

# 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 NABÍDKY EXOTICKÁ DOVOLENÁ 2017–2018.

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

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

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

## 2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

### Předsmluvní informační povinnost

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

### Smlouva o zájezdu

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

Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje že:

- a) mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu zaslány Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, Přepravní 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,
  - b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
  - c) mu byl předán doklad o pojištění CKF proti úpadku,
  - d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
  - e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
  - f) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,
  - g) je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu rádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.
- CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvy o zájezdu. Ve stejné lhůtě předá CKF zákazníkovi nezbytné stvrzení, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CKF uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, prosíme o kontaktování CKF.

## 3. CENY ZÁJEZDU

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

**Celková cena nezahrnuje** cestovní pojištění, případně vízum, servisní poplatky u plaveb, volitelné nepovinné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.) a manipulační poplatek za dítě do 2 let. Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, kterou jsou CKF známé v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady příměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CKF druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

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

## ZVÝHODNĚNÉ CENY

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

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

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

## 4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

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

- 1 490 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 8. 2017
- 2 990 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 30. 9. 2017
- 4 990 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 10. 2017
- 7 000 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu od 1. 11. 2017

U zájezdů vlastní dopravou je záloha 30 % ceny zájezdu.

Tato záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 60 dní před zahájením zájezdu. Při uzavření smlouvy o zájezdu ve 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 zákazníkům je CKF oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odpustné ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v bodech 6 a 7. Předpokladem pro zajištění zájezdů nebo služeb, které jsou součástí zájezdu „na vyžádání“, je uzavřená smlouva o zájezdu a zaplacení zálohy v požadované výši. Možnost zajištění požadovaného ubytování podléhá potvrzení ze strany CKF. CKF je povinna zákazníkovi sdělit, zda došlo k potvrzení požadovaného ubytování nejpozději do pěti pracovních dní od vyžádání. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že v případě nepotvrzení možnosti ubytování ze strany hotelu se takováto smlouva od počátku ruší.

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 ponižené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany 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. Bonifikační poukazy, Slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami a bonusy CKF (není-li uvedeno jinak).

## 5. NAVÝŠENÍ CENY A CENOVÁ GARANCE CKF

Ceny zájezdů CKF byly kalkulovány na základě kurzů paliva a měn ze dne 30. 5. 2017. CKF disponuje mechanismy, které tlumí dopad výkyvů jednotlivých měn na ceny zájezdů, a je schopna z vlastních zdrojů i na základě vysokých akontací v zahraničí absorbovat až 10% poklesu kurzu české koruny oproti stavu k 30. 5. 2017. CKF je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou v smlouvě o zájezdu, pokud písemně oznámí o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději do 20 dní před zahájením zájezdu na emailovou adresu uvedenou v smlouvě o zájezdu, pokud není uvedena, tak dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného v smlouvě o zájezdu, v případě, že dojde ke zvýšení

- ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, a/nebo
- daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle smlouvy o zájezdu třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, a/nebo
- směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu; a pokud zároveň přesně stanoví způsob výpočtu zvýšení ceny.

### Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

Ad a) Při zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot je CKF oprávněna zvýšit cenu leteckého zájezdu, zvýší-li se cena dopravy včetně ceny pohonných hmot, takto: 1) letecké nebo lodní zájezdy s termínem nástupu 1. 11. 2016 nebo později. Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně pohonných hmot – ropa typu Brent 50 USD/barel (zdroj: www.kurzy.cz). Pokud dojde ke zvýšení ceny pohonné hmoty – ropy nad 55 USD/barel je CKF oprávněna zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že každé započaté procento nárůstu ceny nad úroveň 55 USD/barel bude vynásobeno

1a) částkou 15 Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru nepřesáhne 3,5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu)

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

Ad b) Při zvýšení daně, jakéhokoliv dodatečného obdobného peněžitého plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle smlouvy o zájezdu třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, je CKF oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu.

Ad c) Při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, je CKF oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, cenové nabídky nebo v jiné formě nabídky zájezdů.

CKF doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení CKF uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení. Zvýšení ceny o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstoupného.

Snížení ceny zájezdu.

Jestliže dojde mezi uzavřením smlouvy o zájezdu a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny.

Způsob výpočtu snížení ceny zájezdu:

Ad a) Při snížení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot je CKF oprávněna snížit cenu leteckého zájezdu, sníží-li se cena dopravy včetně ceny pohonných hmot, takto: 1) letecké nebo lodní zájezdy s termínem nástupu 1. 11. 2016 nebo později. Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně pohonných hmot – ropa typu Brent 50 USD/barel (zdroj: www.kurzy.cz). Pokud dojde ke snížení ceny pohonné hmoty – ropy pod 55 USD/barel je CKF oprávněna snížit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že každé započaté procento snížení ceny pod úroveň 55 USD/barel bude vyděleno 1a) částkou 15 Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru nepřesáhne 3,5hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu), 1b) částkou 25 Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru přesáhne 3,5hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu) Informace o délce letů do jednotlivých destinací je možné získat na pobočkách CKF.

Ad b) Při snížení daně, jakéhokoliv dodatečného obdobného peněžitého plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle smlouvy o zájezdu třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, je CKF oprávněna jednostranně snížit cenu zájezdu o částku odpovídající snížené platbě na osobu.

Ad c) Při snížení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, je CKF oprávněna jednostranně snížit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, cenové nabídky nebo v jiné formě nabídky zájezdů.

V případě snížení ceny má CKF právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je CKF povinna tyto skutečné administrativní náklady doložit. CKF má právo před zahájením zájezdu, je-li k tomu nucena z jiných objektivních důvodů, než jsou uvedeny v předcházejícím odstavci tohoto článku, zejména v případě zvýšení cen služeb dodavatelů, upravit příslušným způsobem cenu zájezdu. Takto upravené ceny zájezdů jsou platné ode dne vyhlášení úpravy cena

vztahují se na všechny zájezdy i jednotlivé služby, u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace, tj. nebyl uskutečněn odlet či odjezd. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CKF právo od cestovní smlouvy odstoupit, tím není dotčeno právo CKF na náhradu škody.

## 6. 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 **výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:**

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

Zákazník, který podepsal s CKF smlouvu o zájezdu, je povinen hradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši stornopoplatků platí shora uvedené obdobně. CKF má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Stornopoplatky se vztahují také na zájezdy „na vyžádání“. Pokud jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky ze strany CKF z důvodu odstoupení od smlouvy pro porušení povinnosti zákazníka, rozhodujícím dnem pro stanovení účinnosti odstoupení od smlouvy je den zrušení zájezdu v rezervačním systému CKF.

## 7. STORNOVACÍ POPLATKY ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

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

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

c) **Stornovací poplatky za golfová hřiště:** Jestliže má zákazník již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu green fee, platí při zrušení rezervace hřiště 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 dní před nástupem 200 Kč/osoba, 2–1 den před nástupem 50 % z konečné ceny, v den nástupu 100 % z konečné ceny.

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

f) **Stornovací poplatky z vyřízených víz** 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.

## 8. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

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

a) **Změna jména zákazníka** – poplatky se účtují dle podmínek dopravce. Oznámení objednatele zájezdu o změně v jeho osobě musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a že splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna jména je vždy na vyžádání a zpětné potvrzení ze strany hotelu. V případě změn všech jmen na jedné ubytovací jednotce je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, t.j. CKF účtuje stornopoplatky dle bodů 6 a 7 těchto

podmínek. Na žádost zákazníka CKF vyšší 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) **Prodloužení/zkrácení doby pobytu** – v případě provedení této změny před odletem a zachování původního termínu odletu do 60 dní před odletem 100 Kč, od 59 dní před odletem je změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 7 a 8 těchto podmínek.

c) **Změna termínu odletu nebo destinace** – do 60 dní před odletem skutečné náklady spojené se změnou nejméně však 100 Kč, od 59 dní je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 7 a 8 těchto podmínek. Změnu je možné provést pouze v rámci stejného katalogu, ze kterého byl zájezd zakoupený.

d) **Změna hotelu** – při zachování termínu do 60 dní před odletem 100 Kč. Pozdější změna je posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 7 a 8 těchto podmínek.

e) **Změna počtu osob v ubytování** – v případě storna jedné osoby ve dvouúžkovém pokoji musí zaplatit zbývající osoba příplatek za jednoúžkový 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 7 a 8 těchto podmínek.

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

g) **Změna místa odletu v tuzemsku** – do 60 dní před odletem 100 Kč, od 59 dní před odletem je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodů 7 a 8 těchto podmínek.

h) **Změna druhu dopravy** (např. změna letecké dopravy na vlastní dopravu) do 60 dní před odletem 500 Kč, od 59 dní před odletem je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 7 a 8 těchto podmínek.

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

## 9. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY CKF

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

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

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CKF rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradí CKF rozdíl v ceně zájezdu má CKF právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat odstupné dle článku 7 a 8 těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CKF na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CKF takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CKF povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

### b) Přípustné odchylky od sjednaných služeb

CKF si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CKF povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu.

Změny časů odjezdu nebo příjezdu jsou považované za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nespásné 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 předesunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými

nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstupného (tj. stornopoplatků).

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

## 10. ODSTOUPENÍ CKF OD SMLOUVY O ZÁJEZDU

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

### a) Porušení povinností zákazníkem

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

### b) Z důvodu zrušení zájezdu

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

## 11. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

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

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 sjednan při uzavření smlouvy o zájezdu. CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem 7 dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v katalogu.

d) **Dostavit se ve stanoveném čase** na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu, nebo zmešká odlet/ odjezd, nebo bude-li před započítáním cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu.

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

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

g) **Předložit souhlas zákonného zástupce** v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let



bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu.

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

## 12. REKLAMACE

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

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

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

## 13. POJISTNÁ SMLOUVA

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

## 14. POJIŠTĚNÍ CKF PROTI ÚPADKU

CKF je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a ERV Evropské pojišťovny, a.s., IČ:49240196, se sídlem Křižkova 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.

## 15. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

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

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

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

Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 1. 7. 2018, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující v původním znění.

# Reklamační řád

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků 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 (dále jen „NOZ“).

### ČLÁNEK 3

- Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kanceláří má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamaci“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.
- Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu strženého 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 ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CKF odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CKF vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.

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

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

zákazníka. CKF se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.

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

#### ČLÁNEK 4

1. Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku. Reklamační řád dále odkazuje na „tabulku“, která je umístěna na webových stránkách Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. ([www.fischer.cz/o-ck-fischer/itq-standard](http://www.fischer.cz/o-ck-fischer/itq-standard)). Ustanovení tohoto článku nelze aplikovat na zájezdy eTravel, NEV-DAMA letecky u moře 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 zájezd definovaných v sekci III – Různé, je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen poskytnout delegátovi veškerou součinnost za účelem sepsání písemného „protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci“. Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout (např. neumožní delegátovi vstup do ubytovací jednotky atd.), bere tímto na vědomí, že jeho reklamaci nebude možné řešit dle „tabulky“. V případě, že delegát není z objektivních příčin k dosažení, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určitě popsána. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

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

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

5. 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 delegáta) nevyskytují během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace uvedená v „tabulce“ vydělí počtem dní odpovídajících trvání zájezdu a vynásobí podílem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala.

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

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

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

#### ČLÁNEK 5

1. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu. 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 reklamace po návratu z dovolené, je zaslání reklamace 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 provozovnách cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem.

3. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo smlouvy o zájezdu, předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme zákazníky, aby na svou reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby taková kompenzace mohla být zákazníkovi co nejrýchleji 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 s 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 reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

#### ČLÁNEK 9

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

#### ČLÁNEK 10

Zákazník 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 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 sporů online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=-main.home.show>.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 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 kancelář FISCHER, a.s. stanoví Podmínky pro cestující Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Nedílnou součástí výše uvedených podmínek jsou následující informace, upravující obsah našich služeb. Vaši cestu jsme pečlivě připravili a tým našich pracovníků učinil v jednotlivých cílových oblastech vše pro hladký průběh vaší dovolené. Předpokladem příjemného pobytu je však také dobrá informovanost o specifických podmínkách v jednotlivých zemích, o charakteru pobytových míst a o kategorii, popř. třídě ubytování. Představy a nároky běžného cestujícího jsou velmi rozdílné. Dávejte pozor také na upozornění specifická pro jednotlivé země. Naše nabídka je bohatá a určitě vám umožní správný výběr. Před rezervací svého zájezdu si pečlivě prostudujte jak Podmínky pro cestující, tak níže uvedené doplňující Důležité informace.

## PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÍ FORMALITY

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

## CESTOVÁNÍ DĚTI

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 v notáře nebo na obecním úřadě. U hodně malých dětí lze přiložit i fotokopii rodného listu. Kromě češtiny se písemný souhlas doporučuje udělit i v cizím jazyce použitelném v destinaci, pro kterou je určený. Vzor takového souhlasu je zveřejněn na následujícím hypertextovém odkaze: [https://www.mzv.cz/jnp/cz/o\\_ministerstvu/faq/pisemny\\_souhlas\\_rodici.html](https://www.mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/faq/pisemny_souhlas_rodici.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 nesjednáte, můžete samostatně sjednat základní pojištění Fischer Medical. Podrobnosti o pojištění naleznete v katalogu nebo v příloze Smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění Fischer Plus nebo Fischer Medical klient přebírá plnou odpovědnost za 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>
<b>Pro děti do 15 let sleva 50%</b> (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

Všechny lety z Prahy do schengenského prostoru odbavovány z terminálu 2. Všechny lety nabízené naší cestovní kancelář FISCHER jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si letecké společnosti vyhrazují 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) elektronickou formou (e-mailem) nebo SMS zprávou. Pro odbavení u přepážky letecké společnosti si, prosím, připravte Vaše cestovní doklady. U přepážky odevzdejte Vaše zavazadla, zde také obdržíte palubní vstupenku a doklad o převzetí zavazadla. Oba doklady si uschovejte. Po odbavení se přesuňte k pasové kontrole, mějte připravenou palubní vstupenku a cestovní doklad. K nástupu do letadla se dostavte v čase, který je uveden na palubní vstupence a na informačních tabulích. V případě kolize údajů na palubní vstupence a informační tabuli jsou závazné informace uvedené na informační tabuli. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odletem) a zpoždění jsou v posledních letech běžná. Je to způsobeno nejenom počasím, ale zejména přeplněním vzdušných koridorů. Cestovní kancelář FISCHER, a.s., usiluje o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny odletových časů, popř. zpoždění, o vaše pochopení. Na letech společnosti Travel Service, a.s. má každý cestující zákazník nárok na bezplatnou dopravu zavazadla do max. váhy 15 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Při nadváze je účtován poplatek. V případě, že leti dva nebo více cestujících prokazatelně společně jako skupina (rodina, partneři) stejným letem, resp. stejnými lety, a odbavují se společně, umožňuje dopravce jejich zavazadla sdružovat (poolovat), tzn. jejich nároky na volnou váhu zavazadel se sečtou a zavazadla jsou odbavena společně na jednoho cestujícího, přičemž musí být dodržen váhový limit na jednoho cestujícího. (tj. v případě, že dva zákazníci budou mít jedno zavazadlo do 30 kg, bude jim toto zavazadlo odbaveno zdarma) Maximální váha jednoho kusu zavazadla nesmí překročit 32 kg. V případě, že celková váha zapsaného zavazadla překročí 32 kg, je nutné celkovou váhu zavazadla rozložit do nutného počtu zavazadel o max. možné hmotnosti 32 kg. Příruční zavazadlo nesmí překročit hmotnost 8 kg (platí pro lety společnosti Travel Service) a nezapočítává se do bezplatné dopravy zavazadel do výše 15 kg. Děti do dvou let cestují charterovými lety za manipulační poplatek 990 Kč, nemají nárok na místo v letadle ani na bezplatnou přepravu zavazadel. Kabinové zavazadlo nesmí podle mezinárodních předpisů z bezpečnostních důvodů obsahovat předměty, které lze klasifikovat jako nebezpečné. Na letech společnosti Travel Service je zákaz přepravovat hoverboardy, segway, Samsungy Galaxy Note 7 a jakékoli přehřívající se nebo poškozené baterie. Elektronické cigarety musí mít cestující vždy přímo u sebe, pokud možno s odstraněnou baterií.

Pokud budou v příručním zavazadle nalezeny tyto nebezpečné předměty, mají pracovníci letištní správy právo na jejich zabavení a likvidaci. Veškeré podrobnosti ve vztahu k letecké dopravě, resp. podrobné přepravní podmínky, obdrží zákazník v případě zájmu v 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. V rámci zvyšování ochrany cestujících a v souladu s platnou legislativou Evropské unie budou pracovníci bezpečnostní kontroly na letišti Václava Havla Praha od 15. 5. 2017 provádět detekční kontroly uvnitř vybraných zavazadel. Během tohoto procesu budou některá zavazadla otevřena a fyzicky zkontrolována na přítomnost stopových prvků u výbušninách. Postup má předjet náložní výbušných látek do nákladního prostoru letadla. Letišť Praha doporučuje cestujícím, aby používali zabezpečení pomocí TSA zámku (jsou označeny červeným diamantem), zabalením do folie nebo standardním visacím zámekem, který je možné přestřihnout bez poškození zavazadla.

## LETIŠTNÍ TAXY A DALŠÍ POPLATKY, PALIVOVÉ PŘÍPLATKY

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

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

## VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

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

## PŘEPRAVA ZVÍŘAT

Zvířata (pes/kočka) do maximální váhy 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. Přepřevážení může za poplatek zajistit i Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Na tuto přepravu se však nevztahuje cestovní pojištění a cestovní kancelář nenese odpovědnost za škody jakéhokoliv druhu způsobené na přepravované věci. Slunečníky jsou přepravovány na vlastní zodpovědnost zákazníka. Za jejich ztrátu nebo poškození není poskytována kompenzace.

## DÉLKA POBYTU

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

## UBYTOVÁNÍ

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

- ★ velmi jednoduché objekty s jednoduchým vybavením a službami vhodné pro 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 ubytovacího zařízení na místě. Pokud se liší místní hodnocení hotelu od hodnocení Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., je uvedena v popisu oficiální třída.

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

Námi poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Často zdánlivě vysoká cena není vysoká v celosvětovém měřítku a přepočten těchto cen na koruny je základem našich prodejních cen. V případě překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné kategorie a třídy. Služby náhradního hotelu nemusejí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacených služeb, tj. plné penze či polopenze. Nebude-li rozsah služeb dodržen, bude zákazníkovi vyplacena poměrná finanční náhrada. Klasifikace hotelů do tříd se liší i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné třídy dané kategorie ubytování) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na ně nemá vliv. Při ubytování (check in) v hotelu po vás může recepce hotelu požadovat kreditní kartu, jejíž údaje jsou použity jako záloha na eventuální hotelovou útratu, popř. způsobenou škodu. Pokud nevládně kreditní kartu, může po vás hotel požadovat zálohu v hotovosti. V řadě exotických destinací najdete na pokojích pro obsazenost 2+1, 2+2 nebo 3+0 pouze dvě postele velikosti queen size (bez další přistýlky) nebo naopak jednu postel velikosti king size a pouze jednu přistýlku.

## Jednolůžkové pokoje

Jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu. I když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusejí být zcela identické s dvoulůžkovými pokojí. 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. Přistýlka může být například pohovka, rozkládací gauč, palanda, lehátko apod. a není vždy pevnou součástí vybavení pokoje. Přistýlky neodpovídají vždy standardu běžných hotelových postelí, mohou být užší a kratší. Přidáním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením a snížením vašeho pohodlí a komfortu. I rodinné pokoje mají vedle dvou normálních hotelových postelí většinou přistýlky.

## Dětské postýlky

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

## Přihlášení/odhlášení

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

## Vaše speciální přání

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

## Hotely vhodné pro tělesně postižené

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

## Technická zařízení

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

## Opravářské/stavební práce

Protože ubytovací zařízení nebo jednotlivé části hotelového zařízení vyžadují pravidelnou údržbu, mohou být nutné odpovídající údržbářské a opravárenské práce. Žádáme o vaše pochopení pro krátkodobá omezení s tímto spojená. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá Cestovní kancelář FISCHER, a.s., vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezónní měsíce a 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 pokojí 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 omezením průjmem (cestovní diarreie).

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 nepřijemnou charakteristickou pachů, a to i po převaření, ale je zdravotně nezávadná.



Stravování zahrnuté v ceně zájezdu závisí na počtu nocí strávených v ubytovacím zařízení. Nárok na čerpání první a poslední stravovací služby závisí na čase ubytování při příjezdu do ubytovacího zařízení (check-in) a odhlášení se z ubytovacího zařízení (check-out) v plánovaný den ukončení služeb s tím, že podmínky čerpání stravovacích služeb jsou stanoveny vždy samotným ubytovacím zařízením. Kontinentální snídaně v jižních destinacích jsou zpravidla jednotvárné a nepříliš bohaté. Pamatujte na to při výběru své dovolené. V určitých termínech může v restauracích a barech docházet k čekacím dobám, avšak personál se samozřejmě snaží vyhovět všem přáním a pokud možno se tomuto vyhnout. Z tohoto důvodu se jídlo organizuje v některých hotelech ve dvou nebo více skupinách.

U restaurací, které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V případě skutečně nízkého počtu klientů využívajících daný typ stravovací služby 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 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 snídaní. Informujte se v hotelu o možnosti balíčku s jídlem. Za stravování, které nečerpáte, se částka nevrací. Vnášení potravin a nápojů nakoupených mimo zařízení do hotelu může být zakázáno domovním řádem a zejména u menších kapacit se můžete setkat i s výslovnými protesty personálu nebo majitele. Ve většině hotelů se klade důraz na společenské oblečení během večere. U mužů to znamená nosit dlouhé kalhoty. V hotelech vyšší třídy je někdy vyžadován u večere společenský oděv.

V destinaci Srí Lanka se při každém úplňku slaví tzv. Poya Day. V tento den je dle srilanských zákonů striktně zakázáno servírovat jakýkoliv alkohol. Tento zákaz se týká i hotelů, včetně programů all inclusive.

## ŠPERKY A TREZORY

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

## KLIMATIZACE/TOPENÍ

Tato zařízení najdete pouze v těch hotelech, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně, a tak její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. Při 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 pokoju, 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 osolená mořská voda. Pitnou vodu vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním ohřevem teče občas vlažná voda, při špatném počasí, popř. současném užívání více sprch v hotelu, může podle okolností docházet ke krátkodobým omezením. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Ne v každé zemi je elektrické napětí shodné s napětím v ČR a ne ve všech destinacích lze používat elektrické zástrčky užívané v ČR. V některých zemích je tak nutné dokoupit adaptéry pro zapojení elektrických zařízení. Blíže informace doporučujeme si zjistit před odletem.

## SERVIS A SLUŽBY

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

## SLUNEČNÍKY/LEHÁTKA

Zjistěte si, prosím, z příslušného popisu hotelu, v jaké míře jsou k dispozici lehátka a slunečníky, popř. jestli je třeba jejich zapůjčení hradit. 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 obhospodařují oblasti pláže před hotelovými zařízeními příslušní ubytovatelé (lehátka, slunečníky, bary). Samozřejmě se i ubytovatel snaží tuto oblast pláže udržovat v čistotě. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit nánosy, náplavy např. vodní trávy nebo výskyt medúz a podobně. Dále to může vést k omezením nebo změnám pláže, což je však nevyhnutelné a nelze to z naší strany ovlivnit. Dodržujte, prosím, pokyny ohledně možnosti koupání v hotelu, popř. na pláži, a zohledňujte mořské proudy a počasí i příliv a odliv. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak.

## BAZÉNY

Z hygienických důvodů je nutné přidávat do vody v bazénu chemikálie. Hostům s citlivou pokožkou doporučujeme, aby toto konzultovali se svým lékařem. Voda v bazénech se musí pravidelně měnit, přičemž během výměny vody nelze bazény užívat. Užívání bazénu je dovoleno jen během provozních dob vykázaných přímo na místě a při dodržování pokynů k použití a probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívání bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván. Tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Počet lehátek a 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 navykému 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 zábavní programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

## NOČNÍ KLID

K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Jejich provoz probíhá na základě úředních povolení, a nelze mu tedy zabránit. Také zvuková propustnost mezi jednotlivými místnostmi v ubytovacích zařízeních může být různá dle stavebního stylu objektu. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. Prosíme, abyste zohlednili, že v hotelech a klubových zařízeních může na základě smluvně příslibného zábavního programu docházet i po 22. hod. k obtěžování hlukem. Život na jihu se probouzí teprve večer a podle toho může trvat až do časných ranních hodin. Během pobytu 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 feckých 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, zjistíte 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 cíli vaší dovolené vás očekávají česky nebo slovensky mluvící průvodci Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., kteří organizují transfer z/na letiště, informační koktejl a pravidelné informační hodiny, jež se konají v každém hotelu 2x týdně. Pokud se vyskytne během vašeho pobytu jakýkoliv problém, oznamte tuto skutečnost našemu průvodci.

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

#### **POZNÁVACÍ ZÁJEZDY**

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

#### **VÝLETY**

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

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

#### **PRONÁJEM AUT**

Převzetí vozu probíhá ve většině případů v kanceláři autopůjčovny. V případě, že máte objednané přistavení u hotelu, jste většinou z hotelové recepce odvezeni do kanceláře autopůjčovny. Vracení vozu probíhá shodně. Při převzetí/vrácení auta na letišti mimo otevírací dobu kanceláře (většinou 23.00–7.00 hod.) je účtován příplatek. Při převzetí auta je třeba uhradit depozit embosovanou kreditní 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 se spoluúčastí. Doporučujeme sjednat rozšířené pojištění SCDW.

#### **SEZONY**

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

#### **INFORMACE V KATALOGU**

Protože se katalogy připravují přibližně jeden rok před začátkem vaší dovolené, může dojít v mezidobí ke změnám místních poměrů např. v důsledku přestaveb, popř. přístaveb, adaptací nebo podobně, a proto se katalogové fotografie mohou ve výjimečných případech odchylovat od skutečné situace. Veškeré údaje o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v katalogu odpovídají informacím známým v době tisku a Cestovní kancelář FISCHER, a.s., si vyhrazuje právo na jejich změnu. Zakreslení hotelů v pobytových oblastech v katalogu má pouze informativní charakter.