

# Podmínky pro cestující

## Cestovní kanceláře FISCHER, a. s.

Cestovní kancelář FISCHER, a. s. 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 POZNÁVACÍ ZÁJEZDY 2019

#### 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 Přípravní podmínky příslušného leteckého dopravce, které naleznete na <https://www.fischer.cz/podminky/prepravní-podminky-leteckých-dopravců>, nebo ve vybraných případech budou zákazníkovi předány na pobočce; Reklamační řád a Důležité informace. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s výše uvedenými dokumenty. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.

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

#### 2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

##### Předmluvní informační povinnost

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

##### Smlouva o zájezdu

Smluvní vztah mezi CKF a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu potvrzené ze strany CKF. CKF vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v pdf.). Po vydání tohoto potvrzení je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže. Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CKF zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, v souladu s těmito podmínkami a reklamačním řádem. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito podmínkami i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.

Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje že:

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

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

#### 3. CENY ZÁJEZDU

**Celková cena je konečná a zahrnuje dopravu,** ubytování a stravování podle vlastního výběru a eventuální program během zájezdu, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, nebo i další služby

uvedené ve smlouvě o zájezdu, letištní taxy a další poplatky, jsou-li součástí zájezdu (bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta) a palivové příplatky.

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

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

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

#### ZVÝHODNĚNÉ CENY

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

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

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

Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit horní věkovou hranici dle podmínek jednotlivých hotelů. U jednotlivých ubytovacích zařízení je věková hranice dětí stanovena odlišně. Bližší informace najdete v konkrétní cenové nabídce u jednotlivých hotelů. V případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém (bližší informace viz. Důležité informace odst. Cestování dětí).

#### 4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

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

- 1 490 Kč na osobu při uzavření smlouvy do 28. 2. 2019
- 2 990 Kč na osobu při uzavření smlouvy do 31. 3. 2019
- 4 990 Kč na osobu při uzavření smlouvy do 30. 4. 2019
- 7 000 Kč na osobu při uzavření smlouvy od 1. 5. 2019

Tato záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 60 dní před zahájením zájezdu. Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 60 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. V případě sjednání cestovního pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu je cena pojištění zahrnuta do celkové ceny zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CKF vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v pobočce či v sídle CKF, případně u autorizovaného prodejce CKF. Autorizovaný prodejce CKF je oprávněn od zákazníka převzít pouze zálohu na cenu zájezdu; doplatek poukáže zákazník vždy na bankovní účet CKF. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazník je CKF oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odpůdné ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v bodech 5 a 6. Předpokladem pro zajištění zájezdů nebo služeb, které jsou součástí zájezdu „na vyžádání“, je uzavřená smlouva o zájezdu a zaplacení zálohy v požadované výši. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CKF – ceny nebo jiného poukazu, se při odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz CKF v hodnotě ponížené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze

jej v žádném případě směnít za peníze, a to ani v případě zániku odstupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CKF. Poukazy Sodexo Pass a Flexi Pass lze uplatnit do hodnoty 50 % z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 20 000,- Kč na zájezd. Bonifikované poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami a bonusy CKF (není-li uvedeno jinak).

## 5. Odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu – stornopoplatky

Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla či pobočky CKF či pobočky CKF, popř. k rukám autorizovaného prodejce CKF; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit 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 (min. 1 490 Kč/os.),  
od 44 do 21 dní před odletem/odjezdem 30 % z konečné ceny,  
od 20 do 14 dní před odletem/odjezdem 50 % z konečné ceny,  
od 13 do 6 dní před odletem/odjezdem 80 % z konečné ceny,  
5 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z konečné ceny.

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

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

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

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

- CKF zvýší cenu zájezdu o více než osm procent;
  - vnější okolnosti nutí CKF podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
  - CKF nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
  - v místě určené cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určené cesty nebo pobytu;
  - CKF odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila Zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
  - CKF odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila Zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- V situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká CKF vůči Zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Bezplatné odstoupení Zákazníka od smlouvy o zájezdu dle písm. d) je možné pouze v případech, pokud Ministerstvo zahraničních věcí vydá výslovné varování před cestou do dané destinace, tzn. Ministerstvo nedoporučí občanům cestu do dané oblasti.

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

## 6. STORNOVACÍ POPLATKY ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

a) **Stornovací poplatky za pojištění FISCHER PLUS a FISCHER EXOTIKA PLUS, Fischer Light, Holiday Easy a Fischer Medical:** V případě storna osoby, která má zaknihováno 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 zaknihován letecký přípoj, je Zákazník povinen uhradit 100% stornopoplatky z ceny zaknihovaného přípoje.

c) **Stornovací poplatky za golfové hřiště:** Jestliže má Zákazník již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu green fee, platí při zrušení rezervace hřiště storno ve výši 100 % zaplacené ceny. Další změny, jako např. změny časů, podléhají poplatku ve výši 300 Kč/hráč.

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

e) **Stornovací poplatky za pronájem aut v destinaci:** Při stornu pronájmu auta ekonomické třídy do 3 dnů před začátkem pronájmu účtujeme stornopoplatek ve výši 390 Kč/pronájem. U luxusních aut, limuzín a minivanů účtujeme při stornu pronájmu do 3 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 viz** činí 100 % ceny víza včetně případného manipulačního poplatku.

g) **Stornovací poplatky za objednané parkování** činí 100 % ceny parkování.

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

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

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

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

## 7. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

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

a) **Změna jména Zákazníka** – v případě zařazení náhradníka nebo změny jména Zákazníka (např. v důsledku sňatku) účtujeme poplatky dle podmínek dopravce (letecké společnosti). Oznámení objednatele zájezdu o změně v jeho osobě musí obsahovat prohlášení nového Zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a že splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna jména je vždy na vyžádání a zpětné potvrzení ze strany hotelu. V případě změn všech jmen na jedné ubytovací jednotce je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tj. CKF účtuje storno poplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek. Na žádost Zákazníka CKF výši odstupného odůvodní. Zákazník a nový Zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CKF v souvislosti se změnou v osobě Zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CKF a poplatek za změnu letenky).

b) **Změna počtu osob v ubytování** – v případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zaplatit zbývající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení apartmá (bungalovu) jednou osobou. V případě storna dospělé osoby, kdy v ubytovací jednotce zůstávají po této změně pouze jedna dospělá osoba a jedno dítě, hradí dítě cenu dospělé osoby, pokud není ve zvláštní nabídce stanoveno jinak. Za stornovanou osobu musí být uhrazeny stornopoplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek.

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

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

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

## 8. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY CKF

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

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

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

#### b) Připustné odchylky od sjednaných služeb

CKF si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CKF povinna zákazníkovi oznámit v textově podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. Změny časů odjezdu nebo příjezdu jsou považovány za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné neshody nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CKF neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předsunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstoupného (tj. stornopoplatků). Délka zájezdu je vyjádřena počtem nocí. Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že let může částečně zasahovat do dne následujícího. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpání z titulu zpoždění dopravy nemůže CKF poskytnout žádnou finanční náhradu, za předpokladu, že sjednaný počet dnů, resp. nocí, byl dodržen; odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena. Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením a ukončením zájezdu rozumí okamžik započetí letecké přepravy (tj. okamžik započetí odbavování leteckým přepravcem).

## 9. Odstoupení CKF od smlouvy o zájezdu

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

#### a) Porušení povinností zákazníkem

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

#### b) Z důvodu zrušení zájezdu

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

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

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

Jestliže CKF zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CKF takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu o 5 dnů od výše uvedeného zrušení zájezdu, je CKF povinna bez zbytečného

odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CKF povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

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

## 10. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) **Poskytnout CKF součinnost**, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především uvést úplné a pravdivé údaje ve smlouvě o zájezdu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů; uvést kontaktní telefon a email, na němž bude zákazník v případě potřeby k zastávkám.
- b) Bez zbytečného odkladu **sdělit CKF své stanovisko** k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu.
- c) **Převzít od CKF doklady** potřebné pro čerpání služeb (vouchery a letenky/jízdenky); způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu. CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem 7 dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu anebo v katalogu.
- d) **Dostavit se ve stanoveném čase** na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu či zmešká odlet/odjezd nebo bude-li před započatím 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 jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat.
- f) **Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám** na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CKF a uhradit případnou škodu, kterou způsobil. Dodržovat právní předpisy navštívených států. Chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.
- g) **Předložit souhlas zákonného zástupce** v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu.

Zákazník, se kterým je smlouva o zájezdu uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnil všechny účastníci se zájezdu.

## 11. REKLAMACE

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

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

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smlouvy o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpočátku inspekce, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podaný nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CKF poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](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., Fischer Plus, Exotika Plus, Fischer Light, Holiday Easy 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.

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

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

### 13. POJIŠTĚNÍ CKF PROTI ÚPADKU

CKF je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a ERV Evropské pojišťovny, a.s., IČ:49240196, se sídlem Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, tj. pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu ([www.fischer.cz](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.

## Reklamační řád

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

### ČLÁNEK 1

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

### ČLÁNEK 2

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

### ČLÁNEK 3

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

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

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

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

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

### 14. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

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

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

Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 1. 12. 2018, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující v původním znění.

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

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

### ČLÁNEK 4

1. Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku. Reklamační řád dále odkazuje na „tabulku“, která je umístěna na webových stránkách Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. ([www.fischer.cz/0-ck-fischer/itq-standard](http://www.fischer.cz/0-ck-fischer/itq-standard)). Ustanovení tohoto článku nelze aplikovat na zájezdy eTravel, zájezdy NEV-DAMA a zájezdy, kterých pořadatelem není CKF.

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

5. Výše kompenzace, kterou cestovní kancelář zákazníkovi poskytne, odpovídá procentu z ceny zájezdu, které je u každé konkrétní vady uvedeno v „tabulce“ (za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokázána). V případě, že se vady (u nichž to jejich povaha

umožňuje – zejména uvedené v sekci Ubytování, Stravování, Různé, Služby delegátů) nevyskytují během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace uvedená v „tabulce“ vydělí počtem dní odpovídajících trvání zájezdu a vynásobí podílem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala.

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

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

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

## ČLÁNEK 5

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

2. Nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamační po návratu z dovolené, je zaslání reklamační písemnou formou 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 zákazník právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovně cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem.

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

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

## ČLÁNEK 6

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

## ČLÁNEK 7

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

## ČLÁNEK 8

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

## ČLÁNEK 10

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smlouvy o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpозději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CKF poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](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. 12. 2018, 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 přečtení 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 tím našich pracovníků učinil v jednotlivých cílových oblastech vše pro hladký průběh vaší dovolené. Předpokladem příjemného pobytu je však také dobrá informovanost o specifických podmínkách v jednotlivých zemích, o charakteru pobytových míst a o kategorii, popř. třídě ubytování. Představy a nároky běžného cestujícího jsou velmi rozdílné. Dávejte pozor také na upozornění specifická pro jednotlivé země. Naše nabídka je bohatá a určitě vám umožní správný výběr. Před rezervací svého zájezdu si pečlivě prostudujte jak Podmínky pro cestující, tak níže uvedené doplňující Důležité informace.

## PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÍ FORMALITY

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

razítko (vízum) státu Izrael. Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Zákazník byl při koupi zájezdu obeznámen s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány.

## CESTOVÁNÍ DĚTÍ

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

## CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny, a.s. 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 nespojíte, můžete samostatně sjednat základní pojištění Fischer Medical. Podrobnosti o pojištění naleznete v katalogu nebo v příloze Smlouvy o zájezdu. Nesjedním pojištění Fischer Plus nebo Fischer Medical 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.

<b>Fischer Exotika 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).

<b>Fischer Medical</b>	<b>300 Kč/osoba (včetně dětí)</b>
<b>Fischer Sport</b>	<b>1 800 Kč/osoba</b>

## LETECKÁ PŘEPRAVA

Od 17. 1. 2006 jsou všechny lety z Prahy do schengenského prostoru odbavovány z terminálu 2. Všechny lety nabízené naší cestovní kancelář jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si vyhraujeme 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 předpásky letecké společnosti si, prosím, připravte Vaše cestovní doklady. U předpásky odevzdejte Vaše zavazadla, zde také obdržíte palubní vstupenku a doklad o převzetí zavazadla. Oba doklady si uschovejte. Po odbavení se přesuňte k pasové kontrole, mějte připravenou palubní vstupenku a cestovní doklad. K nástupu do letadla se dostavte v čase, který je uveden na palubní vstupence a na informačních tabulích. V případě kolize údajů na palubní vstupence a informační tabuli jsou závazné informace uvedené na informační tabuli. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odletem) a zpoždění jsou v posledních letech běžná. Je to způsobeno nejenom počasím, ale zejména přeplněním vzdušných koridorů.

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

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

Pokud budou v příručním zavazadle nalezeny tyto nebezpečné předměty, mají pracovníci letištní správy právo na jejich zabavení a likvidaci. Veškeré podrobnosti ve vztahu k letecké dopravě, resp. podrobné přepravní podmínky, obdrží zákazník v případě zájmu v prodejních Cestovní kanceláře FISCHER, a. s.

Zákazníci Cestovní kanceláře FISCHER, a. s., si mohou pro svůj let objednat ještě 5 dnů před odletem vegetariánské či jiné speciální jídlo.

## LETIŠTNÍ TAXY A DALŠÍ POPLATKY, PALIVOVÉ PŘÍPLATKY

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

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

## VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

Cestovní kancelář FISCHER, a.s., si vyhraňuje 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. Vyloučená 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. Neuposlechné-li cestující ani poté, vystavuje se nebezpečí trestního stíhání pro trestný čin obecného ohrožení.

## PŘEPRAVA ZVÍŘAT

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

## PŘEPRAVA NESKLADNÝCH ZAVAZADEL

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

## VLASTNÍ DOPRAVA

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

## AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

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

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

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

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

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

Autobusová doprava ucelených skupin od 20 osob je zajišťována z jakéhokoliv místa na území ČR a autobusová doprava ucelených skupin pronajímajících si celý autobus může být vzhledem k odjezdovým časům, trase i programu po vzájemné dohodě upravena dle přání objednavatele. V případě Vašeho zájmu o jiné nástupní místo, než které je níže uvedeno, se na toto informujte

v cestovní kanceláři. Bude-li změna trasy možná, rádi vám vyjdeme vstříc. Pokud by doprava z vámi požadovaného místa možná byla a představovala by zvýšení nákladů na přepravu, nabídneme vám tuto službu za adekvátní příplatek. Údaje o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu. Nástupní místa a časový harmonogram autobusové dopravy jednotlivých středisek vám sdělí naši prodejní asistenti.

## TRANSFERY V DESTINACI

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

## DÉLKA POBYTU

Vzhledem k rozdílné délce pobytu v jednotlivých destinacích (na základě více letů během jednoho týdne je možno v některých cílových oblastech knihovat dovolenou např. na 4, 5, 7, 10, 11, 12, 14 nocí) označujeme veškeré délky pobytů počtem nocí. První a poslední den našich leteckých zájezdů je určen k přepravě, a nikoliv již k vlastní 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. Vlastní klasifikace ubytovacích zařízení Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., vám pomůže při vašem výběru:

- ★ velmi jednoduché objekty s jednoduchým vybavením a službami vhodné pro nenáročnou 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 náročnou hosty

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

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

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

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

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

## DENNÍ A ZÁVĚREČNÝ ÚKLID

U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně zájezdu. U apartmánového ubytování však tomu vždy není. U některých apartmánových kapacit je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně, u jiných je vypsán za povinný či fakultativní příplatek (v Kč při úhradě v ČR, resp. v příslušné zahraniční měně při úhradě v místě pobytu) a u dalších si zákazníci provádí závěrečný úklid sami. Jak je to se závěrečným úklidem u každé konkrétní ubytovací kapacity jednoznačně vyplývá z informací uvedených v nabídce zájezdu. Pokud se jedná o závěrečný úklid ve formě povinného příplatku, je toto vždy specifikováno výslovně a v případě, kdy o závěrečném úklidu hovořeno není, se má za to, že si závěrečný úklid provádí zákazníci sami. I za předpokladu, že závěrečný úklid je zahrnut v ceně zájezdu, případně je

hrazen formou fakultativního či povinného příplatku, je zapotřebí provést běžný úklid typu zametení podlahy, vnesení odpadkového koše atd. a především kuchyňskou linku zanechat v absolutním pořádku včetně odmaštěné lednice, umytého nádobí apod. U některých ubytovacích kapacit si lze úklid kuchyňské linky také extra fakultativně přiblížit. Dovolujeme si upozornit na skutečnost, že mohou nastat případné změny úhrad v místě pobytu třeba již i pro nadcházející letní sezónu. U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je v základní ceně zájezdu zahrnut též denní úklid. V některých ubytovacích kapacitách (zejména v Bulharsku) se pojmem denní úklid rozumí úklid pokoje obden, tedy každý druhý den.

## KAUCE ZA APARTMÁN

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

## Jednolůžkové pokoje

Jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu. I když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a 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 přistýlku.

## Dětské postýlky

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

## Přihlášení/odhlášení

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

## Vaše speciální přání

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

## Hotely vhodné pro tělesně postižené

Jednotlivá hotelová, popř. klubová zařízení se vykazují jako vhodná pro tělesně postižené, popř. vozíčkáře. Nelze však převzít žádnou záruku za vhodnost zařízení v konkrétním případě, protože

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

### Technická zařízení

Ne každá země má stejný vysoký technický standard, na který jste zvyklí. V případě technické závady, jako např. u vytáhu 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 údržbařské 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 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 po obratem oznámili zaměstnancům hotelu, kteří příjmu příslušná opatření. Navíc doporučujeme vzít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučujeme se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. V mnoha zemích najdete jinou mentalitu a jiný životní rytmus. I výklad pro vás důležitých hodnot, jako je čistota a přesnost, může být jiný, než jste zvyklí.

### STRAVOVÁNÍ A NÁPOJE

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

Podle nejnovějších poznatků lze taková onemocnění i u osob, které se v jižních zemích zdržují častěji, odvodit z uvedených změn. Nelze tedy vycházet z toho, že jsou např. vyvolána nedostatečnou kvalitou zpracovaných potravin nebo nedostatečnými hygienickými podmínkami. Proto vám doporučujeme poradit se před začátkem dovolené se svým lékařem nebo lékárníkem a vzít si s sebou příslušné léky. 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. Kontinentální snídaně v jižních destinacích jsou zpravidla jednotvárné a nepřiliš bohaté. Pamatujte na to při výběru své dovolené. V určitých termínech může v restauracích a barech docházet k čekacím dobám, avšak personál se samozřejmě snaží vyhovět všem přáním a pokud možno se tomuto vyhnout. Z tohoto důvodu se jídlo organizuje v některých hotelech ve dvou nebo více skupinách.

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

Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. Je-li u stravovacích služeb uvedena forma menu, neznamena 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 plastиковý náramek. Čerpání programu all inclusive v den odletu je závislé na době opuštění hotelu/odhlášení. V některých hotelech závisí poskytování programu all inclusive také na interních hotelových pravidlech. Ve většině hotelů je možné čerpání programu all inclusive po odhlášení doplatit na recepci. Přesný rozsah zahrnutých plnění si, prosím, zjistíte z příslušného popisu hotelu. Rozsah plnění se přitom řídí také podle třídy hotelu. Navíc lze i v hotelech s balíčkem vše v ceně využívat další plnění, přičemž je nutné tato plnění, která nejsou v ceně, zaplatit na místě zvlášť.

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

Pro klienty ubytované v jedné ubytovací jednotce platí stejný typ stravovacích služeb. Pokud byste si přímo na místě objednali výlet, myslíte 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 obléčení během večere. U mužů to znamená nosit dlouhé kalhoty. V hotelech vyšší třídy je někdy vyžadován u večere společenský oděv.

V destinaci Srí Lanka se při každém úpíňku 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. Obrátte 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. Ne v každé zemi je elektrické napětí vhodné s napětím v ČR a ne ve všech destinacích lze používat elektrické zástrčky užívané v ČR. V některých zemích je tak nutné dokoupit adaptér pro zapojení elektrických zařízení. Bližší informace doporučujeme si zjistit před odletem.

### SERVIS A SLUŽBY

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

### PLÁŽE

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



## BAZÉNY

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

## 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 zábavní program a zábava nabízejí vícejazyčně. Určité zábavné programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

## NOČNÍ KLID

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

## HYGIENA

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

## HLUK

Z hygienických důvodů je obvyklé provádět odstraňování odpadu časně zrána, aby se zabránilo obtěžování zápachem kvůli vysokým teplotám přes den. Myslete, prosím, na to, že to nelze vždy provádět 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.).