

# Podmínky pro cestující Cestovní kanceláře FISCHER, a. s.

Cestovní kancelář  
**FISCHER**

se sídlem Na Strži 65/1702, 140 62 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

## Zájezdy z katalogu Exotická dovolená 2016–2017

**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 Přepravní podmínky příslušného leteckého dopravce, které naleznete na [www.fischer.cz/online/cz/informace/informace/](http://www.fischer.cz/online/cz/informace/informace/) Podminky-pro-cestujici.htm, ve vybraných případech vám budou předány v pobočce.

### 2. Vznik smluvního vztahu

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 písemné potvrzení o zájezdu. Po vydání tohoto potvrzení je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže. 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.

### 3. Ceny zájezdu

**Souhrnná 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 (bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta) a palivové příplatky.

**Souhrnná cena nezahrnuje** cestovní pojištění, případně vízum, servisní poplatky plaveb, volitelné nepovinné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.) a manipulační poplatek za dítě do 2 let. Dále nezahrnuje pobytové či odletové taxy, které se platí přímo v destinaci a z tohoto důvodu je nelze zahrnout do celkové 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 letenek a nepodléhá stornopoplatkům. U linkových letů je cena stanovena dle podmínek dopravce. Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v hotelu. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 2 roky.

**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.

### 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 o zájezdu do 31. 8. 2016
2 990 Kč na osobu	při uzavření smlouvy o zájezdu do 30. 9. 2016
4 990 Kč na osobu	při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 10. 2016
7 000 Kč na osobu	při uzavření smlouvy o zájezdu od 1. 11. 2016

U zájezdů vlastní dopravou je záloha 30 % ceny zájezdu.

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 lhůtách kratších než 60 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit konečnou 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 Fischer Plus, Fischer Exotika Plus, FischerLight a Fischer Medical při uzavření smlouvy o zájezdu je cena pojištění zahrnutá do konečné 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 v peněžního ústavu nebo zaplacením 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; doplatek poukáže zákazník vždy na bankovní účet CKF. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazník je CKF oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odstupné 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 CKF – ceniny nebo jiného poukazu, se při odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz CKF v hodnotě pořízené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací a poukaz nelze proplatit v penězích, není-li stanoveno jinak. Poukazy Sodexo Pass a Flexi Pass lze uplatnit do hodnoty 50 % z konečné ceny zájezdu, maximálně však do výše 20 000 Kč/zájezd. Bonifikované poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami a bonusy (není-li uvedeno jinak).

**Důležité upozornění:** v případě platby zálohy či doplatku platební kartou bude připočten poplatek ve výši 0,5 % z placené částky. Doporučujeme proto využívat platby bankovním převodem na bankovní účty uvedené v smlouvě o zájezdu.

### 5. Navýšení ceny a cenová garance Cestovní kanceláře FISCHER, a. s.

Ceny zájezdů CKF byly kalkulovány na základě kurzů paliva a měn ze dne 9. 3. 2015. CKF disponuje mechanismy, které tlumí dopad výkyvů jednotlivých měn na ceny zájezdů, a je schopna z vlastních zdrojů i na základě vysokých akontací v zahraničí absorbovat až 10 % poklesu kurzu české koruny oproti stavu k 9. 3. 2015. CKF je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou v smlouvě o zájezdu, pokud písemně oznámí o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději do 21 dní před zahájením zájezdu na emailovou adresu uvedenou v smlouvě o zájezdu, pokud není uvedena, tak dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného v smlouvě o zájezdu, v případě, že dojde ke zvýšení

- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, a/nebo
- plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, a/nebo
- směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu; a pokud zároveň přesně stanoví způsob výpočtu zvýšení ceny.

#### Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

Ad a) zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot CKF je oprávněn příslušně podmíně dle § 2530 občanského zákoníku (dále jen „NOZ“) zvýšit cenu leteckého zájezdu, zvýší-li se cena dopravy včetně ceny pohonných hmot, takto: 1) letecké nebo lodní zájezdy s termínem nástupu 1. 11. 2013 nebo později. Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně pohonných hmot – ropa typu Brent 105 USD/barel (zdroj: [www.kurzy.cz](http://www.kurzy.cz)). Pokud dojde ke zvýšení ceny pohonné hmoty – ropy nad 120 USD/barel je CKF oprávněn zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že každé započaté procento nárůstu ceny nad úroveň 120 USD/barel bude vynásobeno

- 1) částkou 15 Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru nepřesáhne 3,5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu) 1b) částkou 25 Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru přesáhne 3,5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu) Informace o délce letů do jednotlivých destinací je možné získat na pobočkách CKF

Ad b) Při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, je CKF oprávněn jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu. Ad c) Při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, je CKF oprávněn jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, cenové nabídce nebo v jiné formě nabídky zájezdů. CKF má právo před zahájením zájezdu, je-li k tomu nucena z jiných objektivních důvodů, než jsou uvedeny v předcházejícím odstavci tohoto článku, zejména v případě zvýšení cen služeb dodavateli, upravit příslušným způsobem cenu zájezdu. Takto upravené ceny

zájezdů jsou platné ode dne vyhlášení úpravy cena vztahují se na všechny zájezdy i jednotlivé služby, u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace, tj. nebyl uskutečněn odlet či odjezd. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CKF právo od cestovní smlouvy odstoupit § 2533 NOZ, tím není dotčeno právo CKF na náhradu škody (viz ustanovení článku 11 písm. a) Podmínek pro cestující).

## 6. Odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy – 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 čípočky 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 stornopoplatek **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,
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.

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“. 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.

## 7. Stornovací poplatky za fakultativní služby

**a) Stornovací poplatky za pojištění Fischer Plus, Exotika Plus, Fischer Lighta Fischer Medical:** V případě storna osoby, která má zaknihované pojištění, jsou účtovány 100% stornopoplatky z ceny zakoupeného pojištění.

**b) Stornovací poplatky za letecké přípoje (např. Ostrava–Praha apod.):** V případě storna osoby, která má zaknihované letecký přípoj, je zákazník povinen uhradit 100% stornopoplatky z ceny zaknihovaného přípoje.

**c) Stornovací poplatky za golfová hřiště:** Jestliže má zákazník již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu green fee, platí při zrušení rezervace hřiště stornove výši 100 % zaplacené ceny. Další změny, jako např. změny časů, 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 dní 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 stornopoplatek ve výši 390 Kč/pronájem. U luxusních aut, limuzín a minivanů účtujeme při stornopronájmu do tří dnů před začátkem pronájmu stornopoplatek ve výši 3 000 Kč/pronájem. Při stornu 3 dny (72 hod.) před začátkem pronájmu a méně činí stornopoplatek 100 % ceny pronájmu.

**f) Stornovací poplatky z vyřízení víz činí 100 % ceny víza včetně případného manipulačního poplatku.**

**g) Stornovací poplatky za objednaný seating činí 100% ceny.**

**h) Stornovací poplatky za objednanou nadváhu:** do 6 dní zdarma, 5 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z konečné ceny.

## 8. Změny v knihování ze strany zákazníka

Na přání zákazníka lze provést změnu jména zákazníka (náhradník), 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. Takovéto oznámení o změně v osobě zákazníka musí být CKF doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Zájezdy není možné měnit za zájezdy z last momentové nabídky nebo ostatních zvláštních nabídek.

Při provedení změny jsou vždy účtovány aktuální, plné ceny zájezdů bez možnosti uplatnění slev last minute nebo jiných slev (nevztahuje se nazměna 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.

**b) Změna počtu osob v ubytování –** v případě storna 1 osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zaplatit zbývající 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 6 a 7.

**c) 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.

**d) Změna druhu dopravy,** letecké společnosti, termínu, místa odletu nebo cílové destinace je posuzováno jako storno a nové přihlášení, tzn. že účtujeme stornopoplatky dle bodů 6 a 7.

Veškeré poplatky uvedené v bodech 6, 7 a 8 účtujeme 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 8a až 8d. Veškeré požadované změny jsou závislé na volných kapacitách jednotlivých letů a hotelů.

## 9. Změny v knihování ze strany CKF

### a) Změny sjednaných služeb před zahájením zájezdu

Pokud nastanou okolnosti, o nichž se CKF dozví a které jí brání poskytnout služby dle smluvně dohodnutých podmínek, a je-li tak nucena z objektivních důvodů předzahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je povinna takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy.

Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je CKF povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zdase změnou smlouvy bude souhlasit, či zda od smlouvy odstoupí.

**i) Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede i 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, čímž není dotčeno právo CKF na náhradu škody. Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, je CKF povinna buď snížit doplatek konečné ceny zájezdu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil konečnou cenu zájezdu.**

**ii) 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) Změna sjednaných služeb v průběhu zájezdu

Jestliže po zahájení zájezdu CKF neposkytne sjednané služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že sjednané služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, je CKF povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. CKF je povinna v takovém případě zabezpečit náhradní služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám (tzn. zejména zabezpečit ubytování v hotelu stejné kategorie, zabezpečit zachování rozsahu zaplacené stravovací služby – tj. plné penze či polopenze). K tzv. překnihování může dojít i na část pobytu. U dodatečně vypsanych a zvláštních nabídek „FISCHER HOTEL, APARTMÁ“ apod. je garantována pouze kategorie ubytovacího zařízení, název hotelu a jeho poloha se zákazník dozví po příletu do cílové oblasti. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené v smlouvě o zájezdu, je CKF povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené v smlouvě o zájezdu nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CKF povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CKF povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je CKF povinna v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně a v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

### c) Přípustné odchylky od sjednaných služeb

V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu

letu. CKF neručí za případné posuny letů (zpoždění či předsunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. 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 odstupu (tj. stornopoplatků). Délka zájezdu je vyjádřena v katalogu 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 (viz bod 13 Podmínek pro cestující). Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením a ukončením zájezdu rozumí okamžik započítání letecké přepravy (tj. okamžik započítání 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 aliquotní 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 do 7 dní před zahájením zájezdu. 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, 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 v smlouvě o zájezdu nebo objednávkě, vč. jakýchkoli změn takových údajů; uvést kontaktní telefon (případně e-mail či faxové číslo), na němž bude zákazník v případě potřeby k zastížení.

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

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 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.

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 jiného státu než ČR 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.

## 12. Reklama

Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných v smlouvě o zájezdu. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Reklamaci musí zákazník uplatnit u CKF nebo u osoby, která uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkovala, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě jednoho měsíce od skončení zájezdu. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu u průvodce CKF nebo jiného pověřeného zástupce, tak aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. 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. Nastanou-li okolnosti, jejichž vzniku, průběhu a příp. následku nemohla CKF zabránit (vis major), nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije zaplacené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

S účinností od 01. 02. 2016 má zákazník právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o 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 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](http://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>

## 13. Pojištění smlouva

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a. s. Fischer Plus, Exotika Plus, Fischer Light nebo základní pojištění Fischer Medical. Podrobnosti o pojištění naleznete na [www.fischer.cz](http://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. Pojištění smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou; zákazník řeší případnou pojistnou událost přímo s pojišťovnou, CKF 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 Guadalajare, 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 u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu ([www.fischer.cz](http://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 jednání

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 v případě hotelů „na vyžádání“ a CKF si vyhrazuje právo na jejich změnu. Tyto Podmínky pro cestující platí společně s Reklamačním řádem CKF. Tyto Podmínky pro cestující se vztahují i na prodej charterových letenek, zejména s ohledem na stornopoplatky; ostatní ustanovení podmínek pro cestující se použijí přiměřeně. Nedílnou součástí Podmínek pro cestující jsou „Důležité informace“, které vysvětlují a zpřesňují některé údaje.

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.

Jakákoliv nabídka zájezdu z katalogu, internetových stránek či dodatečných nabídek CKF není veřejně nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.“

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. 2. 2016, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující 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 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 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 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. Občanům ČR a SR nabízíme možnost zajištění víz do všech destinací z naší nabídky. Občané ostatních států 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 od 1. 7. 2011 je zrušeno zapisování dětí do cestovních dokladů rodičů. Zápisy dětí v cestovních dokladech jsou platné pouze do 26. 6. 2012. Od 27. 6. 2012 může dítě (občan mladší 10 let) 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.

## Cestovní pojištění

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny, a. s. Fischer Plus, Exotika Plus či Fischer Light, k nimž jako bonus získáte od naší cestovní kanceláře cestovní pojištění Léčebných výloh a Asistenčních služeb – Basic. V případě, že uvedené pojištění nesjednáte, můžete samostatně sjednat základní pojištění Fischer Medical. Podrobnosti o pojištění naleznete v katalogu nebo v příloze Smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění Fischer Plus nebo Fischer Medical klient přebírá plnou odpovědnost za následky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením cestovního pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje na tu část zájezdu, kde Cestovní kancelář FISCHER není dodavatelem kombinace služeb. Součástí ceny zájezdu je pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře.

<b>Fischer Exotica Plus</b>	<b>990 Kč/osoba</b>
<b>Fischer Plus</b>	<b>690 Kč/osoba</b>
<b>Fischer Light</b>	<b>490 Kč/osoba</b>

Pro děti do 15 let sleva 50% (v den nastoupení zájezdu a během pobytu nesmí dítě dovršit 15 let).

**Fischer Medical** **300 Kč/osoba (včetně dětí)**

## Letecká přeprava

Od 17. 1. 2006 jsou všechny lety z Prahy do schengenského prostoru odbavovány z terminálu 2. Všechny lety nabízené naší cestovní kancelář FISCHER 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. 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-mailem) nebo SMS zprávou. Pro odbavení u přepážky letecké společnosti si, prosím, připravte Vaše cestovní doklady. U přepážky odevezďte 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 dostáváte 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 Travel Service, a.s. má každý cestující zákazník nárok na bezplatnou dopravu zavazadla do max. váhy 15 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Při nadváze je účtován poplatek. V případě, že letí dva nebo více cestujících prokazatelně společně jako skupina (rodina, partneři) stejným letem, resp. stejnými lety, a odbavují se společně, umožňuje dopravce jejich zavazadla sdružovat (poolovat), tzn. jejich nároky na volnou váhu zavazadel se sečtou a zavazadla jsou odbavena společně na jednoho cestujícího, přičemž musí být dodržen váhový limit na jednoho cestujícího. (tj. v případě, že dva zákazníci budou mít jedno zavazadlo do 30 kg, bude jim toto zavazadlo odbaveno zdarma) Maximální váha jednoho kusu zavazadla nesmí překročit 32 kg. 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 5 kg a nezapočítává se do bezplatné dopravy zavazadel do výše 15 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 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.

## 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. Neuposlechne-li cestující ani poté, vystavuje se nebezpečí trestního stíhání pro trestný čin obecného ohrožení.

## Přeprava zvířat

Zvířata (pes/kočka) do maximální váhy 5 kg 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 kancelář FISCHER 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.

## 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 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 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 přepočteno 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 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. Rozdávování 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.

### 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.

### 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, 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 příjíždějícím 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

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.

### Technická zařízení

Ne každá země má stejně 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.

### Opravnářské/stavební práce

Protože ubytovací zařízení nebo jednotlivé části hotelového zařízení vyžadují pravidelnou údržbu, mohou být nutné odpovídající údržbářské a opravnářské 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 mimosezónní měsíce a stavenišť 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 průjemem (cestovní diarrhea). Podle nejnovějších poznatků lze taková onemocnění i u osob,

kteř 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 obvyklá odsolovaná voda, která má nepříjemnou charakteristickou pachut, 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 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, 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 v 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 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, zjistěte 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 využít 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 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 obědění 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. 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 výpadech 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) výpadekům elektrické energie. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace.

## 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/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 výpadekům.

## 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 nedostačující 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 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 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 slunečniců 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 navykému 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 tektutin. Sportovní zařízení, sportovní nářadí a vozidla byste měli před použitím zkontrolovat. Při poškození vypůjčeného 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 to, 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 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 zábavného 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, zjistěte z popisu. Mějte také pochopení pro to, že postupy a zařízení nutně 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](http://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.

# Reklamační řád

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 zákaznicka 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“).

## Poznávací zájezdy

Předeevším 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 recepcie 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 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 přestavby, popř. přístavby, 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.

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 reklamacie, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, jinak právo zákaznicka zaniká.

## Článek 4

1. Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákaznicka 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.

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 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 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 určitě 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. Přijetí 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 nejvhodnější zaslat reklamaci na adresu sídla cestovní kanceláře, tj.: Cestovní kancelář FISCHER, a. s., Zákaznický servis, CITY EMPIRIA, Na Strži 65/1702, 140 62 Praha 4 případně má právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovně cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem.

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 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.

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 mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zproplatněno, 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](http://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. 2. 2016, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění.