo v hotelu. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 2 roky. V případě objednání ubytování s dítětem do 2 let (infant) je rezervace na vyžádání a zpětné potvrzení.

V případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém (bližší informace viz. Důležité informace odst. Cestování dětí).

Zájezd na vyžádání

V případě, že je ve smlouvě o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem uvedeno, že se jedná o **zájezd „na vyžádání“**, pak smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká a smlouva o zájezdu se stává účinnou uzavřením smlouvy o zájezdu a současně úhradou zálohy, resp. ceny zájezdu zákazníkovi. Smlouva o zájezdu se v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit či (iii) jiné objektivní příčiny na straně CK. V případě naplnění rozvazovací podmínky, tj. nevyžádání určité služby, CK nejpozději do pěti dnů od uzavření smlouvy o zájezdu zákazníkovi oznámí či odešle oznámení o zániku smlouvy o zájezdu a bezodkladně mu vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK. V případě potvrzení vyžádané služby, je smlouva o zájezdu platně uzavřena a odstoupení od smlouvy se řídí Podmínkami pro cestující a je spojeno s naúčtováním storno poplatků.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CK má právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím zájezdu a zákazník je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit. U leteckých zájezdů je zákazník povinen zaplatit zálohu ve výši:

5 000 Kč na smlouvu o zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu.

Tato záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu.

Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. V případě sjednání cestovního pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu je cena připočtena k celkové ceně zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v pobočce či v sídle CK, případně u provizních prodejců CK. Provizní prodejce CK je oprávněn od zákazníka převzít pouze zálohu na cenu zájezdu; doplatek použít zákazník vždy na bankovní účet CK. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkovi je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odpustné (dále jen „stornopoplatky“) ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v bodech 6 a 7. Předpokladem pro zajištění zájezdů nebo služeb, které jsou součástí zájezdu „na vyžádání“, je uzavření smlouvy o zájezdu a zaplacení zálohy v požadované výši. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CK či jiným typem poukazu (cenina, benefit, šek) (dále jen „poukaz“), se platba řídí podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými vydavatelem takového poukazu, v případě odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz v hodnotě ponížené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné no-

minální hodnotě a nelze jej v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CK. Benefitní poukazy (popř. karty) lze uplatnit do hodnoty 50% z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 20 000 Kč na zájezd. Tyto bonifikační poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CK (není-li uvedeno jinak). V případě úhrady ceny zájezdu poukazem lze částku uvedenou na poukazu za cestovní pojištění využít jen na uhrazení nového cestovního pojištění a pouze pro původně nahlášené osoby. V případě nezakoupení nového cestovního pojištění nebo změny účastníků, se částka určena na pojištění nevrací, nezapočítává se ani na úhradu ceny nově zakoupeného zájezdu.

5. Odstoupení Zákazníka Smlouvy o zájezdu – stornopoplatky

Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla CK či pobočky CK, popř. k rukám provizního prodejce CK; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornopoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:

do 30 dní před odletem/odjezdem30 % z celkové ceny,
od 29 do 21 dní před odletem/odjezdem50 % z celkové ceny,
od 20 do 15 dní před odletem/odjezdem70 % z celkové ceny,
od 14 do 7 dní před odletem/odjezdem80 % z celkové ceny,
od 6 do 3 dne před odletem/odjezdem90 % z celkové ceny,
od 2 dní před odletem/odjezdem a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy 100% z celkové ceny zájezdu.

Pro stanovení výše stornopoplatků se vychází z ceny zájezdu, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Skutečně vznikly náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákazníka CK vyšší stornopoplatky odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které CK vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek. Manipulační poplatek za infanta do 30ti dní před odletem nepodléhá storno poplatkům. V případě odstoupení od smlouvy ve lhůtě méně než 30 dní jsou z manipulačního poplatku za infanta účtované storno poplatky dle výše uvedeného ustanovení.

Zákazník, který uzavřel s CK smlouvu o zájezdu, je povinen hradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro vyšší stornopoplatků platí shora uvedené obdobně. CK má právo započítat příslušnou vyšší stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Stornopoplatky se vztahují také na zájezdy „na vyžádání“. CK je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit Zákazníkovi veškeré platby uhrazené Zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o stornopoplatky.

CK je oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CK si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si zákazník vytvořil duplicitní rezervaci, v takovém případě jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky dle těchto podmínek. Pokud jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky ze strany CK z důvodu odstoupení CK od smlouvy pro porušení povinností zákazníka, je rozhodujícím dnem pro stanovení výpočtu stornopoplatků den zrušení zájezdu v rezervacním systému CK.

Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK stornopoplatky v těchto případech:

- a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostřední okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
- d) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
- e) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránila nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Bezplatné odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu dle písm. c) je možné pouze v případech, pokud Ministerstvo zahraničních věcí nedoporučí občanům cestu do místa pobytu a v místě pobytu budou přijata speciální opatření ze strany místních orgánů, které mají významný dopad na poskytování zájezdu.

Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, má CK právo na stornopoplatky ve výši plné ceny zájezdu.

6. STORNOVACÍ POPLATKY ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

- a) **Stornovací poplatky za pojištění:** V případě storna osoby, která má zaknihované pojištění, jsou účtovány 100% stornopoplatky z ceny zakoupeného pojištění.
- b) **Stornovací poplatky:** Za veškeré objednané doplňkové služby (např. výlety, transfery, apod.) činí 100 % ceny objednané služby.
- c) **Stornovací poplatky za pronájem aut v destinaci:** storno poplatek dle podmínek příslušné autopůjčovny.
- d) **Stornovací poplatky z vyřízení viz** činí 100 % ceny víza včetně případného manipulačního poplatku.
- h) **Stornovací poplatky za objednaný seating** činí 100 % ceny objednané služby.
- ch) **Stornovací poplatky za objednanou nadváhu** a sportovní vybavení: 100 % z ceny objednané služby.
- i) **Stornovací poplatky za objednanou službu Travel Plus Comfort:** 100 % z ceny objednané služby.
- j) **Stornovací poplatky za catering:** 100% z ceny objednané služby.

7. Změny v knihování na základě přání Zákazníka

Na přání zákazníka lze provést změnu v osobě (postoupení smlouvy o zájezdu) v již uzavřené smlouvě o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, tj. zejména je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“, ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve smlouvě, jímž

byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby neprevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze smlouvy o zájezdu je, vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vznikly, povinen v takovém případě před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované cestovní kanceláří CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady zákazníkovi doloží. Zákazník a nový zákazník jsou závazně společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

Zájezdy je možné měnit pouze za zájezdy z nabídky FISCHER DYNAMIX. Zájezdy není možné měnit za zájezdy z last momentové nabídky, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře nebo na ostatní zvláštní nabídky. Při provedení změny jsou vždy účtované aktuální plné ceny zájezdů bez možnosti uplatnění slev last minute nebo jiných slev. V případě, že je to objektivně možné, tedy pokud je změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu, je jakákoliv změna smlouvy o zájezdu zpoplatněna dle tarifů jednotlivých dodavatelů služeb, nejméně však poplatkem ve výši 1 000 Kč. V případě, že změna není možná za podmínky uhrazení administrativního poplatku ve výši 1 000 Kč, jsou veškeré změny smlouvy o zájezdu posuzovány jako storno a nové přihlášení, tzn. že CK za uvedené změny účtuje stornopoplatky dle bodu 5 a 6 těchto podmínek.

- a) **Změna jména zákazníka:** Zákazník a nový zákazník jsou závazně společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CKF a poplatek za změnu letenky).
- b) **Změna druhu dopravy, letecké společnosti, termínu dovolené, místa odletu, nebo cílové destinace** je posuzována jako storno a nové přihlášení, t.j. CK účtuje storno poplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek.

V případě zakoupení pojištění musí mít náhradník (nová osoba) zakoupené pojištění nové. Původní propadá a nelze převést na nově objednanou osobu.

Veškeré poplatky uvedené v bodech 5, 6 a 7 CK účtuje vždy za každou osobu včetně dětí. Poplatky za změnu knihování a odstoupení od smlouvy (storno poplatky) jsou splatné ihned. Veškeré změny v knihování zájezdů podléhají poplatkům uvedeným v bodech 5 až 7.

8. Změny v knihování ze strany CK

Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy o zájezdu, aniž by musel hradit stornopoplatky za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasný, srozumitelný a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to

- a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,
- b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu,
- c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a
- d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše stornopoplatků může být měněna pouze z výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže

v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CK rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazník uhradí CK rozdíl v ceně zájezdu má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat stornopoplatky dle článku 5 a 6 těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

Přípustné odchylky od sjednaných služeb

CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasně a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. V případě státních svátků nebo jiných významných dnů v příslušné destinaci může být provoz ubytovací kapacity upraven či určité služby nemusí být k dispozici.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších aktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

Změny časů odjezdu nebo příjezdu jsou považované za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CK neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předsunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstupného (tj. stornopoplatků).

Délka zájezdu je vyjádřena počtem nocí. Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, příp. časových ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že let může částečně zasahovat do dne následujícího. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže CK poskytnout žádnou finanční náhradu, za předpokladu, že sjednaný počet dnů, resp. nocí, byl dodržen; odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena. Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením a ukončením zájezdu rozumí okamžik započítání letecké přepravy (tj. okamžik započítání odbavování leteckým přepravcem).

9. Odstoupení CK od smlouvy o zájezdu

CK je oprávněna před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem smlouvy o zájezdu, popř. po zahájení zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit z důvodu:

a) Porušení povinností zákazníkem

Za porušení povinností zákazníkem se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavřené smlouvy o zájezdu považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu (popř. pokud hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat), a dále případy, kdy je zákazník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. Zákazník bere na vědomí, že v případě odstoupení CK od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem mu nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány. Zákazník je povinen nahradit CK náklady vzniklé v souvislosti s dopravou zákazníka zpět na místo odjezdu a případně vzniklou škodu.

b) Z důvodu zrušení zájezdu

CK je oprávněna zrušit zájezd před zahájením jeho čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy o zájezdu (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jímž nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat). Zrušit zájezd, jenž je předmětem smlouvy o zájezdu, je CK dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je uveden v publikované nabídce, webové či obdobné formě nabídky. Jestliže CK zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny. Jestliže CK zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od výše uvedeného zrušení zájezdu, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu s uvedením důvodů zašle CK na adresu zákazníka; účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení.

10. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- Poskytnout CK součinnost**, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především uvést úplné a pravdivé údaje ve smlouvě o zájezdu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů; uvést kontaktní telefon a email, na němž bude zákazník v případě potřeby k zastížení.
- Bez zbytečného odkladu sdělit CK své stanovisko** k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu.
- Převzít od CK doklady** potřebné pro čerpání služeb (vouchery a letenky/jízdenky); způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem 7 dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v publikované nabídce.
- Dostavit se ve stanoveném čase** na místo určené (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu, nebo zmešká odlet/odjezd, nebo bude-li před započítáním cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. V případě, že je let operován na linkových letech, nenastoupením na první let propadá celá letenka, tj. let do destinace i z destinace zpět (včetně navazujících letů).
- Mít u sebe všechny doklady** požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je to vyžadováno). Příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat.

f) **Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám** na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK a uhradit případnou škodu, kterou způsobil. Dodržovat právní předpisy navštívených států. Chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

g) **U osob mladších 18 let cestujících bez doprovodu** pečující osoby, musí být CK současně s uzavřením smlouvy o zájezdu sděleny údaje umožňující se spojit s nezletilým, nebo osobu, která odpovídá za nezletilého v místě jeho pobytu.

h) **K základním povinnostem zákazníka – právnické osoby** dále patří:

- seznámit osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, s těmito Podmínkami pro cestující, jakož i s veškerými dalšími informacemi, které od CK obdrží
- zabezpečit, aby osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, plnily povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
- určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.

11. REKLAMACE

Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných v smlouvě o zájezdu a na poskytnutí pomoci v nesnázích. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“). CK a zákazník sjednávají, že promlčí lhůta pro uplatnění práva zákazníka na slevu trvá dva roky. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývajících z vadného plnění jsou upraveny v Reklamačním řádu CK. Uplatnění reklamace může zákazník provést písemně s uvedením data a předmětu reklamace. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/ poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinností ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Vznikla-li CK škoda porušením povinností zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením zájmu cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravních prostředků, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Blíží informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

12. POJISTNÁ SMLOUVA

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na <https://www.fischer.cz/sluzby/pred-odjezdem/cestov->

ni-pojištění nebo v příloze smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění přebírá zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením tohoto pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje na tu část zájezdu, kde CK není dodavatelem kombinace služeb. Po uzavření smlouvy o zájezdu není možné změnit typ nebo rozsah pojištění. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou; zákazník řeší případnou pojistnou událost přímo s pojišťovnou, CK nepřísluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu týkající se letecké dopravy se řídí zejména ustanoveními těchto mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajaře, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.

13. POJIŠTĚNÍ CK PROTI ÚPADKU

CK je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a ERV Evropské pojišťovny, a.s., IČ: 49240196, se sídlem Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, tj. pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu (<https://www.fischer.cz/sluzby/pred-odjezdem/cestovni-pojištění>), informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách CK a u provizních prodejců CK. Doklad o pojištění bude zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

14. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

Smlouvy, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídce CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku nebo v době uzavření smlouvy o zájezdu. CK si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce a nezávazné poptávce. Nezávaznou poptávkou se rozumí poptávka zájezdu, ve které nejsou ještě uvedeny osobní údaje zákazníka a/nebo spolucestujících osob. Pro zákazníka je závazná cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zájezdu. CK nenese odpovědnost za chyby v rezervaci, které lze přičíst zákazníkovi nebo které byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. Jakákoliv nabídka zájezdu z internetových stránek či jiných dodatečných nabídek CK není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. CK si vyhrazuje právo změny seznamu hotelů „na vyžádání“.

Doručování: Pro doručování písemností platí, že jsou doručeny 5. dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v záhlaví smlouvy o zájezdu. Písemnosti lze doručovat i formou emailu, je-li emailová adresa zákazníka na smlouvě o zájezdu uvedena. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka, je povinen toto oznámit písemně.

Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 15. 12. 2020, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující v původním znění.

se sídlem Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

ZÁJEZDY Z NABÍDKY FISCHER DYNAMIX 2021.

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelář FISCHEr a. s. (dále jen „Cestovní kancelář“ či „CK“) tento reklamační řád.

ČLÁNEK 1

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

ČLÁNEK 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“).

ČLÁNEK 3

1. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kancelář má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.

2. V případě, že se v průběhu zájezdu vyskytne vada, doporučujeme zákazníkovi ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále též „průvodce“), aby mohlo být zabráněno škodě a aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Zákazník zároveň určí přiměřenou újmu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněna skutečnost, zda zákazník uplatnil vadu zájezdu v místě pobytu u průvodce, pokud měl tuto možnost k dispozici.

3. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.

4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnuta sleva přiměřená. Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněno, zda ze strany zákazníka došlo k bezdůvodnému odmítnutí srovnatelného řešení či poskytnutí přiměřené součinnosti.

5. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CK náklady na nezbytné

ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.

6. Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

ČLÁNEK 4

1. Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku. Reklamační řád dále odkazuje na ITQ Standard (dále jen „tabulka“), která je umístěna na webových stránkách CK (www.fischer.cz/o-ck-fischer/itq-standard). **Ustanovení tohoto článku nelze aplikovat na zájezdy obchodní značky NEV-DAMA, nabídky zájezdů Dynamix, zájezdy vlastní dopravou a zájezdy u kterých pořadatelem není Cestovní kancelář FISCHER a. s.**

2. V případě požadavku zákazníka na kompenzaci z důvodu vzniku vad definovaných v tabulce, je zákazník povinen uplatnit u CK reklamaci, pokud možno neprodleně. Nejvhodnějším způsobem pro uplatnění reklamace je kontaktování průvodce cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen poskytnout průvodci veškerou součinnost za účelem sepsání písemného „protokolu o vadě“ zakládajícího právo na finanční kompenzaci. Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout (např. neumožní průvodci vstup do ubytovací jednotky atd.), bere tímto na vědomí, že jeho reklamaci nebude možné řešit dle tabulky. V případě, že průvodce není z objektivních příčin k dosažení, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určitě popsána. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterémkoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

3. V případě vad definovaných v tabulce, které se týkají kvality služeb průvodce (sekce IV.), je zákazník povinen neprodleně kontaktovat průvodce cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu, případně budou vady prokazovány formou svědecké výpovědi.

4. V případě vzniku vad definovaných v tabulce v sekci Doprava je zákazník povinen požádat pracovníka letištní asistenční služby cestovní kanceláře nebo průvodce o písemné potvrzení vzniku příslušné vady (resp. o vyplnění protokolu o vadě zakládajícího právo na finanční kompenzaci, pokud je v konkrétním případě k dispozici). V případě vzniku vady na palubě letadla je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určitě popsána. Zmíněné potvrzení je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterémkoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

5. Výše kompenzace, kterou cestovní kancelář zákazníkovi poskytne, odpovídá procentu z ceny zájezdu, které je u každé konkrétní vady uvedeno v „tabulce“ (za podmínky, že existence vady bude v souladu

s výše uvedenými pravidly prokázána). V případě, že se vady (u nichž to jejich povaha umožňuje – zejména uvedené v sekci Ubytování, Stravování, Různé, Služby průvodce) nevyskytnou během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace uvedená v tabulce vydělí počtem dní odpovídajících trvání zájezdu a vynásobí podílem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala. V případě, že celková kumulovaná výše přiznané kompenzace přesáhne hodnotu 50 % z ceny zájezdu (zejména v případě souběhu více vad), cestovní kancelář zákazníkovi přiznává dodatečný nárok na kompenzaci „radosti z dovolené“, jejíž výše se určuje v souladu s „tabulkou náhrady ztráty radosti z dovolené“ umístěné na webových stránkách CK. Pro účely výpočtu kompenzace se vychází ze součtu ceny zájezdu, letištních tax a dalších poplatků a palivového příplatku. Nezapočítává se pojištění a další fakultativní služby (pronájem auta, výlet, atd.).

6. Přijetím kompenzace se reklamace považuje za stravenou cestovní kanceláře za vyřízenou.

Systém kompenzací dle tabulky lze uplatnit pro destinace, kde CK služby průvodce. Seznam těchto destinací naleznete na webových stránkách CK.

ČLÁNEK 5

1. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu nejpozději však do dvou let od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. Doporučujeme zákazníkovi uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v destinaci nebo ihned po návratu z destinace tak, aby mohla být reklamace služeb vyřešena ke spokojenosti zákazníka. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal.

2. Nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamace po návratu z dovolené, je zaslání reklamace e-mailem na adresu Oddělení péče o zákazníky CK Fischer, tj.: zakaznickyservis@fischer.cz nebo písemnou formou na adresu sídla cestovní kanceláře, tj.: Cestovní kancelář FISCHER, a. s., Oddělení péče o zákazníky, Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4. Případně má zákazník právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovně cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.

3. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo smlouvy o zájezdu, předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme zákazníky, aby ve své reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby takováto kompenzace mohla být zákazníkovi co nejrychleji zaslána.

4. Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamaci, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláři, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

ČLÁNEK 6

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejích obchodních partnerů. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

ČLÁNEK 7

Pokud dojde ke ztrátě, zpoždění či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku ztráty, zpoždění nebo poškození zavazadel obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, Montrealskou úmluvou a dalšími příslušnými předpisy EU. V tomto nařízení jsou stanovena společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě situací, které mohou během přepravy nastat.

ČLÁNEK 8

Doporučujeme zákazníkovi poskytnout veškerou možnou součinnost potřebnou k vyřízení reklamací, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

ČLÁNEK 9

Vyřízení oprávněné reklamací spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a, je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář kompenzaci vadně poskytnuté služby dle „tabulky“. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez dalšího dokladu v souladu s § 2537 odst. 2, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

ČLÁNEK 10

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=-main.home.show>.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 15. 12. 2020, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění.

se sídlem Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

ZÁJEZDY Z NABÍDKY FISCHER DYNAMIX 2021.

Vážení klienti,

chtěli bychom Vám poděkovat, že jste si vybrali zájezd z naší nabídky. Prosíme o pozorné pročtení následujících upozornění a rad. Podmínky účasti na zájezdech a vzájemná práva a povinnosti vznikající mezi zákazníkem a CK stanoví Podmínky pro cestující CK. Nedílnou součástí výše uvedených podmínek jsou následující informace, upravující obsah našich služeb. Vaši cestu jsme pečlivě připravili a tým našich pracovníků učinil v jednotlivých cílových oblastech vše pro hladký průběh Vaší dovolené. Předpokladem příjemného pobytu je však také dobrá informovanost o specifických podmínkách v jednotlivých zemích, o charakteru pobytových míst a o kategorii, popř. třídě ubytování. Představy a nároky běžného cestujícího jsou velmi rozdílné. Dávejte pozor také na upozornění specifická pro jednotlivé země. Naše nabídka je bohatá a určitě vám umožní správný výběr. Před rezervací svého zájezdu si pečlivě prostudujte jak Podmínky pro cestující, tak níže uvedené doplňující Důležité informace.

PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÍ FORMULITY

Zákazník (občan EHP) byl před uzavřením smlouvy o zájezdu s pasovými a vízovými požadavky, které jsou nutné pro cestu pobyt v dané destinaci. Zákazník je povinen zkontrolovat, zda doba platnosti pasu a jiných dokladů je dostatečná pro vycestování do příslušné destinace a také aktuální vstupní podmínky. Doporučujeme pasové a vízové požadavky ověřit na zastupitelském úřadě příslušné destinace. Cestovní kancelář neodpovídá za problémy související s vypršením platnosti takovýchto dokladů. Občanům ČR a SR nabízíme možnost zajištění víz do všech destinací z naší nabídky. Občané třetích států (mimo EU) jsou povinni si veškeré vízové formalities zajistit sami ještě před vycestováním. Podmínkou pro vstup do Spojených arabských emirátů je platný cestovní doklad, který neobsahuje vstupní/výstupní razítko (vízum) státu Izrael. Zákazník bere na vědomí, že dítě cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Zákazník byl při koupi zájezdu obeznán s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány.

CESTOVÁNÍ DĚTÍ

Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Zákazník byl před uzavřením smlouvy o zájezdu obeznán s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány. Některé státy světa požadují písemný souhlas rodičů s cestováním dítěte do zahraničí, pokud dítě cestuje bez doprovodu rodičů, popř. jen s jedním z rodičů. Pokud stát, o který se jedná, takového potvrzení vyžaduje, je to uvedeno na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky, v kapitole Informace o podmínkách cestování do jednotlivých států světa, v rubrice věnované konkrétnímu státu. Pro ověření či event. doplnění této informace je potřeba kontaktovat přímo velvyslanectví daného státu v České republice. I v případě, že tento doklad není druhým státem vyžadován, doporučuje Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, aby při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho rodiče nebo zákonného zástupce měla doprovázející osoba písemný souhlas rodiče s konkrétní cestou. V písemném souhlasu je doporučováno dostatečně identifikovat dítě (jméno a příjmení, datum narození a číslo cestovního dokladu), stejným způsobem i jeho doprovázející osobu, destinaci a přibližný termín cesty. Osoba, která písemný souhlas uděluje, si nechá ověřit podpis pod tímto souhlasem u notáře nebo místech Czech point. Kromě češtiny se písemný souhlas doporučuje udělit i v cizím jazyce použitelném v destinaci, pro kterou je určený. Vzor takového souhlasu je zveřejněn na následujícím hypertextovém odkaze: https://www.mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/faq/pisemny_souhlas_rodicu.html.

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na webových stránkách CK v sekci pojištění nebo v příloze Smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění klient přebírá plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením cestovního pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje ne tu část zájezdu, kde CK není dodavatelem kombinace služeb. Součástí ceny zájezdu je pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře.

LETECKÁ PŘEPRAVA

Všechny lety z Prahy do schengenského prostoru odbovovány z terminálu 2. Všechny lety nabízené naší cestovní kancelář jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si vyhrazujeme možnost změny místa odletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Časy odletu a přiletu jsou uvedeny ve vašich elektronických cestovních dokladech.

Informace k odletu (odbavení) zasíláme elektronickou formou (e-mailem) nebo případně SMS zprávou. Pro odbavení u přepážky letecké společnosti si, prosím, připravte Vaše cestovní doklady. U přepážky odevzdejte Vaše zavazadla, zde také obdržíte palubní vstupenku a doklad o převzetí zavazadla. Oba doklady si uschovejte. Po odbavení se přesuňte k pasové kontrole, mějte připravenou palubní vstupenku a cestovní doklad. K nástupu do letadla se dostavte v čase, který je uveden na palubní vstupence a na informačních tabulích. V případě kolize údajů na palubní vstupence a informační tabuli jsou závazné informace uvedené na informační tabuli. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odletem) a zpoždění jsou v posledních letech běžná. Je to způsobeno nejenom počasím, ale zejména přeplněním vzdušných koridorů. CK usiluje o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny odletových časů, popř. zpoždění, o vaše pochopení. Víra zavazadel je uvedena v pokynech k odletu. V případě, že celková váha zapsaného zavazadla překročí váhu povolenou daným dopravcem, je nutné zakoupit další zavazadlo.

Příruční zavazadlo nesmí překročit hmotnost stanovenou v přepravních podmínkách daného dopravce a nepočítává se do bezplatně dopravovaných zavazadel, pokud není v podmínkách leteckého dopravce uvedeno jinak. Děti do dvou let cestují charterovými lety z letadla ani na bezplatnou přepravu zavazadel. Kabinové zavazadlo nesmí podle mezinárodních předpisů z bezpečnostních důvodů obsahovat předměty, které lze klasifikovat jako nebezpečné.

Pokud budou v příručním zavazadle nalezeny tyto nebezpečné předměty, mají pracovníci letištní správy právo na jejich zabavení a likvidaci. Veškeré podrobnosti ve vztahu k letecké dopravě, resp. podrobné přepravní podmínky, obdrží zákazník v případě zájmu v prodejních CK. Zákazníci CK, si mohou pro svůj let objednat ještě 5 dnů před odletem vegetariánské či jiné speciální jídlo.

LETIŠTNÍ TAXY A DALŠÍ POPLATKY, PALIVOVÉ PŘÍPLATKY

Letištní taxi a další poplatky (např. bezpečnostní poplatky) a palivové příplatky jsou zahrnuty v konečné ceně zájezdu, další služby jako transfery a služby průvodce jsou v ceně zájezdu zahrnuty, jen pokud jsou výslovně uvedené na smlouvě o zájezdu. Tyto poplatky tvoří nedílnou součást ceny zájezdu a je třeba je uhradit za každou osobu. Výše poplatků je závislá na cílové destinaci a může se měnit v závislosti na měnovém kurzu a podmínkách letecké společnosti. Pobytové či

odletové taxi, které se platí přímo v destinaci, nejsou zahrnuty do celkové ceny zájezdu. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady pobytové taxi. Pobytová taxa není proto kalkulována v cenách zájezdu a její případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. Aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.

VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

CK si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu (odstoupení CK od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností ze strany zákazníka), pokud svým jednáním a chováním narušuje jejich chod, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. CK prosí o pochopení pro toto opatření, je-li to smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků společnosti. Cestující je povinen dodržovat během letecké přepravy zákaz kouření po dobu celého letu.

PŘEPRAVA ZVÍŘAT

Přeprava zvířat se řídí podmínkami stanovenými v přepravních podmínkách příslušného dopravce. Zpravidla platí, že zvířata (pes/kočka) do maximální váhy 8 kg (vč. schránky o rozměrech max. 43x30x27 cm) lze přepravovat na palubě letadla za zvláštních podmínek. Ostatní zvířata je možno přepravovat v klimatizovaném zavazadlovém prostoru v dolní části letadla ve zvláštních kontejnerech určených k tomuto účelu. Maximální váha zvířete včetně boxu je limitována 32 kg. Přeprava všech zvířat musí být ohlášena již při rezervaci a je za zvláštní příplatek. V některých případech musí být potvrzena leteckou společností.

PŘEPRAVA NESKLADNÝCH ZAVAZADEL

Přeprava neskladných zavazadel (např. golfových bagů, jízdních kol, surfových prken apod.) musí být nahlášena cestovní kanceláří již při rezervaci zájezdu a je za poplatek. Z bezpečnostních důvodů se nemohou výše uvedené předměty převážet autobusy určenými pro transfer do/z hotelu. Odpovídající doprava je zajišťována na vlastní náklady zákazníkem. Přepravu může za poplatek zajistit i CK. Na tuto přepravu se však nevztahuje cestovní pojištění a cestovní kancelář nenese odpovědnost za škody jakéhokoliv druhu způsobené na přepravované věci. Slunečníky je možno přepravit pouze jako samostatné zavazadlo.

TRANSFERY V DESTINACI

Ustanovení tohoto odstavce se uplatní pouze na zájezdu, kterých součástí je služba transfer v destinaci. Doba transferu je uváděna pouze přibližně, neboť je závislá na momentální dopravní situaci a dále na množství hotelů na trase a počtu vystupujících zákazníků. Transfery mohou být zabezpečeny standardními autobusy, mikrobusem, v některých případech i vozy taxi apod. U zájezdů můžeme mít pro jeden hotel zájezdy z různými příletovými letišti, kde se doba transferu může velmi lišit. Doba transferu v popisku hotelu je tedy doba transferu z nejbližšího příletového letiště pro daný zájezd a doba transferu z jiných letišť vzdálenějších se může lišit.

DÉLKA POBYTU

Vzhledem k rozdílné délce pobytu v jednotlivých destinacích (na základě více letů během jednoho týdne je možno v některých cílových oblastech knihovat dovolenou např. na 4, 5, 7, 10, 11, 12, 14 nocí) označujeme veškeré délky pobytů počtem nocí. První a poslední den našich leteckých zájezdů je určen k přepravě, a nikoliv již k vlastní dovolené. Nelze též vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. Jak odlet, tak i přilet se může uskutečnit v kteroukoliv dobu, jak v ranních, tak v denních nebo nočních hodinách. Let může z hlediska délky trvání částečně nebo zcela zasahovat do dne následujícího. U všech pobytů

bez rozdílu je možné nastoupit ubytování v první den pobytu až v odpoledních či večerních hodinách, zpravidla po 14. až 17. hodině a nejpozději do 18. až 22. hodiny. Ubytování musí být ukončeno v poslední den pobytu v ranních či dopoledních hodinách, zpravidla do 9. až 10. hodiny, ne však před 6. až 9. hodinou. Přesné informace k vámi zvolené ubytovací kapacitě obdržíte v odjezdových pokynech, na vyžádání vám je však rádi poskytneme i předem.

UBYTOVÁNÍ

Nabídka CK zahrnuje kvalitní hotely, apartmá a bungalovy všech tříd. Turistické kategorie, stupeň vybavenosti, hlavní charakteristické znaky a třídy ubytování uvedené u příslušných hotelových zařízení jsou stanoveny národními úřady pro turistiku nebo sdruženími, jsou v souladu s právními předpisy příslušného státu a řídí se výlučně podle jejich národních kritérií, zejména tedy místních zvyklostí, a nejsou totožné s ustanoveními, popř. kritérii v České republice. Přídavné symboly hodnocení je nutné odvozovat ze subjektivních reakcí zákazníků a představují jen další orientační pomůcku. Vlastní klasifikace ubytovacích zařízení CK vám pomůže při Vašem výběru:

- * velmi jednoduché objekty s jednoduchým vybavením a službami vhodné pro nenáročné hosty
- ** objekty turistické třídy s účelným vybavením
- *** objekty střední třídy s průměrným vybavením a službami
- **** objekty vyšší střední třídy s nadprůměrným vybavením a službami
- ***** luxusní hotely s nadstandardním vybavením a službami pro náročné hosty

Klasifikace CK nemusí být totožná s oficiální klasifikací ubytovacího zařízení na místě. Pokud se liší místní hodnocení hotelu od hodnocení CK je uvedena v popisu oficiální třída.

Při objednávání tří a více ubytovacích jednotek na jedné smlouvě o zájezdu a při objednávání pobytu skupin je objednatel zájezdu povinen předat zástupci cestovní kanceláře ubytovací seznam všech cestujících osob, a to nejpozději při sdělení jmen cestujících. Při ubytování ve studiích nebo apartmánech není během pobytu většinou zajišťován úklid. V těchto typech ubytovacího zařízení nelze při nezajištění úklidu v průběhu pobytu požadovat kompenzaci. Vyberte si z naší nabídky takovou ubytovací kapacitu, která vyhovuje Vaším představám a finančním možnostem.

Námi poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v publikované nabídce, webové či obdobné nabídce. Často zdánlivě vysoká cena není vysoká v celosvětovém měřítku a přepočít těchto cen na korunu je základem našich prodejních cen. V případě překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné či vyšší kategorie a třídy. Služby náhradního hotelu nemusejí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacených služeb, tj. plné penze či polopenze. Nebude-li rozsah služeb dodržen, bude zákazníkovi vyplacena poměrná finanční náhrada. Klasifikace hotelů do tříd se liší i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízení.

Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné třídy dané kategorie ubytování) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Rozdělávání pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na ně nemá vliv. Při ubytování (check in) v hotelu po Vás může recepcie hotelu požadovat kreditní kartu, jejíž údaje jsou použity jako záloha na eventuální hotelovou útratu, popř. způsobenou škodu. Pokud nevládníte kreditní kartou, může po Vás hotel požadovat zálohu v hotovosti.

Přestože jsme se snažili typy a vybavenost všech jednotlivých ubytovacích jednotek popsat co možná nejpresněji, jsou i tak, ve výjimečných případech, drobné odlišnosti možné (atypické apartmány či pokoje z hlediska skladby a charakteru jednotlivých lůžek, oddělení některých místností např. jen nábytkovou stěnou, chybějící trezor v jednom pokoji z celého hotelu, speciální apartmán pro handicapované, který nemá zástěny sprchového koutu,...) a cestovní kancelář nemůže přidelet odlišné typologie vždy zcela ovlivnit. Současně upozorňujeme, že uvedené údaje o prostornosti jednotlivých ubytovacích jednotek mají charakter jen informativní a od skutečnosti se mohou, ve výjimečných případech, lišit i o více než 10%. Samostatnou kapitolou jsou v tomto ohledu popisy privátních apartmánů a více ubytovacích kapacit prodáváných pod jedním „obecným“ názvem. Zde berte popis apartmánů oprav-

du spíše jako orientační, protože vzhledem ke skutečnosti, že se častokrát jedná i o několik stovek bytů různých majitelů, popis přesně charakterizující všechny možné alternativy skladby a charakteru lůžek, polohy, prostornosti, vybavenosti atd. je doslova nevytvořitelný. Uvádění vzdálenosti i polohy jednotlivých služeb a ubytovacích kapacit v rámci konkrétního střediska jsou pouze orientační, resp. přibližné. Některé služby jsou, a to i přesto, že nejsou výslovně uvedeny za poplatek, službami hrazenými samostatně. Například se jedná o konzumaci v baru a restauraci, úhradu telefonních hovorů a připojení k internetu, poplatky za půjčení kajaku či lodičky atd. Současně upozorňujeme, že u některých ubytovacích kapacit, kde je nabízen pobyt pro malé děti (věková hranice vždy specifikována u konkrétní kapacity) zdarma či za pevnou částku výrazně nižší, než je základní cena pobytu, je ubytování miněno bez nároku na lůžko (a obsazenost pokoje či apartmánu je tedy brána bez jejich započítání) a případně stravování je samostatně splatné na místě-podrobnější informace žádejte v cestovní kanceláři. Dále si dovoluujeme poukázat na povinnost respektování vpsané otevírací doby a dalších povinností. Například se jedná o bazény, jejichž využívání je zpravidla podmíněno používáním koupací čepice a které nejsou otevřeny 24 hodin denně, ale pouze v časech vpsaných příslušnou ubytovací kapacitou, o omezení využívání některých služeb věkovou hranicí (např. omezení vstupu do posilovny, sauny apod. pro děti určité věkové hranice či povolení jejich vstupu jen v doprovodu dospělé osoby atd.) nebo o respektování klidu v poledních a nočních hodinách. Upozornit nesmíme opomenout též na velikosti parkovacích míst, zejména pak těch garážových (a to nejen ve vztahu k výšce vjezdu), která jsou dimenzována na vozy standardních velikostí a častokrát tedy autům větším nedovolují nejen zaparkování pohodlně, ale nezdíka vůbec žádné. V rámci dále jednoduše nabízeného ubytování pod „obecným“ názvem (např. „Privátní apartmány“, „Residenční komplexy“, „Apartmánové domy“...atd.) je zpravidla zahrnuto velké množství apartmánů v daném středisku. Cestovní kancelář nemůže také vždy zcela ovlivnit uvedení a ukončení provozu některých služeb jednotlivých ubytovacích kapacit. Namátkou se jedná o animační programy, které jsou zpravidla realizovány jen ve 2 až 3 měsících hlavní sezóny, nebo o provoz bazénů, jenž je v průměru také jen 3 měsíce, tedy cca od poloviny června do poloviny září. Zájem o veškeré služby či nabídky, které jsou nabízeny zdarma nebo fakultativně za příplatek splatný v místě pobytu (např. dětská postýlka, ložní prádlo,...), je nutno uvést na smlouvu o zájezdu, jinak nemusejí být ubytovatelem akceptovány. Dětské postýlky jsou standardně určeny dětem nedovršených 2 let, v případě zájmu o dětskou postýlku pro dítě starší se na toto informujte předem. V poslední době je též stále častějším jevem omezení kouření v rámci nejen společných prostor některých ubytovacích kapacit, ale častokrát i na pokojích a v apartmánech, když daná pravidla v tomto ohledu je vždy nutno respektovat. Není-li u jednotlivého zájezdu stanoveno jinak, neposkytuje cestovní kancelář žádný program v místě pobytu.

V některých destinacích najdete na pokoji pro obsazenost 2+1 (2 dospělí + 1 dítě), 2+2 (2 dospělí + 2 děti) nebo 3+0 (3 dospělí) dvě postele velikosti queen size (bez další přistýlky) nebo naopak jednu postel velikosti king size a pouze jednu přistýlku. Obsazenost pokojů označuje možný počet dospělých osob a dětí v uvedeném typu pokoje. 1 = dospělá osoba 2 = dítě (věk dítěte je určen podmínkami konkrétního hotelu). Příklad: Standardní pokoj: 2+1 (2 dospělí + 1 dítě), 2+2 (2 dospělí + 2 děti) nebo 3+0 (3 dospělí).

DENNÍ A ZÁVĚREČNÝ ÚKLID

U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně zájezdu. U apartmánového ubytování však tomu vždy není. U některých apartmánových kapacit je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně, u jiných je vpsán za povinný či fakultativní příplatek (v Kč při úhradě v ČR, resp. v příslušné zahraniční měně při úhradě v místě pobytu) a u dalších si zákazníci provádí závěrečný úklid sami. Jak je to se závěrečným úklidem u každé konkrétní ubytovací kapacity jednoznačně vyplývá z informací uvedených v nabídce zájezdu. Pokud se jedná o závěrečný úklid ve formě povinného příplatku, je toto vždy specifikováno výslovně a v případě, kdy o závěrečném úklidu u apartmánového ubytování hovořeno není, se má za to, že si závěrečný úklid provádí zákazníci sami. I za předpokladu, že závěrečný úklid je u apartmánového ubytování zahrnut v ceně zájezdu, případně je hrazen formou fakultativního či povinného příplatku, je zapotřebí provést běžný úklid typu zametení podlahy, vynesení odpadkového koše atd. a především kuchyňskou linku zanechat v absolutním pořádku včetně odmaštěné lednice, umytého nádobí apod. U některých ubytovacích kapacit si lze úklid kuchyňské

linky také extra fakultativně přibojednat. Dovolujeme si upozornit na skutečnost, že mohou nastat případné změny úhrad v místě pobytu třeba již i pro nadcházející letní sezónu. U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je v základní ceně zájezdu zahrnut též denní úklid. V některých ubytovacích kapacitách (zejména v Bulharsku) se pojmem denní úklid rozumí úklid pokoje obden, tedy každý druhý den.

KAUCE ZA UBYTOVÁNÍ

Již nyní si Vás dovoluujeme upozornit, že v případě ubytování v apartmánech, se v převážné většině případů na místě skládá vratná kauce, především jako jistina za nepoškození jeho zařízení a vybavení, případně ve vztahu k závěrečnému úklidu. Kauce je vyžadována i v některých hotelech, běžně např. v Spojených Arabských Emirátech, ale i v jiných destinacích. Výše kauce je různá, je odvislá od zvyklostí dané země či destinace i od konkrétní ubytovací kapacity. Stále přibývá i ubytovacích kapacit, u kterých lze kauci skládat platební kartou či pouze jejím prostřednictvím. Informace o výši kauce jsou u převážné většiny ubytovacích kapacit uvedeny v konkrétní nabídce zájezdu a jsou vždy obsahem odjezdových pokynů, které obdržíte před cestou. U některých kapacit v ceně zájezdu tedy pobytová taxa zahrnuje i, u jiných je ale splatná až v místě formou povinného příplatku, když informaci o tom, jak je tomu u každé konkrétní ubytovací kapacity naleznete v konkrétní nabídce zájezdu.

Jednolůžkové pokoje

Jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu. I když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, 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.

Poloha pokoje

O přidělení typu pokoje rozhoduje ubytovací zařízení. U pokojů, které jsou situovány na mořskou stranu znamená, že pokoje jsou situovány v té části ubytovacího zařízení, která je orientována směrem k moři. Mezi mořem, okny a výhledem mohou být překážky, např. stromy, ostatní vegetace nebo zástavba.

Promo/Economy pokoje

Nabídka je kapacitně omezena. Tyto pokoje mohou být umístěny v méně výhodné poloze.

Přistýlky

V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být například pohovka, rozkládací gauč, palanda, lehátko apod. a není vždy pevnou součástí vybavení pokoje. 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. I rodinné pokoje mají vedle dvou normálních hotelových postelí většinou přistýlky.

Dětské postýlky

Jsou většinou k dispozici jen podle možnosti a za úhradu, přičemž Vám doporučujeme sdělit příslušná přání již při objednávce. Poskytnutím dětské postýlky může dojít k prostorovému omezení. Další pomůcky, které jsou pro malé děti obvykle potřeba (nočníky, dětská strava, plenky apod.), nejsou v hotelech většinou k dispozici.

Přihlášení/odhlášení

Možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14.00 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňuje k delšímu používání pokoje. Podle mezinárodních dohod musí být pokoje vždy vyklizeny do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin). Individuálně lze dohodnout s recepcí vyklizení v pozdějším čase, zpravidla však za poplatek. Jedna noc v případě pozdních nočních či časných ranních letů je do celkového počtu nocí započítávána v případě, pokud je klient ubytován do 12.00 hodiny (poledne) následujícího dne.

Vaše speciální přání

Samozřejmě je rádi přijmeme při objednávce, musíme ale výslovně upozornit na to, že splnění vašich přání záleží většinou na ubytovateli, a proto za ně nemůžeme převzít žádnou záruku, popř. můžeme je přijmout jen nezávazně.

Hotely vhodné pro tělesně postižené

Jednotlivá hotelová, popř. klubová zařízení se vykazují jako vhodná pro tělesně postižené, popř. vozíčkáře. Nelze však převzít žádnou záruku za vhodnost zařízení v konkrétním případě, protože příslušné národní směrnice nemusí být v souladu s českými předpisy. Informujte se, prosím, při objednávce o tom, zda je požadované zařízení v konkrétním případě dostatečné, popř. odpovídajícím způsobem adaptované. Ubytovací kapacity v jižních zemích mají omezené služby pro tento typ klientů a bezbariérové pokoje jsou na vyžádání většinou pouze v hotelech vyšší kategorie. Přeprava hendikepovaných klientů a invalidních vozíků musí být nahrazena již při rezervaci zájezdu. V některých případech nelze klienty a vozíky přepravit autobusy určenými pro transfer z/do hotelu. Odpovídající doprava je zajišťována na vlastní náklady zákazníkem.

Technická zařízení

Ne každá země má stejný vysoký technický standard, na který jste zvyklí. V případě technické závady, jako např. u vytahu nebo klimatizace, může opatření náhradních dílů nějakou dobu trvat, protože nejsou v rekreačních oblastech vždy k dispozici.

Opravářské/stavební práce

Protože ubytovací zařízení nebo jednotlivé části hotelového zařízení vyžadují pravidelnou údržbu, mohou být nutné odpovídající údržbářské a opravářské práce. Žádáme o Vaše pochopení pro krátkodobá omezení s tímto spojená. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezonní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce opět obnovena. Takové případy stavební činnosti můžeme jen těžko ovlivnit a nelze mít vždy při koupi Vašeho zájezdu ty nejaktuálnější zprávy.

Hmyz

Na základě odlišného klimatu může dojít k výskytu hmyzu, přičemž toto nelze vyloučit ani v hotelovém zařízení, zejména v bungalovech. Navzdory použití vhodných ochranných prostředků proti hmyzu, které by se měly již ve Vašem vlastním zájmu používat pouze omezeně, nelze úplně vyloučit výskyt hmyzu jak v hotelovém zařízení, tak i v jednotlivých hotelových pokojích. Pokud byste si všimli výskytu hmyzu, žádáme Vás, abyste to obratem oznámili zaměstnancům hotelu, kteří přijmou příslušná opatření. Navíc doporučujeme vzít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny.

STRAVOVÁNÍ A NÁPOJE

V turistických destinacích se nabízejí v mnoha hotelech typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklým kořením a přísadami a nepodávají se vždy horké. Berte prosím na vědomí, že tělo často potřebuje několik dní, aby se přizpůsobilo odlišnému klimatu a neobvyklé stravě, popř. že zejména tyto okolnosti a požívání ledově chladných nápojů mohou vést k žaludečním potížím a onemocněním průjemem (cestovní diarreha).

Podle nejnovějších poznatků lze taková onemocnění i u osob, které se v jižních zemích zdržují častěji, odvodit z uvedených změn. Nelze tedy vycházet z toho, že jsou např. vyvolána nedostatečnou kvalitou zpracovaných potravin nebo nedostatečnými hygienickými podmínkami. Proto Vám doporučujeme poradit se před začátkem dovolené se svým lékařem nebo lékárníkem a vzít si s sebou příslušné léky.

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. Kontinentální snídaně v jižních destinacích jsou zpravidla jednotvárné a nepříliš bohaté. Pamatujte na to při výběru své dovolené. V určitých termínech může v restauracích a barech docházet k čekacím dobám, avšak personál se samozřejmě snaží vyhovět všem přáním a pokud možno se tomuto vyhnout. Z tohoto důvodu se jídlo organizuje v některých hotelech ve dvou nebo více skupinách.

U restaurací a barů, které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či

servírovaného menu je rovnocenné. V případě skutečně nízkého počtu klientů využívajících daný typ stravovací služby a mimo hlavní sezony (červenec, srpen) může dojít ze strany hotelu ke změně typu stravy. V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu.

Nápoje k jídlu nejsou zahrnuté v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. Je-li u stravovacích služeb uvedena forma menu, neznamená to vždy a v každém hotelu výběr hlavního jídla z několika možností. Čerpání první stravovací služby závisí na čase příletu, resp. na době přidělení pokoje. Pokud je stravování formou all inclusive, je z organizačních důvodů ve většině hotelů nutné nosit plastický náramek. Čerpání programu all inclusive v den odletu je závislé na době opuštění hotelu/odhlášení. V některých hotelech závisí poskytování programu all inclusive také na interních hotelových pravidlech. Ve většině hotelů je možné čerpání programu all inclusive po odhlášení doplatit na recepci. Přesný rozsah zahrnutých plnění si, prosím, zjistíte z příslušného popisu hotelu. Rozsah plnění se přitom řídí také podle třídy hotelu. Navíc lze i v hotelech s balíčkem vše v ceně využívat další plnění, přičemž je nutné tato plnění, která nejsou v ceně, zaplatit na místě zvlášť.

Plnění všeho v ceně lze využívat až do odhlášení. Nevyužitá plnění nelze proplatit.

Pro klienty ubytované v jedné ubytovací jednotce platí stejný typ stravovacích služeb. Pokud byste si přímo na místě objednali výlet, myslejte na to, že při časném odjezdu většinou nelze servírovat snídaní. Informujte se v hotelu o možnosti balíčku s jídlem. Za stravování, které nečerpáte, se částka nevrací. Vnášení potravin a nápojů nakoupených mimo zařízení do hotelu může být zakázáno domovním řádem a zejména u menších kapacit se můžete setkat i s výslovnými protesty personálu nebo majitele. Ve většině hotelů se klade důraz na společenské oblečení během večere. U mužů to znamená nosit dlouhé kalhoty. V hotelech vyšší třídy je někdy vyžadován u večere společenský oděv.

VODA A ELEKTRICKÉ NAPĚTÍ

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. Pitnou vodu vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním ohřevem teče občas vlažná voda, při špatném počasí, popř. současném užívání více sprch v hotelu, může podle okolností docházet ke krátkodobým omezením. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Ne v každé zemi je elektrické napětí shodné s napětím v ČR a ne ve všech destinacích lze používat elektrické zástrčky užívané v ČR. V některých zemích je tak nutné dokoupit adaptér pro zapojení elektrických zařízení. Blíží informace doporučujeme si zjistit před odletem. Ve většině pobytových zemí se u vody v potrubí jedná pouze o užitkovou vodu, která není vhodná k požívání jako pitná voda. V některých destinacích je obvyklá odsolovaná voda, která má nepřijemnou charakteristickou pachutí, a to i po převaření, ale je zdravotně nezávadná.

SERVIS A SLUŽBY

Pokud jde o služby místních zaměstnanců, odpovídá úroveň a rychlost poskytovaných služeb mentalitě obyvatelstva, 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. Jak za výměnu peněz, tak i za telefonování v hotelu účtuje ubytovatel vyšší poplatky/přírázky. Obchody umístěné v hotelových zařízeních si pronajímají soukromí podnikatelé. Tvorbu cen tedy nemůžeme z naší strany nijak ovlivnit. Při poskytování internetu, WiFi může docházet z důvodu počasí a přírodních vlivů ke krátkodobým výpadkům. V mnoha zemích najdete jinou mentalitu a jiný životní rytmus. I výklad pro vás důležitých hodnot, jako je čistota a přesnost, může být jiný, než jste zvyklí. Jižní destinace (především řecké) mají obecně nižší standard poskytovaných služeb.

SLUNEČNÍKY/LEHÁTKA

Zjistíte si, prosím, z příslušného popisu hotelu, v jaké míře jsou k dispozici lehátka a slunečníky, popř. jestli je třeba jejich zapůjčení hradit. Myslejte na to, že lehátka a slunečníky z důvodu místa neodpovídají vždy kapacitě lůžek, a proto nejsou k dispozici všude, popř. jsou k dispozici jen omezeně a zejména v hlavní sezóně nedostačují vždy. Rezervace několika lehátek současně na různých místech v jednom zařízení je zakázána stejně jako rezervace v časných ranních hodinách.

PLÁŽE

Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou v publikované nabídce, webové či jiné obdobné nabídce popsané jen orientačně, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hlučnému obyvatelstvu. Pláže před hotelovými zařízeními jsou skoro všude ve veřejném vlastnictví, takže čištění spadá do oblasti úkolů místních obcí. Zpravidla však obhospodařují oblasti pláže před hotelovými zařízeními příslušní ubytovatelé (lehátka, slunečníky, bary). Samozřejmě se i ubytovatel snaží tuto oblast pláže udržovat v čistotě. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit nánosy, náplavy např. vodní trávy nebo výskyt medúz a podobně. Dále to může vést k omezením nebo změnám pláže, což je však nevyhnutelné a nelze to z naší strany ovlivnit. Dodržujte, prosím, pokyny ohledně možností koupání v hotelu, popř. na pláži, a zohledňujte mořské proudy a počasí i příliv a odliv. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak.

BAZÉNY

Z hygienických důvodů je nutné přidávat do vody v bazénu chemikálie. Hostům s citlivou pokožkou doporučujeme, aby toto konzultovali se svým lékařem. Voda v bazénech se musí pravidelně měnit, přičemž během výměny vody nelze bazény užívat. Užívání bazénu je dovoleno jen během provozních dob vykázaných přímo na místě a při dodržování pokynů k použití a probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Pokud je součástí hotelového zařízení aquapark (nebo samostatné skluzavky do bazénu), je třeba respektovat provozní řád a pravidla užívání (zejména věková a výšková omezení). Provoz hotelových bazénů a aquaparků je závislý na počasí, v případě nepříznivého počasí může být provoz omezen. Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívání bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván. Tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

ŠPERKY A TREZORY

Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky. Cenné předměty (cestovní doklady, peníze, šeky, platební karty) si uložte v hotelovém trezoru, který je k pronajmutí buď v recepci, nebo přímo na pokoji. Pokud byste nicméně byli během svého pobytu okradeni, bezpodmínečně se doporučuje oznámení krádeže na policii. Obratě se v takovém případě, jakož i ve všech ostatních případech nehod okamžitě na našeho průvodce. Za hotovost i předměty, které nejsou pro pobyt na dovolené nezbytné nutné (např. vysoké cenná technická zařízení, speciální výstroj a sportovní nářadí, cenné předměty vyšší hodnoty, šperky, notebooky atd.), zásadně odmítá jak naše cestovní kancelář, tak i ubytovatel přebírat jakoukoliv odpovědnost. V případě nutnosti doporučujeme sjednat speciální individuální připojištění.

KLIMATIZACE/TOPENÍ

Tato zařízení najdete pouze v těch hotelech, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně, a tak její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. Při výpadcích proudu, popř. kolísání proudu, se řádný provoz zařízení zpravidla udržuje pomocí nouzových agregátů, které však nejsou technicky způsobilé dodat dostatek elektřiny, aby mohly zaručit funkci klimatizací. V mnoha zařízeních byly klimatizace v posledních letech modifikovány tak, že fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojového klíče, takže provoz klimatizací automaticky končí při opuštění pokoje, popř. otevření oken nebo dveří. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

SPORT/ZÁBAVA/AKTIVITY

Nabízené aktivity lze využívat podle příslušných možností, popř. podle povětrnostních podmínek. Zejména prosíme, abyste zohlednili, že při velké poptávce je snaha dát nabízené možnosti sportu a zábavy k dispozici všem hostům ve stejné míře. V jednotlivých případech proto může docházet k čekacím dobám nebo omezením, za což žádáme o Vaše pochopení. Určitá plnění lze využívat jen po předchozí rezervaci, blíží informace získáte od našich průvodců, popř. zaměstnanců příslušného hotelu. Mějte prosím pochopení pro to, že stávající sportovní materiál, jakož i např. tenisové kurty

neodpovídají vždy navykému standardu a na základě stálého užívání mohou vypadat opotřebované. Používání sportovního nářadí i účast na sportovních, zábavních a jiných aktivitách probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti, vedení hotelu zejména neodpovídá za zranění vznikající při sportovní činnosti. Pouštějte se jen do takových činností, na jaké jste zvyklí i v ČR, a dbejte, prosím, bezpodmínečně na to, že na základě klimatických podmínek může rychleji docházet k únavovým jevům a větší ztrátě teplot. Sportovní zařízení, sportovní nářadí a vozidla byste měli před použitím zkontrolovat. Při poškození vypůjčené výstroje je nutné provést úhradu na místě. Zábavu pro děti, popř. dětský klub nelze srovnávat s mateřskou školou a zejména nelze dětem nutit účast na těchto aktivitách proti jejich vůli. Animační programy jsou dostupné pouze v některých hotelech. Prosíme Vás o pochopení i v tom, že v mezinárodních klubech a hotelových zařízeních se i zábavní program a zábava nabízejí vícejazyčně. Určité zábavné programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

NOČNÍ KLID

K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Jejich provoz probíhá na základě úředních povolení, a nelze mu tedy zabránit. Také zvuková propustnost mezi jednotlivými místnostmi v ubytovacích zařízeních může být různá dle stavebního stylu objektu. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. Prosíme, abyste zohlednili, že v hotelech a klubových zařízeních může na základě smluvně přislíbeného zábavního programu docházet i po 22. hod. k obtěžování hlukem. Život na jihu se probouzí teprve večer a podle toho může trvat až do časných ranních hodin. Během doby před sezonou a po ní může dojít k určitým omezením hotelových služeb (zábava, sportovní nabídka, klimatizace atd.), proto je nelze vždy zaručit v plném rozsahu. Tato okolnost se však zohledňuje již při utváření ceny.

HYGIENA

Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Upozorňujeme, že zejména v řeckých destinacích je v hotelech běžný výskyt koček, a to i v restauračních zařízeních. Kočky jsou považovány za oblíbené domácí mazlíčky a jsou v hotelech respektovány, přestože to některým klientům může připadat nepatřičné.

HLUK

Z hygienických důvodů je obvyklé provádět odstraňování odpadu časně rána, aby se zabránilo obtěžování zápachem kvůli vysokým teplotám přes den. Myslete, prosím, na to, že to nelze vždy provádět bezhlukně, avšak je to ve Vašem zájmu. V moderních rekreačních destinacích přilétá převážná většina turistů letadlem, takže na letištích dochází k pravidelným letům. Určité omezení letovým hlukem nelze vyloučit. Přibližnou vzdálenost hotelového zařízení od příslušného letiště si, prosím, zjistěte z popisu. Mějte také pochopení pro to, že postupy a zařízení nutné k provozu hotelového zařízení někdy mohou vést ke vzniku hluku (dodavatelé, agregáty atd.).

POZNÁVACÍ ZÁJEZDY

Především u tohoto typu zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních a náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.

VÝLETY

CK není pořadatelem fakultativních výletů. Nabídku výletů v místě Vašeho pobytu Vám od místní agentury poskytne zástupce CK v destinaci. Výlety se v destinaci platí v místní měně a jsou provázeny česky/slovensky, příp. anglicky nebo německy mluvícím průvodcem. Výlety zakoupené před odletem se uskuteční pouze při dosažení min. počtu účastníků. Zákazník si v případě neuskutečnění výletu může u průvodce vybrat výlet jiný s doplacením rozdílu ceny. Vrazení peněz za neuskutečený výlet nebo za účast na výletě s nižší cenou nárokuje zákazník po příletu v kanceláři, kde zájezd zakoupil. Za kvalitu suvenýrů (např. fotografie, videozáznam apod.) nenese CK odpovědnost.

PRONÁJEM AUT

Převzetí vozidla probíhá ve většině případů v kanceláři autopůjčovny. V případě, že máte objednáno přistavení vozidla u hotelu, jste většinou z hotelové recepce do kanceláře autopůjčovny. Vrazení vozidla probíhá shodně. Při převzetí/vrazení auta na letišti mimo otevírací dobu kanceláře (většinou v čase mezi 23.00–7.00 hod.) je účtován příplatek. Při převzetí auta je třeba uhradit depozit embosovanou platební kartou. V mnoha případech autopůjčovny vyžadují přímo kreditní kartu na jméno hlavního řidiče. Dále může být v autopůjčovnách požadována úhrada plné nádrže paliva. Minimální věk řidiče je 21 let, řidičské oprávnění musí být vydané před více než jedním rokem. Řidič mladší 24 let musí většinou hradit příplatek. V ceně pronájmu je většinou zahrnuté základní pojištění CDW. Doporučujeme sjednat rozšířené pojištění SCDW. Podrobnosti Vám sdělí náš prodejce.

OČKOVÁNÍ

V současné době do většiny zemí není povinné očkování (s výjimkou očkování proti žluté zimnici při příjezdu ze zemí s výskytem této choroby), nicméně doporučujeme před cestou konzultovat případná rizika s odborným lékařem. Aktuální informace naleznete také na serveru www.ockovani.com.

SEZONY

Období před hlavní sezonou (letní prázdniny) a po ní přináší vedle výhodných cen na druhé straně skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V těchto obdobích se stává, že i hotel nenabízí služby (klimatizace, zábava, sportovní nabídka atd.) v plném rozsahu v důsledku menšího počtu klientů.

PRŮVODCOVSKÝ SERVIS

Je-li průvodcovský servis obsahem smlouvy o zájezdu, může být poskytován v různých formách. Průvodcovský servis může být poskytován v průběhu celého zájezdu, nebo formou asistence na letišti, nebo pouze asistence po telefonu atd. Stálou přítomnost průvodce v konkrétním hotelu není možné z časových důvodů zajistit. Pokud se vyskytne během vašeho pobytu jakýkoliv problém, oznamte tuto skutečnost průvodci, pokud je přítomen v destinaci, nebo kontaktujte telefonickou Helplinku Dynamix +420 778 722 992, která je zabezpečovaná 24 hodin denně.

POMOC V NESNÁZÍCH

CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník má možnost CK kontaktovat a účinně s ní komunikovat (požádat o pomoc, ocitne-li se v nesnázích) na k tomuto účelu zřízené telefonní lince, která je v provozu 24 hodin denně a jejíž číslo je uvedeno na Smlouvě o zájezdu nebo v pokynech k odletu.

INFORMACE V PUBLIKOVANÉ NABÍDCE, WEBOVÉ ČI JINÉ OBDOBNÉ NABÍDCE

Protože se naše nabídka připravuje přibližně jeden rok před začátkem Vaší dovolené, může dojít v mezidobí ke změnám místních poměrů např. v důsledku přestaveb, popř. přístaveb, adaptací nebo podobně, a proto se fotografie mohou ve výjimečných případech odchylovat od skutečné situace. Veškeré údaje o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v publikované nabídce, webové či jiné obdobné nabídce odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo na jejich změnu. Zakreslení hotelů v pobytočných oblastech má pouze informativní charakter.

PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE FISCHER, A. S.

se sídlem Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

ZÁJEZDY Z KATALOGU POZNÁVACÍ ZÁJEZDY 2020

1. PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE FISCHER, A. S.,

(dále jen „Podmínky pro cestující“ a „CKF“) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CKF a zákazníkem. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito Podmínkami pro cestující. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, resp. těchto Podmínek pro cestující, jsou také Přepravené podmínky příslušného leteckého dopravce, které naleznete na <https://www.fischer.cz/podminky/prepravni-podminky-leteckych-dopravcu>, nebo ve vybraných případech budou zákazníkovi předány na pobočce; Reklamační řád a Důležité informace. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s výše uvedenými dokumenty. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.

CKF se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které tvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“). Tyto Podmínky pro cestující upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu.

Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CKF smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva postoupena.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Předmluvní informační povinnost

Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, obznámí CKF zákazníka s Informačním memorandem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

Smlouva o zájezdu

Smluvní vztah mezi CKF a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, potvrzené ze strany CKF. CKF vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v pdf.). Po vydání tohoto potvrzení je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže. Nákup zájezdů přes internetové stránky CKF probíhá následujícím způsobem. Nabídka zájezdů prezentovaná na internetových stránkách CKF představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.). Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd, dává CKF návrh na uzavření smlouvy o zájezdu (tzv. nabídka). Smlouva o zájezdu vzniká až následným potvrzením nabídky zákazníka ze strany CKF a zaslání potvrzení o zájezdu zákazníkovi (tzv. akceptace). CKF tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CKF zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, v souladu s těmito podmínkami a reklamačním řádem. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito podmínkami i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.

Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje že:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu zaslány Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, Přepravené podmínky příslušného dopravce, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění CKF proti úpadku,
- mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně příbližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,
- je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby je k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřil. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvy o zájezdu. Ve stejné lhůtě předá CKF zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CKF uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, prosíme o kontaktování CKF.

3. CENY ZÁJEZDU

Celková cena je konečná a zahrnuje dopravu, ubytování a stravování podle vlastního výběru a eventuální program během zájezdu, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, nebo i další služby uvedené ve smlouvě o zájezdu, letištní taxy a další poplatky, jsou-li součástí zájezdu (bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta) a palivové příplatky.

Celková cena nezahrnuje cestovní pojištění, případné vízum, servisní poplatky u plaveb, volitelné nepovinné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.) a manipulační poplatky za dítě do 2 let.

Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, kterou jsou CKF známé v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CKF druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb např. pobytových tax. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny. Aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.

ZVÝHODNĚNÉ CENY

Děti do 2 let: Cestují bez nároku na místo v letadle a stravu během letu a lůžko a stravu během pobytu. Cena letenky je stanovena dle podmínek dopravce. Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v hotelu. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 2 roky.

V případě objednání ubytování s dítětem do 2 let (infant) je rezervace na vyžádání a zpětné potvrzení. Možnost zajištění požadovaného ubytování podléhá potvrzení ze strany CKF. CKF je povinna zákazníkovi sdělit, zda došlo k potvrzení požadovaného ubytování nejpozději do pěti pracovních dnů od vyžádání. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že v případě nepotvrzení možnosti ubytování ze strany hotelu, se takováto smlouva o zájezdu od počátku ruší.

V případě objednání ubytování s dítětem do 2 let (infant) je rezervace na vyžádání a zpětné potvrzení. Pokud se jedná o smlouvu o zájezdu, na které je jedna ze služeb na vyžádání a zpětné potvrzení, podléhá tato smlouva potvrzení ze strany CKF. CKF je povinna zákazníkovi sdělit, zda došlo k potvrzení požadované služby nejpozději do pěti pracovních dnů od vyžádání. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že v případě nepotvrzení vyžádané služby ze strany dodavatele, se takováto smlouva o zájezdu od počátku ruší. V případě potvrzení vyžádané služby, je smlouva o zájezdu platně uzavřena a odstoupení od smlouvy se řídí Podmínkami pro cestující a je spojeno s naúčtováním storno poplatků. V případě potvrzení zájezdu je smlouva o zájezdu platně uzavřena a odstoupení od smlouvy se řídí Podmínkami pro cestující a je spojeno s naúčtováním storno poplatků.

Děti od 2 let: Jedno dítě od dvou let (horní věková hranice je stanovena dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení), které je ubytováno minimálně se dvěma dospělými osobami, obdrží slevu dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení.

Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit horní věkovou hranici dle podmínek jednotlivých hotelů. U jednotlivých ubytovacích zařízení je věková hranice dětí stanovena odlišně. Blíží informace najdete v konkrétní cenové nabídce u jednotlivých hotelů.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CKF má právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím zájezdu a zákazník je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit. U leteckých zájezdů je zákazník povinen zaplatit zálohu ve výši:

1 490 Kč na osobu při uzavření smlouvy do 15. 1. 2020

2 990 Kč na osobu při uzavření smlouvy do 31. 3. 2020

4 990 Kč na osobu při uzavření smlouvy do 30. 4. 2020

7 000 Kč na osobu při uzavření smlouvy od 1. 5. 2020

Tato záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 60 dní před zahájením zájezdu. Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 60 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. V případě sjednání cestovního pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu je cena pojištění zahrnuta do celkové ceny zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky

na účet CKF vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v pobočce či v sídle CKF, případně u autorizovaného prodejce CKF. Autorizovaný prodejce CKF je oprávněn od zákazníka převzít pouze zálohu na cenu zájezdu; platek poukáže zákazník vždy na bankovní účet CKF. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CKF oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odpustné ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v bodech 5 a 6. Předpokladem pro zajištění zájezdů nebo služeb, které jsou součástí zájezdu „na vyžádání“, je uzavřená smlouva o zájezdu a zaplacení zálohy v požadované výši. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CKF – ceniny nebo jiného poukazu, se při odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz CKF v hodnotě snížené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CKF. Benefitní poukazy (popř. karty) lze uplatnit do hodnoty 50% z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 20 000,- Kč na zájezd. Tyto bonifikované poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemí sleva) a bonusy CKF (není-li uvedeno jinak).

5. Odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu – stornopoplatky

V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu, u které byla provedena změna termínu zájezdu, se výše storno poplatků stanoví ke dni provedení změny původní (prvotní) smlouvy o zájezdu.

Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla či pobočky CKF či pobočky CKF, popř. k rukám autorizovaného prodejce CKF; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba.

V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornoplatek **ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, Nejméně však:**

do 60 dní před odletem/odjezdem 1 490 Kč/os.,
od 59 do 45 dní před odletem/odjezdem 20 % z konečné ceny (min. 1 490 Kč/os.),
od 44 do 21 dní před odletem/odjezdem 30 % z konečné ceny,
od 20 do 14 dní před odletem/odjezdem 50 % z konečné ceny,
od 13 do 6 dní před odletem/odjezdem 80 % z konečné ceny,
5 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z konečné ceny.

Pro stanovení výše odpustného se vychází z ceny zájezdu, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CKF. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CKF a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákazníka CKF výši odpustného odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CKF veškeré náklady, které CKF vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.

Zákazník, který uzavřel s CKF smlouvu o zájezdu, je povinen hradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši stornopoplatků platí shora uvedené obdobně. CKF má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Stornopoplatky se vztahují také na zájezdy „na vyžádání“. CKF je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit Zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odpustné.

CKF je oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CKF si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si zákazník vytvořil duplicitní rezervaci, v takovém případě jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky dle těchto podmínek. Pokud jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky ze strany CKF z důvodu odstoupení CKF od smlouvy pro porušení povinností zákazníka, rozhodujícím dnem pro stanovení účinnosti odstoupení od smlouvy je den zrušení zájezdu v rezervačním systému CKF.

Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CKF odpustné podle v těchto případech:

- vnější okolnosti nutí CKF podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- CKF nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
- CKF odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm

dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;

e) CKF odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CKF vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Bezplatné odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu dle písm. c) je možné pouze v případech, pokud Ministerstvo zahraničních věcí nedoporučí občanům cestu do místa pobytu a v místě pobytu budou přijata speciální opatření ze strany místních orgánů, které mají významný dopad na poskytování zájezdu.

Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, má CKF právo na odpustné ve výši plné ceny zájezdu.

6. STORNOVACÍ POPLATKY ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

- Stornovací poplatky za pojištění:** V případě storna osoby, která má zaknihované pojištění, jsou účtovány 100% stornopoplatky z ceny zakoupeného pojištění.
- Stornovací poplatky za letecké přípoje** (např. Ostrava–Praha apod.): V případě storna osoby, která má zaknihován letecký přípoj, je zákazník povinen uhradit 100% stornopoplatky z ceny zaknihovaného přípoje.
- Stornovací poplatky za golfová hřiště:** Jestliže má zákazník již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu green fee, platí při zrušení rezervace hřiště storno ve výši 100 % zaplacené ceny. Další změny, jako např. změny časů, podléhají poplatku ve výši 300 Kč/hráč.
- Stornovací poplatky za ubytování před odletem:** Za storno nebo změnu ubytování v Praze, Brně a Ostravě před odletem jsou účtovány stornopoplatky ve výši: do 3 dnů před nástupem 200 Kč/osoba, 2–1 den před nástupem 50 % z konečné ceny, v den nástupu 100 % konečné ceny.
- Stornovací poplatky za pronájem aut v destinaci:** Při stornu pronájmu auta ekonomické třídy do 3 dnů před začátkem pronájmu účtujeme stornoplatek ve výši 390 Kč/pronájem. U luxusních aut, limuzín a minivanů účtujeme při stornu pronájmu do 3 dnů před začátkem pronájmu stornoplatek ve výši 3 000 Kč/pronájem. Při stornu 3 dny (72 hod.) před začátkem pronájmu a méně činí stornoplatek 100 % ceny pronájmu.
- Stornovací poplatky z vyřízení viz** činí 100 % ceny víza včetně případného manipulačního poplatku.
- Stornovací poplatky za objednané parkování** činí 100 % ceny parkování.
- Stornovací poplatky za objednaný seating** činí 100 % ceny objednané služby.
- Stornovací poplatky za objednanou nadváhu a sportovní vybavení:** do 6 dní zdarma, 5 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z ceny objednané služby.
- Stornovací poplatky za objednanou službu Travel Plus Comfort:** do 6 dní zdarma, 5 dní před odletem a méně 100 % z ceny objednané služby.
- Stornovací poplatky za catering:** do 6 dní před odletem zdarma, 5 dní a méně 100% z ceny objednané služby.
- Stornovací poplatky:** za veškeré objednané doplňkové služby (na výlety, transfery apod.) činí 100 % z ceny objednané služby.

7. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Na přání zákazníka lze provést změnu jména zákazníka (postoupení smlouvy o zájezdu), termínu a hotelu v již uzavřené smlouvě o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, tj. zejména je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu. Změna v osobě zákazníka je vůči CKF účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Zájezdy není možné měnit za zájezdy z last momentové nabídky, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře nebo na ostatní zvláštní nabídky. Při provedení změny jsou vždy účtovány aktuální plné ceny zájezdů bez možnosti uplatnění slev last minute nebo jiných slev. Za uvedené změny jsou účtovány tyto manipulační poplatky:

- Změna jména zákazníka** – v případě zařazení náhradníka nebo změny jména zákazníka (např. v důsledku sňatku) účtujeme poplatky dle podmínek dopravce (letecké společnosti). Oznámení objednatele zájezdu o změně v jeho osobě musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a že splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna jména je vždy na vyžádání a zpětné potvrzení ze strany hotelu. V případě změn všech jmen na jedné ubytovací jednotce je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tj. CKF účtuje storno poplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek. Na žádost zákazníka CKF výši odpustného odůvodní. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CKF v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační platek CKF a platek za změnu letenky). V případě zakoupení pojištění musí mít náhradník (nová osoba) zakoupené pojištění nové. Původní propadá a nelze převést na nově objednanou osobu.
- Změna počtu osob v ubytování** – v případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zaplatit zbývající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení apartmá (bungalovu) jednou osobou. V případě storna úspěšné osoby, kdy v ubytovací jednotce zůstávají po této změně pouze jedna úspěšná osoba a jedno dítě, hradí dítě cenu úspěšné osoby, pokud není ve zvláštní nabídce stanoveno jinak. Za stornovanou osobu musí být uhrzeny stornopoplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek.

c) **Změna druhu dopravy**, letecké společnosti, termínu, místa odletu nebo cílové destinace je posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. že účtujeme stornopoplatky dle bodů 5 a 6.

d) **Změna odletu z destinace** – během Vaší dovolené podléhá poplatku letecké společnosti za změnu letenky souvislosti s prodloužením/zkrácením pobytu. V případě prodloužení pobytu je potřeba doplatit služby, při zkrácení se peníze za nevyužité služby nevrací.

Veškeré poplatky uvedené v bodech 5, 6 a 7 CKF účtuje vždy za každou osobu včetně dětí. Poplatky za změnu knihování a odstoupení od smlouvy (storno poplatky) jsou splatné ihned. Veškeré změny v knihování zájezdů objednaných z tohoto katalogu podléhají poplatkům uvedeným v bodech 5) až 7d). Veškeré změny jsou závislé na kapacitách jednotlivých letů a hotelů.

8. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY CKF

Nutí-li vnější okolnosti CKF podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CKF splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CKF zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy o zájezdu, aniž by musel hradit odpustné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CKF zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to

- a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,
- b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu,
- c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a
- d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnížší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CKF rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CKF rozdíl v ceně zájezdu má CKF právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat odpustné dle článku 5 a 6 těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CKF na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CKF takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CKF povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

b) Připustné odchylky od sjednaných služeb

CKF si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CKF povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. V případě státních svátků nebo jiných významných dnů v příslušné destinaci může být provoz ubytovacích kapacity upraven či určité služby nemusí být k dispozici.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezení souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších aktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla tato smlouva o zájezdu uzavřena, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

Změny času odjezdu nebo příjezdu jsou považované za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CKF neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předstunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstupného (tj. stornopoplatků).

Délka zájezdu je vyjádřena počtem nocí. Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že let může částečně zasahovat do dne následujícího.

Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže CKF poskytnout žádnou finanční náhradu, za předpokladu, že sjednaný počet dnů, resp. nocí, byl dodržen; odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena. Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením a ukončením zájezdu rozumí okamžik započetí letecké přepravy (tj. okamžik započetí odbavování leteckým přepravcem).

9. ODSTOUPENÍ CKF OD SMLOUVY O ZÁJEZDU

CKF je oprávněna před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem Smlouvy o zájezdu, popř. po zahájení zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit z důvodu:

a) Porušení povinností zákazníkem

Za porušení povinností zákazníkem se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavřené smlouvy o zájezdu považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu (popř. pokud hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat), a dále případy, kdy je zákazník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. Zákazník bere na vědomí, že v případě odstoupení CKF od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem mu nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány. Zákazník je povinen nahradit CKF náklady vzniklé v souvislosti s jeho dopravou zpět na místo odjezdu a případně vzniklou škodu.

b) Z důvodu zrušení zájezdu

CKF je oprávněna zrušit zájezd před zahájením jeho čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy o zájezdu (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jímž nemohla CKF zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat).

Zrušit zájezd, jenž je předmětem smlouvy o zájezdu, je CKF dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je uveden v katalogu nebo v jiné formě nabídky.

Jestliže CKF zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny.

Jestliže CKF zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CKF takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu o 5 dnů od výše uvedeného zrušení zájezdu, je CKF povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CKF povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu s uvedením důvodů zašle CKF na adresu zákazníka; účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení.

10. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) **Poskytnout CKF součinnost**, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především uvést úplné a pravdivé údaje ve smlouvě o zájezdu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů; uvést kontaktní telefon a email, na němž bude zákazník v případě potřeby k zastížení.

b) Bez zbytečného odkladu **sdělit CKF své stanovisko** k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu.

c) **Převzít od CKF doklady** potřebné pro čerpání služeb (vouchery a letenky/jízdenky); způsob předání cestovních dokladů je s zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu. CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem 7 dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu anebo v katalogu.

d) **Dostavit se ve stanoveném čase** na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu či zmešká odlet/odjezd nebo bude-li před započítím cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. V případě, že je let operován na linkových letech, nenastoupením na první let propadá celá letenka, tj. let do destinace i z destinace zpět (včetně navazujících letů).

e) **Mít u sebe všechny doklady** požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je to vyžadováno). Příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat.

f) **Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám** na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CKF a uhradit případnou škodu, kterou způsobil. Dodržovat právní předpisy navštívených států. Chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

g) **Předložit souhlas zákonného zástupce** v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu.

Zákazník, se kterým je smlouva o zájezdu uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnilly všichni účastníci účastnící se zájezdu.

11. REKLAMACE

Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných v smlouvě o zájezdu a na poskytnutí pomoci v nesnázích. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývajících z vadného plnění jsou upraveny v Reklamačním řádu společnosti Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Uplatnění reklamace může zákazník provést písemně s uvedením data a předmětu reklamace. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CKF či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavateli/poskytovateli služeb v tuzemsku či v zahraničí. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CKF a jejich obchodních partnerů. CKF odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CKF však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CKF škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CKF hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Vznikla-li CKF škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CKF poprvé. Blíží informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

12. POJISTNÁ SMLOUVA

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na www.fischer.cz nebo v příloze smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění přebírá zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením tohoto pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje na tu část zájezdu, kde CKF není dodavatelem kombinace služeb. Po uzavření smlouvy o zájezdu není možné změnit typ nebo rozsah pojištění.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelář vydává Cestovní kancelář FISCHER, a.s., (dále jen „cestovní kancelář“) tento reklamační řád.

ČLÁNEK 1

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

ČLÁNEK 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“).

ČLÁNEK 3

- Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kancelář má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamaci“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.
- Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále též „průvodce“ nebo „delegát“), aby mohlo být zabráněno škodě a aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CKF odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžitě nápravy.
- Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši

Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou; zákazník řeší případnou pojistnou událost přímo s pojišťovnou, CKF nepřislouží posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

Pokud dojde ke ztrátě či k poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu týkající se letecké dopravy se řídí zejména ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajáře, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.

13. POJIŠTĚNÍ CKF PROTI ÚPADKU

CKF je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a ERV Evropské pojišťovny, a.s., IČ:49240196, se sídlem Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, tj. pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu (www.fischer.cz), informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách CKF a u autorizovaných prodejců CKF. Doklad o pojištění bude zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

14. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

Smlouvy, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu CKF o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku nebo v době uzavření smlouvy o zájezdu. CKF si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce a nezávazné poptávce. Nezávaznou poptávkou se rozumí poptávka zájezdu, ve které nejsou ještě uvedeny osobní údaje zákazníka a/nebo spolucestujících osob. Pro zákazníka je závazná cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zájezdu. CKF nenese odpovědnost za chyby v rezervaci, které lze přičíst zákazníkovi nebo které byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. Jakákoliv nabídka zájezdu z katalogu, internetových stránek či dodatečných nabídek CKF není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. CKF si vyhrazuje právo změny seznamu hotelů „na vyžádání“.

Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 1. 6. 2020, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující v původním znění.

přiměřeně rozsahu a trvání vady. CKF odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CKF vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.

4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CKF bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejně nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CKF zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnuta sleva přiměřená.

5. V této situaci je CKF povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CKF náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CKF se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.

6. Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

ČLÁNEK 4

1. Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku

stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku. Reklamační řád dále odkazuje na „tabulku“, která je umístěna na webových stránkách Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. (www.fischer.cz/o-ck-fischer/itq-standard). Ustanovení tohoto článku nelze aplikovat na zájezdy eTravel, zájezdy NEV-DAMA a zájezdy, kterých pořadatelem není CKF.

2. V případě vzniku vad definovaných v „tabulce“, které se týkají kvality ubytování (sekce I – Ubytování), kvality stravování (sekce II – Stravování) a dalších aspektů zájezdů definovaných v sekci III – Různé, je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen poskytnout delegátovi veškerou součinnost za účelem sepsání písemného „protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci“. Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout (např. neumožní delegátovi vstup do ubytovací jednotky atd.), bere tímto na vědomí, že jeho reklamaci nebude možné řešit dle „tabulky“. V případě, že delegát není z objektivních příčin k dosažení, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určitě popsána. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterékoli pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

3. V případě vad definovaných v „tabulce“, které se týkají kvality služeb delegáta (sekce IV.), je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu, případně budou vady prokazovány formou svědecké výpovědi.

4. V případě vzniku vad definovaných v „tabulce“ v sekci Doprava je zákazník povinen požádat pracovníka letištní asistenční služby cestovní kanceláře nebo delegáta o písemné potvrzení vzniku příslušné vady (resp. o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci, pokud je v konkrétním případě k dispozici). V případě vzniku vady na palubě letadla je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určitě popsána. Zmíněné potvrzení je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterékoli pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

5. Výše kompenzace, kterou cestovní kancelář zákazníkovi poskytne, odpovídá procentu z ceny zájezdu, které je u každé konkrétní vady uvedeno v „tabulce“ (za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokazována). V případě, že se vady (u nichž to jejich povaha umožňuje – zejména uvedené v sekci Ubytování, Stravování, Různé, Služby delegáta) nevyskytují během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace uvedená v „tabulce“ vydělí počtem dní odpovídajících trvání zájezdu a vynásobí podílem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala.

V případě, že celková kumulovaná výše přiznané kompenzace přesáhne hodnotu 50 % z ceny zájezdu (zejména v případě souběhu více vad), cestovní kancelář zákazníkovi přiznává dodatečný nárok na kompenzaci „radosti z dovolené“, jejíž výše se určuje v souladu s „tabulkou náhrady ztráty radosti z dovolené“ umístěné na webových stránkách Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Pro účely výpočtu kompenzace se vychází ze součtu ceny zájezdu, letištních tax a dalších poplatků a palivového příplatku. Nezapočítává se pojištění a další fakultativní služby (pronájem auta, výlet, atd.).

6. Přijetím kompenzace se považuje reklamacie s konečnou platností za vyřízenou.

7. Systém kompenzací dle „tabulky“ lze uplatnit pro destinace, kde má Cestovní kancelář FISCHER, a.s., služby delegáta. Seznam těchto destinací naleznete na webových stránkách cestovní kanceláře.

ČLÁNEK 5

1. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamacie, a to bez zbytečného odkladu. Nejpозději však do dvou let od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. Doporučujeme zákazníkům uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v destinaci nebo ihned po návratu z destinace tak, aby mohla být reklamacie služeb vyřešena ke spokojenosti zákazníka.

2. Nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamacie po návratu z dovolené, je zaslání reklamacie e-mailem na adresu Zákaznického servisu CK Fischer, tj.: zakaznický.servis@fischer.cz nebo písemnou formou na adresu

sídla cestovní kanceláře, tj.: Cestovní kancelář FISCHER, a.s., Zákaznický servis, Babáková 2390/2, 148 00 Praha 4. Případně má zákazník právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovnách cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem.

3. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo smlouvy o zájezdu, předmět reklamacie, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme zákazníky, aby na svou reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby takováto kompenzace mohla být zákazníkovi co nejrychleji zaslána.

4. Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpозději do 30 dnů ode dne doručení reklamacie cestovní kanceláři, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

ČLÁNEK 6

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CKF a jejich obchodních partnerů. CKF odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CKF však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

ČLÁNEK 7

Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce.

ČLÁNEK 8

Zákazník má právo poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacie, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

ČLÁNEK 9

Vyřízení oprávněné reklamacie spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a, je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář kompenzaci vadně poskytnuté služby dle „tabulky“. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez dalšího dokladu v souladu s § 2537 odst. 2, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

ČLÁNEK 10

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CKF poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 6. 2020, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění.

DŮLEŽITÉ INFORMACE

Vážení klienti,

chtěli bychom vám poděkovat, že jste si vybrali zájezd z nabídky Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Prosíme o pozorné pročtení následujících upozornění a rad. Podmínky účasti na zájezdech a vzájemná práva a povinnosti vznikající mezi zákazníkem a Cestovní kancelář FISCHER, a.s. stanoví Podmínky pro cestující Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Nedílnou součástí výše uvedených podmínek jsou následující informace, upravující obsah našich služeb. Vaši cestu jsme pečlivě připravili a tým našich pracovníků učinil v jednotlivých cílových oblastech vše pro hladký průběh vaší dovolené. Předpokladem příjemného pobytu je však také dobrá informovanost o specifických podmínkách v jednotlivých zemích, o charakteru pobytových míst a o kategorii, popř. třídě ubytování. Představy a nároky běžného cestujícího jsou velmi rozdílné. Dávejte pozor také na upozornění specifická pro jednotlivé země. Naše nabídka je bohatá a určitě vám umožní správný výběr. Před rezervací svého zájezdu si pečlivě prostudujte jak Podmínky pro cestující, tak níže uvedené doplňující Důležité informace.

PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÍ FORMALITY

Zákazník (občan EHP) byl při koupi zájezdu seznámen s pasovými a vízovými požadavky, které jsou nutné pro cestu a pobyt v dané destinaci. Zákazník je povinen zkontrolovat, zda doba platnosti pasu a jiných dokladů je dostatečná pro vycestování do příslušné destinace. Doporučujeme pasové a vízové požadavky ověřit na zastupitelském úřadě příslušné destinace. Cestovní kancelář neodpovídá za problémy související s vypršením platnosti takovýchto dokladů. Pro vstup do Egypta je vyžadován pas platný ještě nejméně 6 měsíců po návratu z destinace. Pro vstup do Turecka je minimální doba platnosti pasu 150 dní od data vstupu do Turecka, avšak klientům doporučujeme cestovat s pasem platným minimálně 6 měsíců po návratu z destinace. Občanům ČR a SR nabízíme možnost zajištění víz do všech destinací z naší nabídky. Občané třetích států (mimo EU) jsou povinni si veškeré vízové formality zajistit sami ještě před vycestováním. Podmínkou pro vstup do Spojených arabských emirátů je platný cestovní doklad, který neobsahuje vstupní/výstupní razítko (vízum) státu Izrael. Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Zákazník byl při koupi zájezdu obeznámen s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány.

CESTOVÁNÍ DĚTÍ

Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Zákazník byl při koupi zájezdu obeznámen s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány. Některé státy světa požadují písemný souhlas rodičů s cestováním dítěte do zahraničí, pokud dítě cestuje bez doprovodu rodičů. Pokud stát, o který se jedná, takového potvrzení vyžaduje, je to uvedeno na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky, v kapitole Informace o podmínkách cestování do jednotlivých států světa, v rubrice věnované konkrétnímu státu. Pro ověření či event. doplnění této informace je potřeba kontaktovat přímo velvyslanectví daného státu v České republice. I v případě, že tento doklad není druhým státem vyžadován, doporučuje Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, aby při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho rodiče nebo zákonného zástupce měla doprovázející osoba písemný souhlas rodiče s konkrétní cestou. V písemném souhlasu je doporučováno dostatečně identifikovat dítě (jméno a příjmení, datum narození a číslo cestovního dokladu), stejným způsobem i jeho doprovázející osobu, destinaci a přibližný termín cesty. Osoba, která písemný souhlas uděluje, si nechá ověřit podpis pod tímto souhlasem u notáře nebo na obecním úřadě. U hodně malých dětí lze přiložit i fotokopii rodného listu. Kromě češtiny se písemný souhlas doporučuje udělit i v cizím jazyce použitelném v destinaci, pro kterou je určený. Vzor takového souhlasu je zveřejněn na následujícím hypertextovém odkaze: https://www.mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/faq/pisemny_souhlas_rodicu.html.

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na www.fischer.cz nebo v příloze Smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění klient přebírá plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením cestovního pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje ne tu část zájezdu, kde Cestovní kancelář není dodavatelem kombinace služeb. Součástí ceny zájezdu je pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Fischer EVROPA

**od 590 Kč / dospělá osoba
od 390 Kč/dítě ve věku 0-17 let**

Fischer SVĚT

**od 1 490 Kč / dospělá osoba
od 990 Kč/dítě ve věku 0-17 let**

LETECKÁ PŘEPRAVA

Od 17. 1. 2006 jsou všechny lety z Prahy do schengenského prostoru odbavovány z terminálu 2. Všechny lety nabízené naší cestovní kancelář jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si vyhrajujeme možnost změny místa odletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Přesné platné časy odletu a příletu jsou uvedeny ve vašich elektronických cestovních dokladech.

S platností od 1. 10. 2012 zasíláme informace k odletu (odbavení) elektronickou formou (e-mail) nebo SMS zprávou. Pro odbavení u přepážky letecké společnosti si, prosím, připravte Vaše cestovní doklady. U přepážky odevzdejte Vaše zavazadla, zde také obdržíte palubní vstupenku a doklad o převzetí zavazadla. Oba doklady si uschovejte. Po odbavení se přesuňte k pasové kontrole, mějte připravenou palubní vstupenku a cestovní doklad. K nástupu do letadla se dostavte v čase, který je uveden na palubní vstupence a na informačních tabulích. V případě kolize údajů na palubní vstupence a informační tabuli jsou závazné informace uvedené na informační tabuli. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odletem) a zpoždění jsou v posledních letech běžná. Je to způsobeno nejenom počasím, ale zejména přeplněním vzdušných koridorů.

Cestovní kancelář FISCHER, a. s., usiluje o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny odletových časů, popř. zpoždění, o vaše pochopení. Na letech společnosti Smartwings, a.s. má každý cestující zákazník nárok na bezplatnou dopravu zavazadla do max. váhy 23 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Při nadváze je účtován poplatek. Maximální váha jednoho kusu zavazadla nesmí překročit 32 kg. V případě, že celková váha zapsaného zavazadla překročí 32 kg, je nutné zakoupit další zavazadlo. Příruční zavazadlo nesmí překročit hmotnost 8 kg (na letech společnosti Smartwings) a nepočítává se do bezplatné dopravy zavazadel do výše 23 kg. Děti do dvou let cestují charterovými lety za manipulační poplatek 990 Kč, nemají nárok na místo v letadle ani na bezplatnou přepravu zavazadel. Kabinové zavazadlo nesmí podle mezinárodních předpisů z bezpečnostních důvodů obsahovat předměty, které lze klasifikovat jako nebezpečné.

Pokud budou v příručním zavazadle nalezeny tyto nebezpečné předměty, mají pracovníci letištní správy právo na jejich zabavení a likvidaci. Veškeré podrobnosti ve vztahu k letecké dopravě, resp. podrobné přepravní podmínky, obdrží zákazník v případě zájmu v prodejních Cestovní kanceláře FISCHER, a. s. Zákazníci Cestovní kanceláře FISCHER, a. s., si mohou pro svůj let objednat ještě 5 dnů před odletem vegetariánské či jiné speciální jídlo.

LETIŠTNÍ TAXY A DALŠÍ POPLATKY, PALIVOVÉ PŘÍPLATKY, POBYTOVÉ TAXY

Letištní taxi a další poplatky (bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta) a palivové příplatky jsou zahrnuty v konečné ceně zájezdu. Tyto poplatky tvoří nedílnou součást zájezdu a je třeba je uhradit za každou osobu. Výše poplatků je závislá na cílové destinaci a může se měnit v závislosti na měnovém kurzu a podmínkách letecké společnosti. Pobytové či odletové taxi, které se platí přímo v destinaci nelze zahrnout do celkové ceny zájezdu.

Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady pobytové taxi. Pobytová taxa není proto kalkulována v cenách zájezdu a její případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. Aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem, popř. na webu a katalogu CKF.

VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

Cestovní kancelář FISCHER, a.s., si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu, pokud svým jednáním a chováním narušuje jejich chod, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. Z přepravy však mohou být vyloučeni i zákazníci, kteří např. v případě zpoždění slovně napadají zástupce Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., nebo se vulgárně a hrubě vyjadřují o této společnosti či jejich zástupcích. V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok zákazníka na úhradu nečerpaných služeb. Cestovní kancelář FISCHER, a.s., prosí o pochopení pro toto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků společnosti. Cestující je povinen dodržovat během letecké přepravy zákaz kouření po dobu celého letu. V případě porušení tohoto zákazu je cestující povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč. Neuposlechně-li cestující ani poté, vystavuje se nebezpečí trestního stíhání pro trestný čin obecného ohrožení.

PŘEPRAVA ZVÍŘAT

Zvířata (pes/kočka) do maximální váhy 8 kg (vč. schránky o rozměrech max. 43x30x27 cm) lze přepravovat na palubě letadla za zvláštních podmínek. Ostatní zvířata je možno přepravovat v klimatizovaném zavazadlovém prostoru v dolní části letadla ve zvláštních kontejnerech určených k tomuto účelu. Maximální váha zvířete včetně boxu je limitována 32 kg. Přeprava všech zvířat musí být ohlášena již při rezervaci a je za zvláštní příplatek. V některých případech musí být potvrzena leteckou společností.

PŘEPRAVA NESKLADNÝCH ZAVAZADEL

Přeprava neskladných zavazadel (např. golfových bagů, jízdních kol, surfových prken apod.) musí být nahlášena v cestovní kanceláři již při rezervaci zájezdu a je za poplatek. Z bezpečnostních důvodů se nemohou výše uvedené předměty převážet autobusy určenými pro transfer do/z hotelu. Odpovídající doprava je zajišťována na vlastní náklady zákazníkem. Přepravu může za poplatek zajistit i Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Na tuto přepravu se však nevztahuje cestovní pojištění a cestovní kancelář nenese odpovědnost za škody jakéhokoliv druhu způsobené na přepravované věci. Slunečníky je možno přepravit pouze jako samostatné zavazadlo.

VLASTNÍ DOPRAVA

Vy, kteří jste se rozhodli pro dopravu vlastním vozem, můžete samozřejmě počítat s tím, že Vás před cestou vybavíme podrobnými odjezdovými pokyny s informacemi o doporučených trasách, povinných poplatcích, cenách pohonných hmot mimo území ČR a plánek či přesným popisem cílového místa. Jedná se o informace, které jsou nám známy v době odeslání odjezdových pokynů. Za případné změny po odeslání nenese cestovní kancelář odpovědnost. V případě vašeho zájmu Vám samozřejmě rádi zprostředkujeme i trajektovou přepravu na Sardinii.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

Autobusová doprava je zajišťována velkokapacitními vozy zahraniční výroby se zájezdovou výbavou. Předem si Vás dovolujeme upozornit, že z důvodu velkého počtu vypsání nástupních míst mohou být svozy při cestě tam a rozvozy při cestě zpět zabezpečeny i dalšími autobusy, mikrobusey a osobními vozy (ve zcela výjimečných případech, kdy rentabilita a komplikovanost svozu neumožní jiné řešení, připouštíme též použití autobusové či vlakové linkové dopravy), a že zde tedy existuje i možnost přestupů po trase. Jedná se zejména o přestupy v Praze, Brně a Plzni a taktéž o přestupy při rozvozech a svozech v rámci jednotlivých středisek, kde pro tento účel mohou být využity stejné dopravní prostředky jako při svozech a rozvozech v rámci ČR.

Se systémem „svožů a rozvožů“ úzce souvisí i možné časové prodlevy, kdy „jeden autobus čeká na druhý“. Jen ve výjimečných případech však jsou tyto prodlevy delší než 45 minut.

Vzhledem k celé řadě nepříjemných zkušeností z let minulých, vzhledem k limitovanému zavazadlovému prostoru autobusů, vzhledem k zajištění určité kultury cestování a zejména vzhledem k nutnosti dodržování mezinárodně platných předpisů o provozní hmotnosti autobusů ošetřujících jejich přetěžování je omezena horní hranice hmotnosti přepravovaných zavazadel. Každý účastník autobusového zájezdu má nárok na přepravu jednoho hlavního zavazadla do hmotnosti 20 kg a jednoho příručního zavazadla do hmotnosti 5 kg. Další zavazadla je možné přepravovat jen po předchozí dohodě, a to za příplatek uvedený v ceníku dopravy. V případě, že u některého zákazníka bude překročen výše uvedený hmotnostní limit přepravovaných zavazadel, mají řidiči autobusů či zástupce cestovní kanceláře právo některé/některá z jeho zavazadel z přepravy vyloučit. Přeprava zvířat není možná. Každý cestující je povinen si za asistence řidiče svá zavazadla naložit do autobusu, v případě přestupu po trase si je přeložit a v cílovém místě si zavazadla převzít. Cestovní kancelář ani dopravce nepřebírá odpovědnost za případnou záměnu přepravovaných zavazadel a, s výjimkou přepravy samotné, také za jejich ztrátu.

Příprava zasedacího pořádku v autobuse je plně v kompetenci cestovní kanceláře, která samozřejmě přihlíží k Vaším konkrétním požadavkům, ale přesně požadovaná místa nemůže garantovat. Všichni účastníci autobusové dopravy jsou z bezpečnostních důvodů povinni dbát pokynů řidičů či vedoucího zájezdu. Ve všech autobusech platí zákaz kouření, vyhrazuje si taktéž právo vyloučit ze zájezdu podnapilé osoby, osoby pod vlivem omamných látek i osoby chovající se vulgárně (a to i slovně) vůči ostatním zákazníkům, řidičům či průvodcům, a to bez nároku na jakoukoli náhradu. Každý cestující je také odpovědný za dodržování všech celních a právních předpisů cílové země zájezdu i všech zemí tranzitních.

Dále upozorňujeme, že cestovní kancelář negarantuje hlídání zavazadel před ubytováním v příjezdový den a po ukončení ubytování v odjezdový den a že trasa autobusu nemusí být vždy zcela shodná s doporučenými trasami z ČR uvedenými v nabídce cestovní kanceláře. V průběhu cesty jsou, cca po každých 3 až 4 hodinách jízdy, prováděny povinné bezpečnostní přestávky. Naši snahou je co nejbližší příjezd k dané ubytovací kapacitě, avšak, logicky, vždy dle dopravních možností pro autobus.

Autobusová doprava ucelených skupin od 20 osob je zajišťována z jakéhokoli místa na území ČR a autobusová doprava ucelených skupin pronajímajících si celý autobus může být vzhledem k odjezdovým časům, trase i programu po vzájemné dohodě upravena dle přání objednavatele. V případě Vašeho zájmu o jiné nástupní místo, než které je níže uvedeno, se na toto informujte v cestovní kanceláři. Bude-li změna trasy možná, rádi vám vyjdeme vstříc. Pokud by doprava z vámi požadovaného místa možná byla a představovala by zvýšení nákladů na přepravu, nabídneme vám tuto službu za adekvátní příplatek. Údaje o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu.

Nástupní místa a časový harmonogram autobusové dopravy jednotlivých středisek vám sdělí naši prodejní asistenti.

TRANSFERY V DESTINACI

Doba transferu je uváděna pouze přibližně, neboť je závislá na momentální dopravní situaci a dále na množství hotelů na trase a počtu vystupujících zákazníků. Transfery mohou být zabezpečeny standardními autobusy, mikrobusey, v některých případech i vozy taxi apod.

DÉLKA POBYTU

Vzhledem k rozdílné délce pobytu v jednotlivých destinacích (na základě více letů během jednoho týdne je možno v některých cílových oblastech knihovat dovolenou např. na 4, 5, 7, 10, 11, 12, 14 nocí) označujeme veškeré délky pobytů počtem nocí. První a poslední den našich leteckých zájezdů je určen k přepravě, a nikoliv již k vlastní dovoleně. Nelze též vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. Jak odlet, tak i přilet se může uskutečnit v kteroukoliv dobu, jak v ranních, tak v denních nebo nočních hodinách. Let může z hlediska délky trvání částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího.

UBYTOVÁNÍ

Nabídka Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. zahrnuje kvalitní hotely, apartmá a bungalovy všech tříd. Turistické kategorie, stupeň vybavenosti, hlavní charakteristické znaky a třídy ubytování uvedené u příslušných hotelových zařízení jsou stanoveny národními úřady pro turistiku nebo sdruženími, jsou v souladu s právními předpisy příslušného státu a řídí se výlučně podle jejich národních kritérií, zejména tedy místních zvyklostí, a nejsou totožné s ustanoveními, popř. kritérii v České republice. Přídavné symboly hodnocení je nutné odvozovat ze subjektivních reakcí zákazníků a představují jen další orientační pomůcku. Vlastní klasifikace ubytovacích zařízení Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., vám pomůže při vašem výběru:

★ velmi jednoduché objekty s jednoduchým vybavením a službami vhodné pro nenáročné hosty

★★ objekty turistické třídy s účelným vybavením

★★★ objekty střední třídy s průměrným vybavením a službami

★★★★ objekty vyšší střední třídy s nadprůměrným vybavením a službami

★★★★★ luxusní hotely s nadstandardním vybavením a službami pro náročné hosty

Klasifikace Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., nemusí být totožná s oficiální klasifikací ubytovacího zařízení na místě. Pokud se liší místní hodnocení hotelu od hodnocení Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., je uvedena v popisu oficiální třídy.

Při objednávání tří a více ubytovacích jednotek na jedné smlouvě o zájezdu a při objednávání pobytu skupin je objednatel zájezdu povinen předat zástupci cestovní kanceláře ubytovací seznam všech cestujících osob, a to nejpozději při sdělení jmen cestujících. Při ubytování ve studiích nebo apartmánech není během pobytu většinou zajišťován úklid. V těchto typech ubytovacích zařízení nelze při nezajištění úklidu v průběhu pobytu požadovat kompenzaci. Vyberte si z naší nabídky takovou ubytovací kapacitu, která vyhovuje vašim představám a finančním možnostem.

Námi poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Často zdánlivě vysoká cena není vysoká v celosvětovém měřítku a přepočtení těchto cen na koruny je základem našich prodejních cen. V případě překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné kategorie a třídy. Služby náhradního hotelu nemusejí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacených služeb, tj. plné penze či polopenze. Nebude-li rozsah služeb dodržen, bude zákazníkovi vyplacena poměrná finanční náhrada. Klasifikace hotelů do tříd se liší i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny.

Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné třídy dané kategorie ubytování) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na ně nemá vliv. Při ubytování (check in) v hotelu po vás může recepce hotelu požadovat kreditní kartu, jejíž údaje jsou použity jako záloha na eventuální hotelovou útratu, popř. způsobenou škodu. Pokud nevládníte kreditní kartu, může po vás hotel požadovat zálohu v hotovosti.

V řadě exotických destinací najdete na pokoji pro obsazenost 2+1, 2+2 nebo 3+0 pouze dvě postele velikosti queen size (bez další přistýlky) nebo naopak jednu postel velikosti king size a pouze jednu přistýlku.

DENNÍ A ZÁVĚREČNÝ ÚKLID

U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně zájezdu. U apartmánového ubytování však tomu vždy není. U některých apartmánových kapacit je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně, u jiných je vypsán za povinný či fakultativní příplatek (v Kč při úhradě v ČR, resp. v příslušné zahraniční měně při úhradě v místě pobytu) a u dalších si zákazníci provádí závěrečný úklid sami. Jak je to se závěrečným úklidem u každé konkrétní ubytovací kapacity jednoznačně vyplývá z informací uvedených v nabídce zájezdu. Pokud se jedná o závěrečný úklid ve formě povinného příplatku, je toto vždy specifikováno výslovně a v případě, kdy o závěrečném úklidu hovořeno není, se má za to, že si závěrečný úklid provádí zákazníci sami. I za předpokladu, že závěrečný úklid je zahrnut v ceně zájezdu, případně je hrazen formou fakultativního či povinného příplatku, je zapotřebí provést běžný úklid typu zametení podlahy, vynešení odpadkového koše atd. a především kuchyňskou linku zanechat v absolutním pořádku včetně odmrážené lednice, umytého nádobí apod. U některých ubytovacích kapacit si lze úklid kuchyňské linky také extra fakultativně přibojednat. Dovolujeme si upozornit na skutečnost, že mohou nastat případné změny úhrad v místě pobytu třeba již i pro nadcházející letní sezónu. U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je v základní ceně zájezdu zahrnut též denní úklid. V některých ubytovacích kapacitách (zejména v Bulharsku) se pojmem denní úklid rozumí úklid pokoje obden, tedy každý druhý den.

KAUCE ZA APARTMÁN

Již nyní si Vás dovolujeme upozornit, že v případě ubytování v apartmánech se v převážné většině případů na místě skládá vratná kauce, především jako jistina za nepoškození jeho zařízení a vybavení, případně ve vztahu k závěrečnému úklidu. Výše kauce je různá, je odvislá od zvyklostí dané země či destinace i od konkrétní ubytovací kapacity. V Itálii se kauce pohybuje zpravidla v rozmezí od 50 do 200 € (v některých případech ji lze skládat i v Kč), v Bulharsku v rozmezí 50 – 150 €, ve Španělsku kolem 100 €. Naopak v Chorvatsku se kauce zpravidla neskládá. Stále přibývá i ubytovacích kapacit, u kterých lze kauci skládat platební kartou či pouze jejím prostřednictvím. Informace o výši kauce jsou u převážné většiny ubytovacích kapacit uvedeny v konkrétní nabídce zájezdu a jsou vždy obsahem odjezdových pokynů, které obdržíte před cestou. V čase přípravy nabídky jednotlivých zájezdů ze strany cestovní kanceláře panoval v některých zemích a/či střediscích nejednotný přístup k pobytovým taxám. Zejména nemálo italských a španělských středisek zvažovalo zavedení povinné pobytové taxy, která je v současné době zavedena jen v minimálním počtu lokalit, ale řada dalších o jejím zavedení velice vážně uvažuje. U některých kapacit v ceně zájezdu tedy pobytová taxa zahrnuta je, u jiných je ale splatná až v místě formou povinného příplatku, když informaci o tom, jak je tomu u každé konkrétní ubytovací kapacity naleznete v konkrétní nabídce zájezdu. Zejména vzhledem k Itálii si dovolujeme upozornit na skutečnost, že informace uvedené v nabídce zájezdu reflektují stav do doby její přípravy a že je tudíž nutné počítat s možnou změnou třeba již i pro nadcházející letní sezónu.

Jednolůžkové pokoje

Jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu. I když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V případě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou dospělou osobou může být pokoj vybaven pouze jedním lůžkem.

Promo pokoje

Nabídka je kapacitně omezena. Tyto pokoje mohou být umístěny v méně výhodné poloze.

Přístýlky

V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přístýlkou. Přístýlkou může být například pohovka, rozkládací gauč, palanda, lehátko apod. a není vždy pevnou součástí vybavení pokoje. Přístýlky neodpovídají vždy standardu běžných hotelových postelí, mohou být užší a kratší. Přidáním přístýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením a snížením vašeho pohodlí a komfortu. I rodinné pokoje mají vedle dvou normálních hotelových postelí většinou přístýlky.

Dětské postýlky

Jsou většinou k dispozici jen podle možnosti a za úhradu, přičemž vám doporučujeme sdělit příslušná přání již při objednávce. Poskytnutím dětské postýlky může dojít k prostorovému omezení. Další pomůcky, které jsou pro malé děti obvykle potřeba (nočníky, dětská strava, plenky apod.), nejsou v hotelech většinou k dispozici.

Přihlášení/odhlášení

Podle mezinárodních zvyklostí musejí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin). Nastěhování v den příjezdu je v některých případech možné až po navazujícím úklidu, nejdříve po 14. hodině, běžně však i v 17.00 hodin a později. Ubytovatelé se však snaží dát nově přijíždějícím hostům podle možností pokoje již dříve. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. V případě nočních letů a zaplacení této noci jako první služby obdržíte pokoj ihned po příjezdu do hotelu. Pokud si chcete svůj pokoj v den odjezdu ponechat déle, prosíme vás, abyste se včas dohodli s recepcí, přičemž případné příplatky se platí přímo ubytovateli. V mnoha zařízeních je možné bezplatně uložit zavazadla až do ubytování v pokoji, popř. až do transferu na letiště, v místnostech na uložení zavazadel, popř. na označených sběrných místech. Ubytovatel za to ovšem nepřebírá žádnou odpovědnost.

Vaše speciální přání

Samozejmě je rádi přijmeme při objednávce, musíme ale výslovně upozornit na to, že splnění vašich přání závisí výlučně na ubytovateli, a proto za ně nemůžeme převzít žádnou záruku, popř. můžeme je přijmout jen nezávazně. Jižní destinace (především řecké) mají obecně nižší standard poskytovaných služeb a komunikace cestovní kanceláře s hotelovým personálem není vždy ideální.

Hotely vhodné pro tělesně postižené

Jednotlivá hotelová, popř. klubová zařízení se vykazují jako vhodná pro tělesně postižené, popř. vozíčkáře. Nelze však převzít žádnou záruku za vhodnost zařízení v konkrétním případě, protože příslušné národní směrnice nemusí být v souladu s českými předpisy. Informujte se, prosím, při objednávce o tom, zda je požadované zařízení v konkrétním případě dostatečně, popř. odpovídajícím způsobem adaptované. Ubytovací kapacity v jižních zemích mají omezené služby pro tento typ klientů a bezbariérové pokoje jsou na vyžádání většinou pouze v hotelech vyšší kategorie. Přeprava hendikepovaných klientů a invalidních vozíků musí být nahlášena již při rezervaci zájezdu. V některých případech nelze klienty a vozíky přepravit autobusy určenými pro transfer z/do hotelu. Odpovídající doprava je zajišťována na vlastní náklady zákazníkem.

Technická zařízení

Ne každá země má stejný vysoký technický standard, na který jste zvyklí. V případě technické závady, jako např. u výtahu nebo klimatizace, může opatření náhradních dílů nějakou dobu trvat, protože nejsou v rekreačních oblastech vždy k dispozici.

Opravářské/stavební práce

Protože ubytovací zařízení nebo jednotlivé části hotelového zařízení vyžadují pravidelnou údržbu, mohou být nutné odpovídající údržbářské a opravárenské práce. Žádáme o vaše pochopení pro krátkodobá omezení s tímto spojená. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá Cestovní kancelář FISCHER, a.s., vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezonní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce opět obnovena. Takové případy stavební činnosti můžeme jen těžko ovlivnit a nelze mít vždy při koupi vašeho zájezdu ty nejaktuálnější zprávy.

Hmyz

Na základě odlišného klimatu může dojít k výskytu hmyzu, přičemž toto nelze vyloučit ani v hotelovém zařízení, zejména v bungalovech. Navzdory použití vhodných ochranných prostředků proti hmyzu, které by se měly již ve vašem vlastním zájmu používat pouze omezeně, nelze úplně vyloučit výskyt hmyzu jak v hotelovém zařízení, tak i v jednotlivých hotelových pokojích. Pokud byste si všimli výskytu hmyzu, žádáme vás, abyste to obratem oznámili zaměstnancům hotelu, kteří přijmou příslušná opatření. Navíc doporučujeme vstít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučujeme se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. V mnoha zemích najdete jinou mentalitu a jiný životní rytmus. I výklad pro vás důležitých hodnot, jako je čistota a přesnost, může být jiný, než jste zvyklí.

STRAVOVÁNÍ A NÁPOJE

V turistických destinacích se nabízejí v mnoha hotelech typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklým kořením a přísadami a nepodávají se vždy horké. Berte prosím na vědomí, že tělo často potřebuje několik dní, aby se přizpůsobilo odlišnému klimatu a neobvyklé stravě, popř. že zejména tyto okolnosti a požívání ledové chladných nápojů mohou vést k žaludečním potížím a onemocněním průjmem (cestovní diarrhea).

Podle nejnovějších poznatků lze taková onemocnění i u osob, které se v jižních zemích zdržují častěji, odvodit z uvedených změn. Nelze tedy vycházet z toho, že jsou např. vyvolána nedostatečnou kvalitou zpracovaných potravin nebo nedostatečnými hygienickými podmínkami. Proto vám doporučujeme poradit se před začátkem dovolené se svým lékařem nebo lékárníkem a vstít si s sebou příslušné léky. Ve většině pobytových zemí se u vody v potrubí jedná pouze o užitkovou vodu, která není vhodná k požívání jako pitná voda. V některých destinacích je obvyklá odsolovaná voda, která má nepříjemnou charakteristickou chuť, a to i po převaření, ale je zdravotně nezávadná.

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. Kontinentální snídaně v jižních destinacích jsou zpravidla jednotvárné a nepřilíš bohaté. Pamatujte na to při výběru své dovolené. V určitých termínech může v restauracích a barech docházet k čekacím dobám, avšak personál se samozřejmě snaží vyhovět všem přáním a pokud možno se tomuto vyhnout. Z tohoto důvodu se jídlo organizuje v některých hotelech ve dvou nebo více skupinách.

U restaurací a barů které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V případě skutečně nízkého počtu klientů využívajících daný typ stravovací služby a mimo hlavní sezonu (červenec, srpen) může dojít ze strany hotelu ke změně typu stravy. V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu.

Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. Je-li u stravovacích služeb uvedena forma menu, neznamená to vždy a v každém hotelu výběr hlavního jídla z několika možností. Čerpání první stravovací služby závisí na čase příletu, resp. na době přidělení pokoje. Pokud je stravování formou all inclusive, je z organizačních důvodů ve většině hotelů nutné nosit plastický náramek. Čerpání programu all inclusive v den odletu je závislé na době opuštění hotelu/odhlášení. V některých hotelech závisí poskytování programu all inclusive také na interních hotelových pravidlech. Ve většině hotelů je možné čerpání programu all inclusive po odhlášení doplatit na recepci. Přesný rozsah zahrnutých plnění si, prosím, zjistíte z příslušného popisu hotelu. Rozsah plnění se přitom řídí také podle třídy hotelu. Navíc lze i v hotelech s balíčkem vše v ceně využít další plnění, přičemž je nutné tato plnění, která nejsou v ceně, zaplatit na místě zvlášť.

Plnění všeho v ceně lze využívat až do odhlášení. Nevyužitá plnění nelze proplatit.

Pro klienty ubytované v jedné ubytovací jednotce platí stejný typ stravovacích služeb. Pokud byste si přímo na místě objednali výlet, myslíte na to, že při časném odjezdu většinou nelze servírovat snídaní. Informujte se v hotelu o možnosti balíčku s jídelm. Za stravování, které nečerpáte, se částka nevrací. Vnášení potravin a nápojů nakoupených mimo zařízení do hotelu může být zakázáno domovním řádem a zejména u menších kapacit se můžete setkat i s výslovnými protesty personálu nebo majitele. Ve většině hotelů se klade důraz na společenské obléčení během večere. U mužů to znamená nosit dlouhé kalhoty. V hotelech vyšší třídy je někdy vyžadován u večere společenský oděv.

V destinaci Srí Lanka se při každém úplňku slaví tzv. Poya Day. V tento den je dle srílanských zákonů striktně zakázáno servírovat jakýkoliv alkohol. Tento zákaz se týká i hotelů, včetně programů all inclusive.

ŠPERKY A TREZORY

Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky. Cenné předměty (cestovní doklady, peníze, šeky, platební karty) si uložte v hotelovém trezoru, který je k pronajmutí buď v recepci, nebo přímo na pokoji. Pokud byste nic méně byli během svého pobytu okradeni, bezpodmínečně se doporučuje oznámení krádeže na policii. Obratě se v takovém případě, jakož i ve všech ostatních případech nehod okamžitě na našeho průvodce. Za hotovost i předměty, které nejsou pro pobyt na dovolené nezbytně nutné (např. vysoce cenná technická zařízení, speciální výstroj a sportovní nářadí, cenné předměty vyšší hodnoty, šperky, notebooky atd.), zásadně odmítá jak naše cestovní kancelář, tak i ubytovatel přebírat jakoukoliv odpovědnost. V případě nutnosti doporučujeme sjednat speciální individuální připojištění.

KLIMATIZACE/TOPENÍ

Tato zařízení najdete pouze v těch hotelech, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně, a tak její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. Při výpadcích proudu, popř. kolísání proudu, se řádný provoz zařízení zpravidla udržuje pomocí nouzových agregátů, které však nejsou technicky způsobilé dodat dostatek elektřiny, aby mohly zaručit funkci klimatizací. V mnoha zařízeních byly klimatizace v posledních letech modifikovány tak, že fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojového klíče, takže provoz klimatizací automaticky končí při opuštění pokojů, popř. otevření oken nebo dveří. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

VODA A ELEKTRICKÉ NAPĚTÍ

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. Pitnou vodu vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním ohřevem teče občas vlažná voda, při špatném počasí, popř. současném užívání více sprch v hotelu, může podle okolností docházet ke krátkodobým omezením. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Ne v každé zemi je elektrické napětí shodné s napětím v ČR a ne ve všech destinacích lze používat elektrické zástrčky užívané v ČR. V některých zemích je tak nutné dokoupit adaptér pro zapojení elektrických zařízení. Blížší informace doporučujeme si zjistit před odletem.

SERVIS A SLUŽBY

Pokud jde o služby místních zaměstnanců, odpovídá úroveň a rychlost poskytovaných služeb mentalitě obyvatelstva, a proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležerností při plnění povinností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Jak za výměnu peněz, tak i za telefonování v hotelu účtuje ubytovatel vyšší poplatky/příhrázky. Obchody umístěné v hotelových zařízeních si pronajímají soukromí podnikatelé. Tvorbu cen tedy nemůžeme z naší strany nijak ovlivnit. Při poskytování internetu, WiFi může docházet z důvodu počasí a přírodních vlivů ke krátkodobým výpadkům.

SLUNEČNÍKY/LEHÁTKA

Zjistěte si, prosím, z příslušného popisu hotelu, v jaké míře jsou k dispozici lehátka a slunečníky, popř. jestli je třeba jejich zapůjčení hradit. Myslete na to, že lehátka a slunečníky z důvodu místa neodpovídají vždy kapacitě lůžek, a proto nejsou k dispozici všude, popř. jsou k dispozici jen omezeně a zejména v hlavní sezóně nedostačují vždy. Rezervace několika lehátek současně na různých místech v jednom zařízení je zakázána stejně jako rezervace v časných ranních hodinách.

PLÁŽE

Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hlučnému obyvatelstvu. Pláže před hotelovými zařízeními jsou skoro všude ve veřejném vlastnictví, takže čištění spadá do oblasti úkolů místních obcí. Zpravidla však obhospodařují oblasti pláže před hotelovými zařízeními příslušní ubytovatelé (lehátka, slunečníky, bary). Samozřejmě se i ubytovatel snaží tuto oblast pláže udržovat v čistotě. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit nánosy, náplavy např. vodní trávy nebo výskyt medúz a podobně. Dále to může vést k omezením nebo změnám pláže, což je však nevyhnutelné a nelze to z naší strany ovlivnit. Dodržujte, prosím, pokyny ohledně možností koupání v hotelu, popř. na pláži, a zohledňujte mořské proudy a počasí i příliv a odliv. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak.

BAZÉNY

Z hygienických důvodů je nutné přidávat do vody v bazénu chemikálie. Hostům s citlivou pokožkou doporučujeme, aby toto konzultovali se svým lékařem. Voda v bazénech se musí pravidelně měnit, přičemž během výměny vody nelze bazény užívat. Užívání bazénu je dovoleno jen během provozních dob vykázaných přímo na místě a při dodržování pokynů k použití a probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Pokud je součástí hotelového zařízení aquapark (nebo samostatné skluzavky do bazénu), je třeba respektovat

provozní řád a pravidla užívání (zejména věková a výšková omezení). Provoz hotelových bazénů a aquaparků je závislý na počasí, v případě nepříznivého počasí může být provoz omezen. Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívání bazén, je třeba vztít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván. Tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

SPORT/ZÁBAVA/AKTIVITY

Nabízené aktivity lze využívat podle příslušných možností, popř. podle povětrnostních podmínek. Zejména prosíme, abyste zohlednili, že při velké poptávce je snaha dát nabízené možnosti sportu a zábavy k dispozici všem hostům ve stejné míře. V jednotlivých případech proto může docházet k čekacím dobám nebo omezením, za což žádáme o vaše pochopení. Určitá plnění lze využít jen po předchozí rezervaci, bližší informace získáte od našich průvodců, popř. zaměstnanců příslušného hotelu. Mějte prosím pochopení pro to, že stávající sportovní materiál, jakož i např. tenisové kurty neodpovídají vždy návyklému standardu a na základě stálého užívání mohou vypadat opotřebovaně. Používání sportovního nářadí i účast na sportovních, zábavních a jiných aktivitách probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti, vedení hotelu zejména neodpovídá za zranění vznikající při sportovní činnosti. Pouštějte se jen do takových činností, na jaké jste zvyklí i v ČR, a dbejte, prosím, bezpodmínečně na to, že na základě klimatických podmínek může rychleji docházet k únavovým jevům a větší ztrátě tekutin. Sportovní zařízení, sportovní nářadí a vozidla byste měli před použitím zkontrolovat. Při poškození vypůjčené výstroje je nutné provést úhradu na místě. Zábavu pro děti, popř. dětský klub nelze srovnávat s mateřskou školou a zejména nelze dětem nutit účast na těchto aktivitách proti jejich vůli. Animační programy jsou dostupné pouze v některých hotelech. Prosíme vás o pochopení i v tom, že v mezinárodních klubech a hotelových zařízeních se i zábavný program a zábava nabízejí vícejazyčně. Určité zábavní programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

NOČNÍ KLID

K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Jejich provoz probíhá na základě úředních povolení, a nelze mu tedy zabránit. Také zvuková prostupnost mezi jednotlivými místnostmi v ubytovacích zařízeních může být různá dle stavebního stylu objektu. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. Prosíme, abyste zohlednili, že v hotelech a klubových zařízeních může na základě smluvně přislíbeného zábavního programu docházet i po 22. hod. k obtěžování hlukem. Život na jihu se probouzí teprve večer a podle toho může trvat až do časných ranních hodin. Během doby před sezonou a po ní může dojít k určitým omezením hotelových služeb (zábava, sportovní nabídka, klimatizace atd.), proto je nelze vždy zaručit v plném rozsahu. Tato okolnost se však zohledňuje již při utváření ceny.

HYGIENA

Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Upozorňujeme, že zejména v řeckých destinacích je v hotelech běžný výskyt koček, a to i v restauračních zařízeních. Kočky jsou považovány za oblíbené domácí mazlíčky a jsou v hotelech respektovány, přestože to některým klientům může připadat nepatřičné.

HLUK

Z hygienických důvodů je obvyklé provádět odstraňování odpadu časné zrána, aby se zabránilo obtěžování zápachem kvůli vysokým teplotám přes den. Myslete, prosím, na to, že to nelze vždy provádět bezhluchně, avšak je to ve vašem zájmu. V moderních rekreačních destinacích přijíždí převážná většina turistů letadlem, takže na letištích dochází k pravidelným letům. Určité omezení letovým hlukem nelze vyloučit. Přibližnou vzdálenost hotelového zařízení od příslušného letiště si, prosím, zjistěte z popisu. Mějte také pochopení pro to, že postupy a zařízení nutné k provozu hotelového zařízení někdy mohou vést ke vzniku hluku (dodavatelé, agregáty atd.).

OČKOVÁNÍ

V současné době do většiny zemí není povinné očkování (s výjimkou očkování proti žluté zimnici při příjezdu ze zemí s výskytem této choroby), nicméně doporučujeme před cestou konzultovat případná rizika s odborným lékařem. Aktuální informace naleznete také na serveru www.ockovani.com.

PRŮVODCOVSKÝ SERVIS

V čili vaší dovolené vás očekávají český nebo slovensky mluvící průvodci Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., kteří organizují transfer z/na letiště, informační koktejly a pravidelné informační hodiny, jež se konají v každém hotelu 2x týdně. Pokud se vyskytne během vašeho pobytu jakýkoliv problém, oznamte tuto skutečnost našemu průvodci.

V zájmu nás všech je, aby byl problém na místě vyřešen a abyste odjžděli z dovolené spokojeni. V destinacích, kde nemá cestovní kancelář FISCHER zajištěný stálý průvodcovský servis, je klientům k dispozici na mobilním telefonu průvodce z nejbližší destinace. Průvodce nemůže ve svém voze převážet klienty. Průvodce může klienty doprovázet k lékaři jen dle časových možností, je však vždy k dispozici na mobilním telefonu.

POZNÁVACÍ ZÁJEZDY

Především u tohoto typu zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních a náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.

VÝLETY

Cestovní kancelář FISCHER, a.s., není pořadatelem fakultativních výletů. Nabídku výletů v místě vašeho pobytu vám od místní agentury poskytne zástupce Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., v destinaci. Výlety se v destinaci platí v místní měně a jsou provázeny česky/slovensky, příp. anglicky nebo německy mluvícím průvodcem.

Výlety zakoupené před odletem se uskuteční pouze při dosažení min. počtu účastníků. Zákazník si v případě neuskutečnění výletu může u průvodce vybrat výlet jiný s doplacením rozdílu ceny. Vracení peněz za neuskutečený výlet nebo za účast na výletě s nižší cenou nárokuje zákazník po příletu v kanceláři, kde zájezd zakoupil.

PRONÁJEM AUT

Převzetí vozu probíhá ve většině případů v kanceláři autopůjčovny. V případě, že máte objednané přistavení u hotelu, jste většinou z hotelové recepce odvezeni do kanceláře autopůjčovny. Vracení vozu probíhá shodně. Při převzetí/vracení auta na letišti mimo otevírací dobu kanceláře (většinou 23.00–7.00 hod.) je účtován příplatek.

Při převzetí auta je třeba uhradit depozit embosovanou platební kartou. V mnoha případech autopůjčovny vyžadují přímo kreditní kartu na jméno hlavního řidiče. Dále může být v autopůjčovnách požadována úhrada plné nádrže paliva. Minimální věk řidiče je 21 let, řidičské oprávnění musí být vydané před více než jedním rokem. Řidič mladší 24 let musí většinou hradit příplatek. V ceně pronájmu je většinou zahrnuté základní pojištění CDW. Doporučujeme sjednat rozšířené pojištění SCDW. Podrobnosti Vám sdělí náš prodejce.

SEZONY

Období před hlavní sezonou a po ní přináší vedle výhodných cen na druhé straně i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V těchto obdobích se stává, že i hotel nenabízí služby (klimatizace, zábava, sportovní nabídka atd.) v plném rozsahu v důsledku menšího počtu klientů.

INFORMACE V KATALOGU

Protože se katalogy připravují přibližně jeden rok před začátkem vaší dovolené, může dojít v mezidobí ke změnám místních poměrů např. v důsledku přestaveb, popř. přístaveb, adaptací nebo podobně, a proto se katalogové fotografie mohou ve výjimečných případech odchylovat od skutečné situace. Veškeré údaje o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v katalogu odpovídají informacím známým v době tisku a Cestovní kancelář FISCHER, a.s., si vyhrazuje právo na jejich změnu. Zakreslení hotelů v pobytových oblastech v katalogu má pouze informativní charakter.

Podmínky pro prodej ubytování a dalších souvisejících služeb z nabídky City Breaks Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. platné ode dne 1.1.2011

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Podmínky pro prodej ubytování a dalších souvisejících služeb (dále též „obchodní podmínky“) upravují práva a povinnosti Objednatele a společnosti Cestovní kancelář FISCHER, a.s., IČ: 26141647, se sídlem v Praze 4, Na Strži 65/1702., PSČ: 140 62, která je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka č. 6304 (dále jen jako „CKF“) při uzavírání smlouvy o ubytování osob a poskytnutí dalších souvisejících služeb (dále jen „Smlouva“), kterou Objednatel uzavírá s CKF jako s dodavatelem.

1.2. „Objednatel“ je kterákoli fyzická či právnická osoba, která projeví zájem uzavřít Smlouvu s Dodavatelem.

1.3. „Dodavatelem“ je osoba, která nabízí ubytování osob a poskytování dalších souvisejících služeb

2. Uzavírání Smlouvy o ubytování osob a poskytnutí souvisejících služeb

2.1. CKF nabízí Objednateli možnost uzavřít Smlouvu pouze na základě těchto obchodních podmínek platných v okamžiku uzavření Smlouvy.

2.2. Objednatel může činit svoji objednávku ubytování, příp. souvisejících služeb:

a) prostřednictvím elektronické on-line rezervace přes internet na webových stránkách www.fischer.cz

b) prostřednictvím telefonu, faxu či elektronické pošty, nebo

c) osobně v provozovnách CKF, a to v provozní době dané pobočky.

2.3. Způsob objednávky dle článku 2.2. má právo zvolit Objednatel a s následným níže uvedeným způsobem uzavření Smlouvy výslovně souhlasí.

3. Uzavření Smlouvy formou on-line rezervace

3.1. Rezervací prostřednictvím systému pro elektronické on-line rezervace Objednatel činí závazně svoji objednávku ubytování, příp. dalších souvisejících služeb, a bezvýhradně souhlasí s těmito obchodními podmínkami. Po obdržení objednávky, je Objednateli zasláno Dodavatelem elektronickou formou potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednaném ubytování, případných dalších souvisejících službách, a celkové ceně.

3.2. Objednatel bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny není potvrzení objednávky závazné a rezervace ubytování, příp. dalších služeb, jakož i cena může být změněna.

3.3. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Objednatel uhradí po ověření platnosti provedené rezervace ubytování, příp. dalších služeb, u CKF cenu ubytování, příp. dalších souvisejících služeb. Uzavřením smlouvy Objednatel potvrzuje, že mu byly ze strany CKF poskytnuty všechny potřebné informace z webových stránek CKF a reklamační řád. Za uhrazení se považuje okamžik, kdy je příslušná částka uhrazena k rukám CKF na její pokladně nebo připsána na bankovní účet CKF.

3.4 Po uzavření Smlouvy je CKF povinna neprodleně vystavit a předat, resp. zaslat, Objednateli ubytovací poukaz, příp. poukaz na služby. Po předložení těchto poukazů bude Objednateli poskytnuto ubytování či poskytnuty související služby.

4. Uzavření Smlouvy formou rezervace ostatními způsoby

4.1. Rezervací jiným způsobem než je uvedeno v článku 3 těchto podmínek činí Objednatel závazně svoji objednávku ubytování, příp. dalších souvisejících služeb. Po obdržení objednávky je Objednateli zasláno Dodavatelem potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednaném ubytování, souvisejících službách a ceně. V potvrzení je dále uvedeno, že vztah mezi Objednatelem a CKF se řídí těmito obchodními podmínkami, jež jsou uveřejněny v platném znění na www.fischer.cz a ve kterékoliv provozovně CKF.

4.2. Objednatel bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny ubytování, příp. dalších služeb, není potvrzení objednávky závazné a rezervace ubytování, příp. dalších služeb, jakož i cena může být změněna.

4.3. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Objednatel uhradí po ověření platnosti provedené rezervace ubytování, příp. dalších služeb, u CKF celkovou cenu. Uzavřením smlouvy Objednatel potvrzuje, že mu byly ze strany CKF poskytnuty všechny potřebné informace z webových stránek CKF a reklamační řád. Dále uzavřením smlouvy Objednatel souhlasí se zněním těchto obchodních podmínek. Za uhrazení se považuje okamžik, kdy je příslušná částka uhrazena k rukám CKF na její pokladně nebo připsána na bankovní účet CKF.

4.5. Po uzavření Smlouvy je CKF povinna neprodleně vystavit a předat, resp. zaslat, Objednateli ubytovací poukaz, příp. poukaz na služby. Po předložení těchto poukazů bude Objednateli poskytnuto ubytování či poskytnuty související služby.

5. Smlouva o ubytování osob a o poskytnutí souvisejících služeb

5.1. Veškeré návrhy na změny či zrušení Smlouvy, je Objednatel povinen činit u Dodavatele.

5.2. CKF odpovídá za řádné a včasné poskytnutí ubytování a dalších souvisejících služeb,

5.3. CKF vyřizuje a uznává reklamace Objednatele, které se týkají poskytovaných služeb na základě Smlouvy.

5.4. Objednatel odpovídá za věcnou i formální správnost své objednávky, tj. zejména za správné uvedení jména, příjmení, věku a dalších údajů nutných k identifikaci osoby pro účely ubytování, jakož i za uvedení správných údajů týkajících se ubytování, tj. zejména správné datum, kdy má být ubytování poskytnuto. Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel může vyžadovat za dodatečnou změnu údajů úhradu poplatků.

5.5. Objednatel bere na vědomí, že CKF není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před uhrazením ubytování či změny podmínek ubytování po vystavení poukazu na ubytování a tyto informace sdělovat Objednateli.

5.6.. Objednatel odpovídá zejména za:

a) správnost předaných údajů,

b) ověření případných změn ubytování po vystavení poukazu k ubytování ,
c) včasné dostavení se k ubytování. Garantujeme pouze první noc rezervace (pokud není uvedeno jinak v době potvrzení). Hotely mohou pokoje uvolnit, pokud k ubytování nedojde do 5 hod (místního času) po datu příjezdu.

5.7. Objednatel je povinen po uhrazení ceny ubytování, příp. souvisejících služeb, sdělit CKF platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) a v případě jakékoliv změny tuto neprodleně písemně oznámit CKF. V případě neplatnosti sdělených kontaktních údajů CKF neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé Objednateli.

5.8. Objednatel je povinen zkontrolovat správnost údajů na poukazu k ubytování vystaveném CKF (zejména data, jména ubytovaných, typ ubytování).

5.9. Objednatel je oprávněn kdykoliv před poskytnutím služby od smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla či pobočky CKF, popř. k rukám autorizovaného prodejce CKF; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba.

V případě odstoupení objednatel od objednávky je objednatel povinen uhradit stornopoplatek ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením ubytování, nejméně však:

zrušení ubytování v hotelu

do 45 dní před nástupem 1 000 Kč/os.

od 44 do 30 dní před nástupem 10 % z celkové ceny (min. 1 000 Kč/os.)

od 29 do 21 dní před nástupem 30 % z celkové ceny

od 20 do 14 dní před nástupem 50 % z celkové ceny

od 13 do 6 dní před nástupem 70 % z celkové ceny

5 dní před nástupem a méně 100 % z celkové ceny

CKF má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně ubytování, k čemuž dává objednatel výslovný souhlas.

Tyto podmínky platí mimo období veletrhů a zvláštních akcí. U rezervací, v nichž je požadován pobyt minimálně na jednu noc na každou rezervaci (obvykle ale ne výlučně buď tři noci, sedm nocí nebo násobky sedmi nocí), bude uložen poplatek, který bude činit minimálně 25% hodnoty rezervace v případě stornování učiněného od data potvrzení do 9 dnů před datem příjezdu.

Pokud je snížen počet rezervovaných pokojů, může to být definováno jako stornování každého změněného pokoje a může být uplatněna politika pro stornování. Budeme se vždy snažit dosáhnout vzdání se poplatků za takové změny, ale nemůžeme zaručit, že tak budeme moci učinit.

Za změnu délky pobytu u rezervace učiněnou do tří dnů před datem příjezdu se neúčtuje žádný poplatek.

Za změny do 3 dnů před příjezdem mohou být účtovány poplatky.

Poskytování pojištění poplatků při zrušení cesty (stornopoplatků) se řídí podmínkami Poskytovatele služby. Při stornu ubytování, ke kterému je zakoupené pojištění, podléhá toto pojištění 100% stornopoplatkům.

5.10. V případě vrácení ceny ubytování Objednateli, na základě storna ubytování, bude částka neprodleně vyplacena.

6. Závěrečná ustanovení

6.1. Veškeré údaje a pokyny zveřejněné na webových stránkách CKF o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době zveřejnění a CKF si vyhrazuje právo jejich změny. Tyto podmínky pro cestující platí společně s Reklamačním řádem CKF. Případné nároky na náhradu škody jsou omezeny mezinárodními úmluvami, které jsou součástí právního řádu ČR a jimiž je ČR vázána, jakož i závaznými právními předpisy EU.

6.2. Doručování: Pro doručování písemností platí, že jsou doručeny 5.dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v objednávce. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka je povinen toto oznámit písemně.

6.3. Objednatel souhlasí s doručováním na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce s účinky písemné zásilky.

6.4. Objednatel uzavřením Smlouvy v souladu s těmito obchodními podmínkami nebo podpisem těchto obchodních podmínek souhlasí s tím, aby se práva a povinnosti Objednatel a CKF v souvislosti s uzavřením Smlouvy řídily těmito obchodními podmínkami.

7. Souhlas se zpracováním osobních údajů

7.1. Závaznou objednávkou uděluje objednatel v souladu s platným zákonem č. 101/2000 Sb. souhlas se zpracováním, uchováváním a evidencí osobních údajů, jak automatizovaně, tak i ručně zpracovávané, Cestovní kancelář FISCHER, a.s. se sídlem Na Strži 65/1702 , Praha 4, 140 62, jakožto správcem, a třetími osobami, jakožto zpracovateli a obchodními subjekty Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. za účelem zařazení do databáze správce a dalšího reklamního, marketingového účelu tj. zejména nabízení výrobků a služeb a za účelem zasílání obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků dle platného zákona č. 480/2004 Sb., a to na dobu 10 let do odvolání. Objednatel bere na vědomí, že má právo přístupu k osobním údajům a další práva dle §§ 11 a 21 z. č. 101/2000 Sb. Souhlas se zpracováním osobních údajů uděluje objednatel dobrovolně a může jej kdykoli bezplatně na adrese správce odvolat. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., osobám, které jsou oprávněny služby poskytované Cestovní kancelář FISCHER, a.s. nabízet a poskytovat, a osobám, pro které oprávnění vyplývá z výše uvedeného ustanovení.

Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.1.2011, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro prodej ubytování a dalších souvisejících služeb v původním znění.

Podmínky pro prodej zájezdu z nabídky City Breaks Cestovní kanceláře FISCHER, a.s.

platné ode dne 1.1.2011

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Podmínky pro prodej zájezdu (dále též „obchodní podmínky“) upravují práva a povinnosti Zákazníka a společnosti Cestovní kancelář FISCHER, a.s., IČ: 26141647, se sídlem v Praze 4, Na Strži 65/1702, PSČ: 140 62, která je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka č. 6304 (dále jen jako „CKF“) při uzavírání cestovní smlouvy (dále jen „Smlouva“), kterou Zákazník uzavírá s CKF.

1.2. Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy uzavřené mezi CKF a zákazníkem. Podpisem cestovní smlouvy Zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito obchodními podmínkami.

1.3. Smluvní vztah mezi CKF a zákazníkem vzniká na základě Zákazníkem podepsané písemné cestovní smlouvy (příhlášky) potvrzené ze strany CKF. Obsah cestovní smlouvy, podle níž se CKF zavazuje, že Zákazníkovi poskytne zájezd a Zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle webových stránek CKF, těmito podmínkami a reklamačním řádem.

1.4. Konečná cena zahrnuje dopravu, ubytování a stravování podle vlastního výběru, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, letištní taxy, bezpečnostní poplatky a palivové příplatky nebo i další služby uvedené v cestovní smlouvě. Konečná cena nezahrnuje doporučené připojištění Evropské Cestovní Pojišťovny, služby delegáta, lázeňské taxy, transfery v destinaci, servisní poplatky u plaveb, poplatky za vízum, volitelné nepovinné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.), případně další. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny. Aktuální informace obdrží Zákazník v pokynech před odletem.

1.5. „Zákazník“ je kterákoliv fyzická či právnická osoba, která projeví zájem uzavřít Smlouvu s CKF.

1.6. „Cestovní kancelář FISCHER, a.s.“ je právnická osoba, která nabízí zájezdy a poskytuje další služby související s cestovním ruchem.

1.7. Cestovní kancelář má povinnost informovat cestující o identitě skutečného leteckého přepravce. Seznam leteckých přepravců, kteří podléhají úplnému zákazu provozovat leteckou dopravu v EU naleznete na našem webu v sekci Informace pro klienty.

2. Uzavírání cestovní smlouvy a poskytnutí souvisejících služeb

2.1. CKF nabízí Zákazníkovi možnost uzavřít Smlouvu pouze na základě těchto obchodních podmínek platných v okamžiku uzavření Smlouvy.

2.2. Zákazník může činit svoji objednávku zájezdu:

a) prostřednictvím elektronické on-line rezervace přes internet na webových stránkách www.fischer.cz

b) prostřednictvím telefonu, faxu či elektronické pošty, nebo

c) osobně v provozovnách CKF, a to v provozní době dané pobočky.

2.3. Způsob objednávky dle článku 2.2. má právo zvolit Zákazník a s následným níže uvedeným způsobem uzavření Smlouvy výslovně souhlasí.

3. Uzavření cestovní smlouvy formou on-line rezervace

3.1. Rezervací prostřednictvím systému pro elektronické on-line rezervace Zákazník činí závazně svoji objednávku zájezdu, a bezvýhradně souhlasí s těmito obchodními podmínkami. Po obdržení objednávky, je Zákazníkovi zasláno CKF elektronickou formou potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednaném zájezdu a jeho celkové ceně.

3.2. Zákazník bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny není potvrzení objednávky závazné a rezervace zájezdu jakož i cena může být změněna.

3.3. Cestovní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Zákazník uhradí po ověření platnosti provedené rezervace zájezdu u CKF cenu zájezdu. Uzavřením cestovní smlouvy Zákazník potvrzuje, že mu byly ze strany CKF poskytnuty všechny potřebné informace z webových stránek CKF, tarifní podmínky dopravce obsahující storna a reklamační řád. Za uhrazení se považuje okamžik, kdy je příslušná částka uhrazena k rukám CKF na její pokladně nebo připsána na bankovní účet CKF.

3.4 Po uzavření cestovní smlouvy je CKF povinna neprodleně vystavit a předat, resp. zaslat, Zákazníkovi ubytovací poukaz a letenku. Po předložení těchto poukazů bude Zákazníkovi poskytnut zájezd.

4. Uzavření cestovní smlouvy formou rezervace ostatními způsoby

4.1. Rezervací jiným způsobem než je uvedeno v článku 3 těchto podmínek činí Zákazník závazně svoji objednávku zájezdu. Po obdržení objednávky je Zákazníkovi zasláno CKF potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednaném zájezdu a ceně. V potvrzení je dále uvedeno, že vztah mezi Zákazníkem a CKF se řídí těmito obchodními podmínkami, jež jsou uveřejněny v platném znění na www.fischer.cz a v kterékoliv provozovně CKF.

4.2. Zákazník bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny zájezdu, není potvrzení objednávky závazné a rezervace zájezdu, jakož i cena může být změněna.

4.3. Cestovní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Zákazník uhradí po ověření platnosti provedené rezervace zájezdu u CKF cenu. Uzavřením cestovní smlouvy Zákazník potvrzuje, že mu byly ze strany CKF poskytnuty všechny potřebné informace z webových stránek CKF, tarifní podmínky dopravce obsahující storna a reklamační řád. Dále uzavřením cestovní smlouvy Zákazník souhlasí se zněním těchto obchodních podmínek. Za uhrazení se považuje okamžik, kdy je příslušná částka uhrazena k rukám CKF na její pokladně nebo připsána na bankovní účet CKF.

4.5. Po uzavření cestovní smlouvy je CKF povinna neprodleně vystavit a předat, resp. zaslat, Zákazníkovi ubytovací poukaz, letenku. Po předložení tohoto poukazu, letenky bude Zákazníkovi poskytnut zájezd.

5. Cestovní smlouva

5.1. Veškeré návrhy na změny či zrušení cestovní smlouvy, je Zákazník povinen činit u CKF

5.2. CKF odpovídá za řádné a včasné poskytnutí zájezdu.

5.3. CKF vyřizuje a uznává reklamace Zákazníka, které se týkají poskytovaných služeb na základě cestovní smlouvy.

5.4. Zákazník odpovídá za věcnou i formální správnost své objednávky, tj. zejména za správné uvedení jména, příjmení, věku a dalších údajů nutných k identifikaci osoby pro účely zájezdu, jakož i za uvedení správných údajů týkajících se náležitostí zájezdu tj. zejména správné datum, kdy má být zájezd poskytnut. Zákazník bere na vědomí, že CKF může vyžadovat za dodatečnou změnu údajů úhradu poplatků.

5.5. Zákazník bere na vědomí, že CKF není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před uzavřením zájezdu či změny podmínek zájezdu po vystavení poukazu na ubytování, vystavení letenky a tyto informace sdělovat Zákazníkovi.

5.6. Zákazník odpovídá zejména za:

a) správnost předaných údajů,

b) ověření případných změn ubytování po vystavení poukazu k ubytování,

c) včasný příjezd do ubytovacího zařízení, včasné dostavení k odletu.

5.7. Zákazník je povinen po uhrazení ceny zájezdu, sdělit CKF platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ zjištění změny letu či jeho podmínek a v případě jakékoliv změny tuto neprodleně písemně oznámit CKF. V případě neplatnosti sdělených kontaktních údajů CKF neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé Zákazníkovi.

5.8. Zákazník je povinen:

a) zkontrolovat správnost údajů na ubytovacím poukazu a na letence vystavené CKF (zejména jméno, příjmení, data, trasu, datum narození je-li uvedeno), převzetím letenky či itineráře letu vyslovuje s uvedenými údaji souhlas,

b) využít první úsek cesty dle rezervace a využít kupóny v pořadí určeném v letence,

c) rekonfirmovat (znovu potvrdit) zpáteční let a to 72 hodin před odletem přímo Dopravci,

d) ověřit si povolenou váhu zavazadel,

e) zkontrolovat správnost údajů v rezervaci a následně v přepravním dokladu při jeho převzetí

f) seznámit se s podmínkami pro změnu již vystavené letenky,

g) dodržovat Přepravní podmínky příslušného dopravce a Přepravní podmínky zveřejněné na www.fischer.cz.

5.9. V případě zrušení zájezdu na základě storna zájezdu, bude částka neprodleně vyplacena.

5.10. Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která podepsala cestovní smlouvu, zaslala objednávku. Pro určení účinnosti odstoupení od cestovní smlouvy je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla či pobočky CKF, popř. k rukám autorizovaného prodejce CKF; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba.

V případě odstoupení Zákazníka od cestovní smlouvy je zákazník povinen uhradit stornopoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:

a) zrušení ubytování v hotelu

do 45 dní před nástupem 1 000 Kč/os.

od 44 do 30 dní před nástupem 10 % z celkové ceny ubytování (min. 1 000 Kč/os.)

od 29 do 21 dní před nástupem 30 % z celkové ceny ubytování

od 20 do 14 dní před nástupem 50 % z celkové ceny ubytování

od 13 do 6 dní před nástupem 70 % z celkové ceny ubytování

5 dní před nástupem a méně 100 % z celkové ceny ubytování

Pokud je snížen počet rezervovaných pokojů, může to být definováno jako stornování každého změněného pokoje a může být uplatněna politika pro stornování. Budeme se vždy snažit dosáhnout vzdání se poplatků za takové změny, ale nemůžeme zaručit, že tak budeme moci učinit.

Za změnu délky pobytu mohou být účtovány poplatky.

b) storno letenky

Storno letenky a lhůta pro případnou refundaci se řídí podmínkami letecké společnosti u vybraného tarifu. Transakční poplatek za vystavení letenky je při stornu nevratný a za provedení storna letenky si CKF může účtovat odměnu dle platného ceníku (vyvěšen na internetových stránkách CKF).

V případě změny data odletu u vystavené letenky, umožňují-li její provedení podmínky tarifu, má dopravce právo na doplacení aktuální výše letištních a palivových poplatků ke dni změny, došlo-li k takovému navýšení od data vystavení letenky.

Změna jména není možná.

d) storno pojištění

V případě storna osoby, která má zakoupené pojištění, jsou účtovány stornopoplatky ve výši 100% uhrazeného pojištění.

e) storno pronájmu aut v destinaci – stornopoplatek či poplatek za změnu se řídí podmínkami dané autopůjčovny a konkrétním tarifem.

Letištní taxy a bezpečnostní poplatky nepodléhají stornopoplatkům. Stornopoplatek z palivového příplatku je variabilní a odvíjí od podmínek daného tarifu.

CKF má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas

6. Závěrečná ustanovení

6.1. Veškeré údaje a pokyny zveřejněné na webových stránkách CKF o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době zveřejnění a CKF si vyhrazuje právo jejich změny. Tyto podmínky pro cestující platí společně s Reklamačním řádem CKF. Případné nároky na náhradu škody jsou omezeny mezinárodními úmluvami, které jsou součástí právního řádu ČR a jimiž je ČR vázána, jakož i závaznými právními předpisy EU.

6.2. Doručování: Pro doručování písemností platí, že jsou doručeny 5.dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v cestovní smlouvě, objednávce. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka je povinen toto oznámit písemně.

6.3. Zákazník souhlasí s doručováním na e-mailovou adresu uvedenou v cestovní smlouvě s účinky písemné zásilky.

6.4. Zákazník uzavřením cestovní smlouvy v souladu s těmito obchodními podmínkami nebo podpisem těchto obchodních podmínek souhlasí s tím, aby se práva a povinnosti Zákazníka a CKF v souvislosti s uzavřením cestovní smlouvy řídily těmito obchodními podmínkami.

7. Souhlas se zpracováním osobních údajů

7.1. Podpisem cestovní smlouvy, resp. závaznou objednávkou uděluje Zákazník v souladu s platným zákonem č. 101/2000 Sb. souhlas se zpracováním, uchováváním a evidencí osobních údajů, jak automatizovaně, tak i ručně zpracovávané, Cestovní kancelář FISCHER, a.s. se sídlem Na Strži 65/1702, Praha 4, 140 62, jakožto správcem, a třetími osobami, jakožto zpracovateli a obchodními subjekty Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. za účelem zařazení do databáze správce a dalšího reklamního, marketingového účelu tj. zejména nabízení výrobků a služeb a za účelem zasílání obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků dle platného zákona č. 480/2004 Sb., a to na dobu 10 let do odvolání. Zákazník bere na vědomí, že má právo přístupu k osobním údajům a další práva dle §§ 11 a 21 z. č. 101/2000 Sb. Souhlas se zpracováním osobních údajů uděluje Zákazník dobrovolně a může jej kdykoli bezplatně na adrese správce odvolat. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., osobám, které jsou oprávněny služby poskytované Cestovní kancelář FISCHER, a.s. nabízet a poskytovat, a osobám, pro které oprávnění vyplývá z výše uvedeného ustanovení.

Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.1.2011, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro prodej zájezdu v původním znění.

Podmínky pro prodej letenek Cestovní kanceláře FISCHER, a.s.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto podmínky pro cestující (dále též jako „obchodní podmínky“) upravují práva a povinnosti Cestujícího a společnosti Cestovní kancelář FISCHER, a.s. IČ: 26141647, se sídlem v Praze 4, na Strži 65/1702, PSČ: 140 62, která je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304 (dále též jako „CKF“) při uzavírání smlouvy o zprostředkování prodeje letenky (dále jen „Smlouva“), kterou Cestující uzavírá s Dopravcem prostřednictvím CKF.

1.2. Tyto obchodní podmínky neupravují práva a povinnosti Cestujícího a Dopravce při uskutečňování letecké přepravy osob (dále jen „Přeprava“) a poskytování souvisejících služeb. Uvedený vztah se řídí Smlouvou a příslušnými přepravními podmínkami konkrétního Dopravce.

1.3. „Cestující“ je kterákoli fyzická či právnická osoba, která projeví zájem uzavřít Smlouvu s Dopravcem, a to prostřednictvím CKF.

1.4. „Dopravce“ je společnost, která provozuje Přepravu a poskytuje další související služby. Dopravcem může být i jiná společnost než člen Mezinárodní asociace letecké přepravy (International Air Transport Association) se sídlem v Montrealu, Kanada, zastoupení v Evropě - Operations & Service Centre Europe se sídlem v Madridu, Španělsko.

1.5. CKF je zprostředkovatel oprávněný k prodeji letenek a dalších souvisejících služeb společností provozujících Přepravu. CKF je oprávněna také prodávat letenky Dopravců, kteří nejsou členem Mezinárodní asociace letecké přepravy. Přehled Dopravců je uveden na internetových stránkách www.fischer.cz. CKF je oprávněna přijímat od Cestujících peněžní prostředky k úhradě ceny za Přepravu a další související služby.

1.6. Cestovní kancelář má povinnost informovat cestující o identitě skutečného leteckého přepravce. Seznam leteckých přepravců, kteří podléhají úplnému zákazu provozování leteckou dopravu v EU, naleznete na následujícím odkazu https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_cs.

2. Uzavírání Smlouvy o zprostředkování prodeje letenky

2.1. CKF nabízí Cestujícímu možnost uzavřít s vybraným Dopravcem Smlouvu o zprostředkování prodeje letenky pouze na základě těchto obchodních podmínek platných v okamžiku uzavření Smlouvy.

2.2. Cestující bere na vědomí, že uzavřením Smlouvy vznikají práva a povinnosti týkající se letenky a poskytnutí souvisejících služeb Cestujícímu a Dopravci. CKF vystupuje ve vztahu mezi Cestujícím a Dopravcem pouze jako zprostředkovatel při uzavírání Smlouvy.

2.3. Rezervací prostřednictvím systému pro elektronické on-line rezervace Cestující činí svoji objednávku letenky, příp. dalších služeb, a bezvýhradně souhlasí s těmito obchodními podmínkami a přepravními podmínkami daného Dopravce, včetně tarifních podmínek pro

změnu a stornování letenky. S výše uvedenými dokumenty se Cestující seznamuje při on-line rezervaci letenky na webových stránkách CKF. Po potvrzení objednávky Cestujícího ze strany Dopravce (je-li to dle podmínek Dopravce nutné), je Cestujícímu ze strany CKF zaslána elektronickou formou na email, který uvedl Cestující v rezervaci, smlouva o zprostředkování letenky s uvedením údajů o objednané letence, příp. souvisejících službách, Dopravci, celkové ceně.

2.4. Rezervací jiným způsobem, než je uvedeno v článku 2.3 těchto podmínek, činí Cestující svoji objednávku letenky, příp. dalších služeb telefonním hovorem nebo osobní návštěvou. Tímto způsobem činí Cestující závazně svoji objednávku letenky, příp. dalších služeb, a bezvýhradně souhlasí s těmito obchodními podmínkami a přepravními podmínkami daného Dopravce, včetně tarifních podmínek pro změnu a stornování letenky. Po obdržení objednávky, a jejím potvrzení ze strany Dopravce (je-li to dle podmínek Dopravce nutné), je Cestujícímu ze strany CKF předložena, resp. zaslána (elektronickou formou na email, který uvedl Cestující v rezervaci), smlouva o zprostředkování letenky s uvedením údajů o objednané letence, příp. souvisejících službách, Dopravci, celkové ceně.

2.5. Smlouva o zprostředkování prodeje letenky nabývá platnosti podepsáním Smlouvy ze strany Cestujícího nebo odsouhlasením jejího znění ze strany Cestujícího prostřednictvím emailu. Smlouva nabývá účinnosti dnem uhrazení ceny letenky, včetně všech poplatků, příp. dalších služeb. Pro případ, že zákazník nezaplatí řádně a včas zálohu na cenu zájezdu, zaniká smlouva o zájezdu s účinky od počátku. Uzavřením smlouvy Cestující potvrzuje, že mu byly ze strany CKF poskytnuty všechny potřebné informace (včetně tarifních podmínek obsahujících storna, přepravních podmínek Dopravce a reklamačních podmínek). Cestující bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny letenky, včetně všech poplatků, příp. dalších služeb, se rezervace letenky, příp. dalších služeb, jakož i jejich cena může měnit.

2.6. Cestující je povinen uhradit cenu letenky nebo objednaných služeb ve lhůtě stanovené v příslušné smlouvě, a není-li taková lhůta stanovena, je Cestující povinen uhradit tuto cenu nejpozději do 14 dnů od uzavření smlouvy s CKF. Cena služeb je uhrazena v den připsání sjednané ceny, včetně všech příslušejících daní a poplatků, na bankovní účet CKF. Možné způsoby platby ceny letenky, příp. dalších služeb, závisí na době, do které je třeba u provedené rezervace vystavit letenku. Konkrétní lhůtu k zaplacení ceny letenky určuje ke konkrétnímu cenovému tarifu Dopravce. Cestující je povinen seznámit se s podmínkami Dopravce pro storno a změnu již vystavené letenky (např. změna data letu).

2.7. Cestující odpovídá za věcnou i formální správnost své objednávky. Zejména za správné uvedení jména, příjmení, věku, včasné nárokování na slevu na základě věku již při rezervaci, a dalších údajů nutných k identifikaci osoby pro účely letecké přepravy, jakož i za uvedení správných údajů týkajících se Přepravy, tj. zejména správné datum, kdy se má uskutečnit Přeprava. Cestující se povinen na vyzvání předložit potřebné doklady (doklad totožnosti resp. cestovní doklad). Cestující je rovněž povinen sdělit CKF svůj požadavek na nestandardní služby tj. zejména přepravu zvířat, zbraní, sportovních potřeb atd., stejně jako uplatnit případnou slevu. Cestující bere na vědomí, že později uplatněné specifické požadavky či slevy není možné zohlednit. Cestující bere na vědomí, že Dopravci mohou v souladu s jejich přepravními podmínkami vyžadovat za dodatečnou změnu údajů či potvrzení nestandardních služeb úhradu poplatků, které nebyly zahrnuty v základní ceně letenky.

2.8. Odpověď Cestujícího na nabídku CKF, ve smyslu § 1740 (3) NOZ, s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, není přijetím nabídky na uzavření příslušné smlouvy. CKF si vyhrazuje právo odmítnout rezervaci, která obsahuje nesprávné, rozporuplné nebo neúplné údaje Cestujícího. CKF je dále oprávněna odmítnout rezervaci Cestujícího, který opakovaně zasílá neúplné nebo nesprávně vyplněné rezervace, min. dva krát bez důvodu nehradí sjednané zálohy či cenu objednané služby, opakovaně nezasílá podepsané dokumenty, nebo který je při osobní objednávce v provozovně CKF pod vlivem omamných látek.

2.9. Po uzavření smlouvy je CKF povinna neprodleně vystavit a předat, resp. zaslat Cestujícímu objednané letenky.

2.10. Veškeré návrhy na změny či zrušení Smlouvy, pokud to Smlouva či podmínky Dopravce připouštějí, je Cestující povinen činit u Dopravce nebo, připouštějí-li to podmínky Dopravce, prostřednictvím CKF.

2.11. Není-li uvedeno jinak, v případě odstoupení od smlouvy o zprostředkování prodeje letenky je Cestující povinen uhradit CKF storno poplatek stanovený pro příslušný druh objednané služby v souladu s přepravními podmínkami daného Dopravce a servisní poplatek ve výši 200 Kč za letenku/službu. Není-li storno poplatek stanoven, pak je Cestující povinen uhradit CKF skutečné náklady, které CKF v souvislosti s takovýmto odstoupením Cestujícího od smlouvy vznikly. Odstoupení musí být písemné (za písemnou formu se považuje i email), musí být prokazatelně doručeno do CKF a je účinné jeho doručením CKF.

3. Reklamáce služeb

3.1. Cestující bere na vědomí, že CKF nezajišťuje Přepravu ani poskytování souvisejících služeb, a z tohoto důvodu neodpovídá za řádné a včasné uskutečnění Přepravy a poskytnutí souvisejících služeb či za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí či jiného majetku Cestujícího.

3.2. Dále Cestující bere na vědomí, že reklamáce Přepravy či souvisejících služeb je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách Dopravce. Přehled dopravců a jejich přepravních podmínek je uveden na webových stránkách CKF, na požádání budou Cestujícímu předány. CKF není oprávněna vyřizovat jakékoliv reklamáce Cestujícího, které se týkají Přepravy či souvisejících služeb.

3.3. V případě uplatnění reklamáce vad ostatních služeb poskytnutých ze strany CKF Cestujícímu, je Cestující oprávněn uplatnit reklamaci takovéto vady přímo u společnosti CKF, a to bez zbytečného odkladu ihned, jakmile takovou vadu zjistí, nejpozději však do třiceti (30) dní od jejího vzniku. CKF je povinna reklamaci vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy. CKF neodpovídá za vadné poskytnutí služby či její neposkytnutí z důvodů vyšší moci, případně pokud je reklamována služba, kterou pouze zprostředkovala. V takovémto případě je dána odpovědnost za vady či nedostatky poskytovateli zprostředkovávané služby.

3.4. Reklamáce služeb je nutné činit, není-li v reklamačních podmínkách Dopravce uvedeno jinak, v případě:

a) vad, které je možno odstranit ihned, bez zbytečného odkladu u pověřené osoby Dopravce; b) ostatních vad, nejpozději ve lhůtě stanovené příslušným Dopravcem přímo u Dopravce nebo prostřednictvím CKF.

3.5. V případě, že Cestující učiní reklamaci prostřednictvím CKF, ta následně na základě souhlasu Cestujícího předá reklamaci Dopravci k vyřízení a dále informuje Cestujícího o průběhu a výsledku reklamace. Cestující bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči CKF, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Cestující bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace Dopravci prostřednictvím CKF, spadá reklamace výhradně do kompetence Dopravce a není v možnostech CKF ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace nebo její výsledek.

3.6. CKF je oprávněna poskytovat jakékoli náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami Dopravce.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

4.1. CKF odpovídá pouze za splnění svých povinností souvisejících s uzavřením Smlouvy, tj. zejména za:

- a) řádné a včasné oznámení Dopravci, že byla učiněna objednávka a následně uzavřena Smlouva;
- b) řádné a včasné zajištění potvrzení objednávky ze strany Dopravce, pokud to vyžadují podmínky Dopravce;
- c) řádné vystavení letenky či jiného cestovního dokladu;
- d) řádné předání potřebných dokladů Dopravci;
- e) řádné oznámení změn, příp. zrušení Smlouvy Dopravci i Cestujícímu, je-li o těchto změnách informována, (netýká se oznámení změny času zpátečního letu - Cestující je povinen si opětovně potvrdit (rekonfirmovat) zpáteční let);
- f) řádné a včasné poukázání ceny Přepravy a ceny za související služby na účet Dopravce.

4.2. V případě vad uvedených v článku 3 je Cestující povinen učinit reklamaci u CKF bez zbytečného odkladu ihned, jakmile tuto vadu zjistí, nejpozději však do třiceti (30) dní od jejího vzniku. CKF je povinna tuto reklamaci vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy.

4.3. Cestující bere na vědomí, že CKF není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před zakoupením letenky či změny podmínek Přepravy po zakoupení letenky a tyto informace sdělovat Cestujícímu. Tyto informace je CKF povinna podat pouze v případě, když jsou jí tyto sděleny Dopravcem.

4.4. Cestující odpovídá zejména za:

- a) dodržování vízových předpisů po celou dobu letu, tedy i vízové povinnosti při pobytu v tranzitním prostoru mezinárodního letiště;
- b) správnost předaných údajů;
- c) ověření případných změn letu po zakoupení letenky (nutno ověřit u příslušného Dopravce); d) včasné dostavení se k odletu.

4.5. Cestující je povinen po zakoupení letenky, příp. souvisejících služeb, sdělit CKF platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ zjištění změny letu či jeho podmínek a v případě jakékoliv změny tuto neprodleně písemně oznámit CKF. V případě neplatnosti sdělených kontaktních údajů CKF neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé Cestujícímu.

4.6. Cestující je povinen:

- a) obeznámit se s přepravními podmínkami Dopravce a dodržovat tyto přepravní podmínky;
- b) využít všechny letové kupóny v pořadí stanoveném přesně v rezervaci dané letenky.
- c) rekonfirmovat (znovu potvrdit) zpáteční let, a to 72 hodin před odletem přímo Dopravci;
- d) ověřit si povolenou váhu zavazadel u daného Dopravce;
- e) zkontrolovat správnost údajů v rezervaci a následně v přepravním dokladu při jeho převzetí (zejména jméno, příjmení, data, trasu, datum narození je-li uvedeno), přičemž převzetím letenky či itineráře letu potvrzuje, že tyto údaje zkontroloval a že s nimi souhlasí;
- f) seznámit se s podmínkami pro změnu již vystavené letenky;
- g) ověřit u CKF možnou věkovou hranici samostatně cestujícího nezletilého dítěte, stejně jako podmínky a poplatky za přepravu samostatně cestujícího nezletilého dítěte, které se mohou lišit v závislosti na použitém dopravci;
- h) informovat CKF, pokud má zájem o vyžádání speciální služby (asistence pro handicapované cestující, přeprava dětí bez doprovodu, nestandardní zavazadla, zbraně, sportovní vybavení, zvířata apod.) a to ještě před uhrazením letenky. Tyto služby mohou podléhat specifickým podmínkám dopravce a nemusí být akceptovány na všech letech.

4.7. Cestující bere na vědomí, že:

- a) storno letenky a lhůta pro případnou refundaci se řídí přepravními podmínkami Dopravce u vybraného tarifu. Proplacení vratky/dobropisu se provádí formou bezhotovostního převodu na základě vyplnění žádosti o storno letenky;
- b) v případě storna letenky je ze strany CKF účtován servisní poplatek ve výši 200,- Kč za letenku/službu;
- c) poskytování cestovního pojištění a pojištění storna letenky nebo celého pobytu se řídí podmínkami pojišťovny poskytující službu. Při stornu letenky, ke které je zakoupené pojištění, podléhá toto pojištění 100% stornopoplatkům;
- d) v případě změny data odletu u vystavené letenky, umožňují-li její provedení podmínky tarifu, má Dopravce právo na doplacení aktuální výše letištních a palivových poplatků ke dni změny, došlo-li k takovému navýšení od data vystavení letenky;
- e) v případě nízkonákladových leteckých společností existuje vyšší riziko změny či zrušení letu ze strany Dopravce. Povinnost poskytnutí náhradního spojení Dopravcem v takových případech může být omezená;
- f) poskytování ostatních služeb (ubytování, pronájem vozů, cestovní pojištění, pojištění proti stornu poplatkům atd.) se řídí podmínkami Poskytovatele služby. Výběr a rezervace těchto sedadel v letadle, které jsou nabízeny zdarma, nejsou garantovány a jejich změna může být leteckou společností zrealizována kdykoliv před odletem z důvodu změny konfigurace letadla, změny typu letadla apod.;
- g) v případě zakoupení separátních letenek (např. z důvodu snížení cestovních nákladů) nenese Dopravce odpovědnost za náklady vzniklé změnou či zakoupením letenky pro návazný let v případě zpoždění, změny či zrušení předchozího letu. Při změně letu ze strany Dopravce bude Cestující informován ze strany CKF emailem, popř. telefonicky nebo osobně ústně. Pokud bude itinerář splňovat návaznost letů a pokud bude Cestující vyzván, aby změnu potvrdil, je potřeba tak učinit do data sděleného spolu s touto informací. Zpravidla je

lhůta pro potvrzení změny 14ti denní, pokud není stanoveno jinak. Pokud nebude Cestující v této lhůtě reagovat, má se za to, že se změnou letu o 11-120 minut souhlasí a změna bude automaticky přijata;

h) malé změny letů do 10 minut, které nenarušují návaznost spojů na letence, jsou přijímány automaticky. Cestující bude informován emailem;

i) některá letiště vyžadují místní odletovou taxu splatnou v hotovosti v místní měně;

j) Cestující bere na vědomí a souhlasí s tím, že lhůta pro refundaci ceny letenky po odečtení stornovacích a transakčních poplatků, kterou si vyhrazuje Dopravce, se prodlužuje o lhůtu 21 dní, během které se CKF zavazuje příslušnou částku Cestujícímu vyplatit.

4.8. Storno podmínky u doplňkových služeb např. nákup dodatečných zavazadel, seating, občerstvení na palubě, cestovní pojištění atd. se řídí podmínkami příslušného Dopravce či dodavatele takovéto služby.

5. Závěrečná ustanovení

5.1. Tyto VOP se nevztahují na:

a) práva a povinnosti mezi Cestujícím a pořadatelem zájezdu při poskytování zájezdu dle smlouvy o zájezdu uzavřené prostřednictvím CKF. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného pořadatele zájezdu;

b) vztahy mezi Cestujícím a pojišťovnou, a to ani v případě sjednání pojištění prostřednictvím CKF. Cestující je povinen se seznámit s pojistnou smlouvou včetně všeobecných pojistných podmínek a v případě potřeby se obracet přímo na pojišťovnu;

c) práva a povinnosti mezi Cestujícím a Dopravcem při uskutečňování letecké přepravy osob, kterou pro Cestujícího zprostředkuje CKF, ani na poskytování služeb souvisejících s Leteckou přepravou. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného Dopravce;

d) práva a povinnosti mezi Cestujícím a poskytovatelem ubytování, pronájmu automobilu, a jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu, které pro Cestujícího zprostředkuje CKF. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného poskytovatele služby cestovního ruchu.

5.2. Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídce CKF o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich zveřejnění a CKF si vyhrazuje právo na jejich změnu. CKF si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce. Pro zákazníka je závazná cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zprostředkování prodeje letenky.

5.3. Tyto Podmínky pro cestující platí společně s Reklamačním řádem CKF.

5.4. Případné nároky na náhradu škody jsou omezeny mezinárodními úmluvami, které jsou součástí právního řádu ČR a jimiž je ČR vázána, jakož i závaznými právními předpisy EU.

5.5. Jakákoliv nabídka služeb CKF z katalogu, internetových stránek či dodatečných nabídek CKF není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

5.6. Pro doručování písemností platí, že jsou doručeny 5.dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v objednávce. Pokud dojde ke změně adresy cestujícího je povinen toto oznámit CKF písemně.

5.7. Jakákoliv změna, doplnění nebo zrušení smlouvy o zprostředkování prodeje letenky musí být učiněné v písemné formě.

6. Osobní údaje

6.1. Cestovní kancelář FISCHER, a.s., jakožto zpracovatel osobních údajů, zpracovává osobní údaje Cestujících v souladu s pokyny dotčených Dopravců, jakožto správců osobních údajů. Bližší informace o zpracování osobních údajů jsou obsaženy jednotlivých informačních oznámeních konkrétních Dopravců.

Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.7.2018, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující CKF pro prodej letenek v původním znění.