

# 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

### Cestovní kanceláře FISCHER pro produkt FISCHER DYNAMIX

#### 1. Podmínky pro cestující Cestovní kanceláře FISCHER, a. s. pro produkt FISCHER DYNAMIX

(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 Převážní podmínky příslušného leteckého dopravce, které naleznete na webových stránkách příslušného dopravce, na vyžádání 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 reklamčním řádem.

#### 3. Ceny zájezdu

**Souhrnná cena je konečná a zahrnuje** zejména 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 (např. bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta) a palivové příplatky. **Souhrnná cena nezahrnuje** cestovní pojištění, případné vízum, servisní poplatky u plaveb, volitelné nepovinné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.). 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.

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

#### 4. Platební podmínky

CKF má právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím zájezdu a zákazník je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit. U zájezdů FISCHER DYNAMIX je zákazník povinen zaplatit cenu zájezdu následujícím způsobem. Při zakoupení zájezdu ve lhůtě více než 60 dní před zahájením zájezdu je záloha ve výši 5.000,- Kč splatná nejpozději následující pracovní den po uzavření smlouvy o zájezdu; v případě rezervace zájezdu on-line je záloha splatná při rezervaci zájezdu. Pokud je částka za zájezd ve výši 5.000,- Kč vyšší než celková cena zájezdu, uhradí zákazník částku rovnající se celkové ceně zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 60 dní před zahájením zájezdu.

V případě zakoupení zájezdu ve lhůtě méně než 60 dní před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit konečnou cenu zájezdu nejpozději do následujícího pracovního dne po uzavření smlouvy o zájezdu, nejpozději však poslední pracovní den před odletem/odjezdem na zájezd.

Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. V případě sjednání cestovního pojištění od ERV pojišťovny a.s., při uzavření smlouvy o zájezdu je cena pojištění zahrnuta 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 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; doplatek poukáže zákazník vždy na bankovní účet CKF.

V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem 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 5 a 6. 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 ponižené 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. Bonifikační 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 na pobočce či u provizního prodejce 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. 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 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 stornopoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu. Nejméně však:

do 45 dní před odletem/odjezdem 45% z konečné ceny,  
od 44 do 21 dní před odletem/odjezdem 50 % z konečné ceny,  
od 20 do 14 dní před odletem/odjezdem 60 % z konečné ceny,  
od 13 do 6 dní před odletem/odjezdem 70 % z konečné ceny,  
5 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z konečné ceny.

V případě rozporu stornovacích podmínek uvedených v Převážních podmínkách příslušného dopravce a stornovacích podmínek CKF, se aplikují stornovací podmínky CKF.

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. 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.

#### 6. Stornovací poplatky za fakultativní služby.

V případě stornování fakultativních služeb budou zákazníkovi účtovány stornopoplatky dle tarifů jednotlivých dodavatelů služeb, nejméně však poplatek ve výši 1 000 Kč.

V případě storna osoby, která má zaknihované cestovní pojištění, jsou účtovány 100% stornopoplatky z ceny zakoupeného pojištění. Stornovací poplatky za objednané parkování činí 100% ceny.

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

## 7. 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, a 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 je možné měnit pouze za zájezdy z nabídky FISCHER DYNAMIX. Za uvedené změny jsou účtovány manipulační poplatky dle tarifů jednotlivých dodavatelů služeb cestovního ruchu, nejméně však poplatek ve výši 1 000 Kč.

## 8. 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 před zahájením 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, zda se 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 zákazník 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. 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.

CKF si vyhrazuje právo na upřesnění či změnu letových časů, které nejsou součástí smlouvy o zájezdu, jedná se pouze o podrobný upřesňující údaj ve smyslu § 2529 OZ. 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. Cestující 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 odstoupného (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 14 Podmínek pro cestující). 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 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, 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 nabídce zájezdu. 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.

## P10. 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 objednávce, vč. jakýchkoliv 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); cestovních doklady jsou zákazníkovi zasílány elektronickou formou. 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.
- 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.

## 11. Reklamacce

Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných v smlouvě o zájezdu. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Reklamacce 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 reklamacce může zákazník provést písemně s uvedením data a předmětu reklamacce. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamacce. 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 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. Naši prodejní asistenti Vám doporučí nejvhodnější cestovní pojištění pro vámi vybranou destinaci. 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. 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 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.

## 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 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.

## 14. Další ujednání

Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídce zájezdu o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době zveřejnění a CKF si vyhrazuje právo na jejich změnu. Tyto Podmínky pro cestující platí společně s Reklamačním řádem CKF. 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.

**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.

# 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 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 na místě nebo u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále též „průvodce“ nebo „delegát“), je-li v destinaci přítomen, 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. 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 provozovnách 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 taková 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, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

## Článek 5

Reklamuje-li zákazník vadu služeb cestovní kanceláře v průběhu jejich poskytování u průvodce, může průvodce rozhodnout o reklamaci ihned. Jestliže není na základě uplatnění reklamace sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 4 tohoto reklamačního řádu.

## Článek 6

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

## Článek 7

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 8

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.

## Článek 9

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 zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podaný 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>

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 2. 2016, 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 kanceláří 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. 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 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. Naši prodejní asistenti vám doporučí nejvhodnější cestovní pojištění pro vás vybranou destinaci a sdělí Vám podrobnosti o pojištění nebo je naleznete v příloze smlouvy o zájezdu. Nesjednáním cestovního pojištění klient přebírá plnou odpovědnost za důsledky 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.

## Letecká přeprava

Všechny lety nabízené naší cestovní kanceláří 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. Informace k odletu (odbavení) Vám zašleme elektronickou formou (e-mailem) nebo SMS zprávou. K odbavení na Letišti Václava Havla Praha se, prosíme, dostavte 2 hodiny před odletem. Konec odbavování je 1 hodinu před odletem. Pokud se dostavíte k odbavení později, nemusí již být Vaše doprava zaručena. Odletový terminál se řídí první cílovou destinací, nikoli finální.

Terminál 2 - zde jsou odbavovány lety do zemí schengenského prostoru: Belgie, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Island, Itálie, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Německo, Nizozemí, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko.

Terminál 1 - zde jsou odbavovány lety do zemí mimo schengenský prostor.

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. Děti ve věku do 2 let nemají nárok na místo k sezení a na bezplatnou přepravu zavazadel. Příruční zavazadla se nezapočítávají do bezplatně dopravovaných zavazadel a je nutné je předložit u odbavení ke kontrole. Příruční zavazadlo nesmí přesáhnout 5 kg. Nesmí překročit délku 56 cm, šířku 45 cm a hloubku 25 cm (přičemž součet těchto tří rozměrů může být max. 115 cm). Každý cestující může mít pouze 1 příruční zavazadlo. Pokud zavazadlo splní stanované limity, bude u odbavení označeno visačkou APROVED CABIN BAGGAGE. Zavazadlo neoznačené touto visačkou nebude přepraveno. Celková maximální hmotnost jednoho kusu zapsaného zavazadla nesmí přesáhnout 32 kg. 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. Na žádost zákazníka je možné zařídit vegetariánské či speciální jídlo během letu, přepravu zvířat či neschopných zavazadel, pokud takovou službu dopravce umožňuje.

## Letištní taxy a další poplatky, palivové příplatky

Letištní taxy, palivové příplatky a další poplatky 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 z 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.

## Délka pobytu

Vzhledem k rozdílné délce pobytu v jednotlivých destinacích (na základě více letů během jednoho týdne je možno v některých cílových oblastech knižovat 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 přílet 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. Klasifikace ubytovacích zařízení 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. Často zdánlivě vysoká cena není vysoká v celosvětovém měřítku a přepočten 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 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 eventuelní hotelovou útratu, popř. způsobenou škodu. Pokud nevládníte kreditní kartu, může po vás hotel požadovat zálohu v hotovosti.

## 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.

## Přistýlky

V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být například pohovka, rozkládací gauč, palanda, rozkládací 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 příjezdícím 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.

## 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.

## 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.

## 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. 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 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 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 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. 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 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, zjistěte 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 snídani. 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 večeře. U mužů to znamená nosit dlouhé kalhoty. V hotelech vyšší třídy je někdy vyžadován u večeře společenský oděv.

## 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. Obrátte se v takovém případě, jakož i ve všech ostatních případech nehod okamžitě na našeho průvodce, je-li v destinaci. 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.

## 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 výpadkům. Cestovní kancelář však nemůže garantovat signál WiFi připojení a neposkytuje při výpadcích kompenzace.

## 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 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 nabídky zájezdu jen orientační a představují vzdálenost měřenou vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hluchému 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 i vyhřívání bazén, je třeba vědět, 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 navyklému standardu a na základě stálého užívání mohou vypadat opotřebeně. 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 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 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. 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 ráno, 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 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](http://www.ockovani.com). Průvodcovský servis V destinacích, kde nemá cestovní kancelář FISCHER zajištěný stálý průvodcovský servis, je klientům k dispozici asistence na telefonním čísle, které obdrží v pokynech před odjezdem.

## 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. 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. Vracení peněz za neuskutečený

výlet nebo za účast na výletě s nižší cenou nárokuje zákazník po přiletu 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 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 uvedené v nabídce zájezdu

Protože se nabídky zájezdů připravují v značném časovém předstihu 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 nabídce zájezdu odpovídají informacím známým v době zveřejnění a Cestovní kancelář FISCHER, a. s., si vyhrazuje právo na jejich změnu. Zakreslení hotelů v pobytových oblastech má pouze informativní charakter.