

# PODMIENKY PRE CESTUJÚCICH CESTOVNEJ KANCELÁRIE FISCHER, A.S.,

Cestovní kancelář FISCHER, a. s., so sídlem Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČO 26141647, zapsaná v obchodním registru vedenom na Mestskom súde v Prahe, oddiel B, vložka 6304

## **JÁZDY Z PONUKY FISCHER DYNAMIX.**

### **1. PODMIENKY PRE CESTUJÚCICH CESTOVNÍ KANCELÁŘE FISCHER, A. S., (ĎALEJ LEN „PODMIENKY PRE CESTUJÚCICH“ A „CKF“)**

tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde uzatvorenej medzi CKF a zákazníkom. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, resp. týchto Podmienok pre cestujúcich, sú aj Prepravné podmienky príslušného leteckého dopravníka, ktoré nájdete na <https://www.fischer.cz/podminky/prepravní-podminky-leteckých-dopravců> alebo vo vybraných prípadoch budú zákazníkovi odovzdané v pobočke; Reklamačný poriadok a Dôležité informácie. Uzatvorením zmluvy o zájazde zákazník vyjadruje bezvýhradný súhlas s vyššie uvedenými dokumentmi. Všetky tieto dokumenty sú pre zmluvné strany záväzné. CKF sa zaoberá predajom zájazdov a sprostredkovaním predaja služieb cestovného ruchu, ktoré netvoria spojené cestovné služby (ďalej len „iné služby cestovného ruchu“). Tieto Podmienky pre cestujúcich upravujú práva a povinnosti zmluvných strán zo zmluvy o zájazde.

Zákazníkom sa chápe osoba, ktorá má v úmysle uzavrieť alebo uzavrie s CKF zmluvu o zájazde, alebo osoba, v ktorej prospech bola zmluva uzatvorená, alebo osoba, ktorej bola zmluva ďalej postúpená.

### **2. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU**

#### **Predzmluvná informačná povinnosť**

Pred tým, ako zákazník urobí záväznú objednávku, resp. pred uzatvorením zmluvy o zájazde, oboznámi CKF zákazníka s Informačným memorandom o spracovaní osobných údajov a podá zákazníkovi na príslušnom vzorovom formulári informácie, či ide o zájazd, alebo o spojené cestovné služby, a informácie o spôsobe právnej ochrany zákazníka.

#### **Zmluva o zájazde**

Zmluvný vzťah medzi CKF a zákazníkom vzniká na základe zmluvy o zájazde potvrdennej zo strany CKF. CKF vydá zákazníkovi pri uzatvorení zmluvy o zájazde alebo bezprostredne po jej uzatvorení potvrdenie o zájazde v textovej podobe (napr. v pdf). Po vydaní tohto potvrdenia je zákazník povinný uhradiť cenu zájazdu podľa podmienok a v lehotách stanovených nižšie. Nákup zájazdov cez internetové stránky CKF prebieha nasledujúcim spôsobom. Ponuka zájazdov prezentovaná na internetových stránkach CKF predstavuje sortiment zájazdov a zákazník si môže vybrať konkrétny zájazd vrátane parametrov (ako je termín zájazdu, počet cestujúcich, doprava, strava a i.). Po tom, ako si takto zákazník špecifikuje vybraný zájazd, dáva CKF návrh na uzatvorenie zmluvy o zájazde (tzv. ponuka). Zmluva o zájazde vzniká až následným potvrdením ponuky zákazníka zo strany CKF a zaslaním potvrdenia o zájazde zákazníkovi (tzv. akceptácia). CKF týmto vylučuje aplikáciu ustanovenia § 1732 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

Obsah zmluvy o zájazde, podľa ktorej sa CKF zaväzuje, že zákazníkovi poskytne zájazd, a zákazník sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu, sa bližšie určuje ponukou zájazdu, v súlade s týmito podmienkami a reklamačným poriadkom. Text zmluvy o zájazde má prednosť pred týmito podmienkami a opisom zájazdu v katalógu alebo inom ponukovom texte.

Zákazník svojím podpisom zmluvy o zájazde osvedčuje, že:

- mu boli spolu s návrhom zmluvy o zájazde zaslané Podmienky pre cestujúcich, Reklamačný poriadok, Dôležité informácie, Prepravné podmienky príslušného dopravníka, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde, že s týmito podmienkami oboznámil seba i ostatných cestujúcich a že s nimi všetci zákazníci súhlasia,
- mu boli odovzdané informácie s podrobným vymedzením zájazdu,
- mu bol odovzdaný doklad o poistení CKF proti úpadku,
- mu bol odovzdaný príslušný formulár podľa vyhlášky č. 122/2018 Zb., o vzoroch formulárov pre jednotlivé typy zájazdov a spojených cestovných služieb,
- mu boli poskytnuté všeobecné údaje o pasových a vízových požiadavkách pre cestu vrátane približných lehôt na vybavenie víz, údaje o zdravotných požiadavkách štátu určenia,
- mu bol odovzdaný kontakt na miestneho zástupcu usporiadateľa,
- je oprávnený zmluvu o zájazde uzatvoriť, a to aj v prospech ďalších cestujúcich osôb, a že tieto ďalšie cestujúce osoby ho na ich prihlásenie a účasť na zájazde riadne poverili. Ak zákazník uzatvára zmluvu o zájazde v prospech osoby mladšej ako 18 rokov, vyhlasuje, že je jej zákonným zástupcom, prípadne že disponuje jej súhlasom, a ďalej je súhlas s účasťou neplnoletého na všetkých častiach zájazdu.

CKF doručí zákazníkovi vhodným spôsobom najneskôr sedem dní pred začatím zájazdu podrobné pokyny pre cestu. Ide o údaje, ktoré sú pre cestu dôležité, najmä údaje o plánovaných časoch odchodu, prípadne o lehotách na odbavenie, plánovaných časoch zastávok, dopravnom spojení a príchode, ktoré neboli zákazníkovi odovzdané pred uzatvorením zmluvy o zájazde. V rovnakej lehote

odovzdá CKF zákazníkovi nevyhnutné potvrdenky, poukážky a prepravné doklady, najmä letenku, poukaz na ubytovanie alebo stravovanie, doklad nutný na poskytnutie fakultatívnych výletov alebo iný doklad, ktorý je na uskutočnenie zájazdu potrebný. Ak je zmluva o zájazde uzatvorená v čase kratšom ako sedem dní pred začatím zájazdu, splní CKF uvedené povinnosti už pri uzatvorení zmluvy o zájazde. V prípade, že zákazník tieto pokyny v stanovenej lehote nedostane, prosíme o kontaktovanie CKF.

### **3. CENY ZÁJAZDU**

**Celková cena je konečná a zahŕňa dopravu,** ubytovanie a stravovanie podľa vlastného výberu, letiskové a bezpečnostné taxy, palivové príplatky, a eventuálny program počas zájazdu, ak nie je v popise zájazdu uvedený inak. Celková cena zahŕňa aj ďalšie služby a poplatky, ak sú výslovne uvedené na zmluve o zájazde a ak sú súčasťou zájazdu (napr. transfery v destinácii, služby delegáta atď.). **Celková cena nezahŕňa** cestovné poistenie, prípadné vízum, servisné poplatky pri plavbách, voľiteľné nepovinné služby v destinácii (napr. fakultatívne výlety, prenájom auta a pod.) a manipulačný poplatok za dieťa do 2 rokov. Celková cena zahŕňa všetky dane a poplatky, ktoré sú CKF známe v čase prípravy ponuky zájazdu. Ak nie je možné ďalšie náklady primeraným spôsobom vyšlikať pred uzatvorením zmluvy o zájazde, uvedie CKF druh ďalších nákladov, ktoré môžu zákazníkovi ešte vzniknúť. Jednotlivé destinácie majú právo zaviesť povinnosť úhrady ďalších platieb, napr. pobytových taxí. Tieto platby preto nemožno kalkulovať do celkovej ceny zájazdu a ich prípadná úhrada bude vykonávaná v mieste pobytu podľa pokynov miestnych samospráv. V niektorých destináciách sa pri spätnom lete platí miestna odletová taxa, ktorú nie je možné zahrnúť do ceny. Aktuálne informácie dostane zákazník v pokynoch pred odletom.

**Deti do 2 rokov:** Cestujú bez nároku na miesto v lietadle a stravu počas letu a lôžko a stravu počas pobytu. Prípadné náklady na detskú postieľku sa platia priamo v hoteli. Do dňa návratu z destinácie nesmie dieťa dovŕšiť 2 roky.

V prípade objednania ubytovania s dieťaťom do 2 rokov (infant) je rezervácia na vyžiadanie a spätné potvrdenie. Pokiaľ sa jedná o zmluvu o zájazde, na ktorej jej jedna zo služieb na vyžiadanie a spätné potvrdenie, podlieha táto zmluva potvrdeniu zo strany CKF. CKF povinná zákazníkovi oznámiť, či došlo k potvrdeniu požadovanej služby najneskôr do piatich pracovných dní od vyžiadania. Zmluvné strany týmto výslovne súhlasia s tým, že v prípade nepotvrdenia vyžiadanej služby zo strany dodávateľa služby, sa takáto zmluva o zájazde ruší od počiatku. V prípade potvrdenia vyžadovanej služby je zmluva o zájazde platne uzatvorená a odstúpenie od zmluvy sa riadi Podmienkami pre cestujúcich a je spojené s naúčtovaním storno poplatkov.

### **4. PLATOBNÉ PODMIENKY**

CKF má právo na zaplatenie ceny zájazdu pred poskytnutím zájazdu a zákazník je povinný cenu zájazdu pred jeho poskytnutím uhradiť. V zájazdoch FISCHER DYNAMIX je zákazník povinný zaplatiť cenu zájazdu nasledujúcim spôsobom. Pri kúpe zájazdu v lehote viac ako 60 dní pred začatím zájazdu je záloha vo výške 200 Eur splatná najneskôr nasledujúci pracovný deň po uzatvorení zmluvy o zájazde; v prípade rezervácie zájazdu on-line je záloha splatná pri rezervácii zájazdu. Ak je suma za zájazd vo výške 200 Eur vyššia ako celková cena zájazdu, uhradí zákazník sumu rovnajúcu sa celkovej cene zájazdu. Celková cena zájazdu musí byť uhradená najneskôr 60 dní pred začatím zájazdu. V prípade kúpy zájazdu v lehote menej ako 60 dní pred začatím zájazdu je zákazník povinný zaplatiť celkovú cenu zájazdu najneskôr do nasledujúceho pracovného dňa po uzatvorení zmluvy o zájazde, najneskôr však posledný pracovný deň pred odletom/odjazdom na zájazd. Poplatky za zmeny v knihovaní a odstúpení od zmluvy (storno poplatky) sú splatné ihneď. V prípade uzavretia cestovného poistenia pri uzatvorení zmluvy o zájazde je cena poistenia zahrnutá do konečnej ceny zájazdu a jej úhrada je splatná ihneď, a to v plnej výške. Akákoľvek platba podľa zmluvy o zájazde sa považuje za uhradenú okamihom pripísania príslušnej sumy na účet CKF vedený v peňažnom ústave alebo zaplatením v hotovosti v pobočke či v sídle CKF, prípadne u autorizovaného predajcu CKF. Autorizovaný predajca CKF je oprávnený od zákazníka prevziať iba zálohu na cenu zájazdu; doplatok poukáže zákazník vždy na bankový účet CKF. V prípade nedodržania termínu úhrady ceny zájazdu zákazníkovi je CKF oprávnená od zmluvy o zájazde odstúpiť. Neuhradenie ceny zájazdu nenahrádza odstúpenie zákazníka od zmluvy o zájazde. Zákazník je povinný vo vyššie uvedených prípadoch uhradiť odstúpené v rovnakej výške a za rovnakých podmienok, ako je uvedené v bodoch 5 a 6. V prípade platby ceny zájazdu či jej časti formou poukazu CKF – ceny alebo iného poukazu – sa pri odstúpení od zmluvy vracia zákazníkovi poukaz CKF v hodnote zníženej o storno poplatky. Pôvodný poukaz sa nevracia. Poukaz možno uplatniť iba v plnej nominálnej hodnote a nemožno ho v žiadnom prípade vymeniť za peniaze, a to

ani v prípade odstúpenia zákazníka od zmluvy o zájazde či zrušenia zájazdu zo strany CKF. Benefičné poukážky (prípadne karty) je možné uplatniť do hodnoty 50 % z celkovej ceny zájazdu, maximálne však do výšky 800 EUR za zájazd Tieto bonifikované poukazy, zľavy a bonusy, nie je možné kombinovať so žiadnymi inými poukazmi, zľavami (napríklad firemná zľava) a bonusmi CKF (ak nie je uvedené inak).

## 5. ODSÚPENIE ZÁKAZNÍKA OD CESTOVNEJ ZMLUVY – STORNO POPLATKY

V prípade odstúpenia zákazníka od zmluvy o zájazde, u ktorého bola vykonaná zmena termínu zájazdu, sa výška storno poplatkov určí ku dni vykonania tejto zmeny na pôvodnej (prvotnej) zmluve o zájazde. Zákazník je oprávnený kedykoľvek pred uskutočnením zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť. Odstúpenie musí byť vykonané písomne a musí byť podpísané osobou, ktorá uzatvorila zmluvu o zájazde. Na určenie účinnosti odstúpenia od zmluvy o zájazde je rozhodujúci deň, keď bolo odstúpenie od zmluvy doručené do sídla CKF či pobočky CKF, prípadne do rúk autorizovaného predajcu CKF; tento deň sa započítava do počtu dní rozhodných pre výpočet storno poplatkov. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba. **V prípade odstúpenia zákazníka od zmluvy o zájazde je zákazník povinný uhradiť storno poplatok vo výške skutočných nákladov spojených so zrušením zájazdu, najmenej však:**

do 45 dní pred odletom/odjazdom 45 % z konečnej ceny,  
od 44 do 21 dní pred odletom / odjazdom 50 % z konečnej ceny,  
od 20 do 14 dní pred odletom / odjazdom 60 % z konečnej ceny,  
od 13 do 6 dní pred odletom / odjazdom 70 % z konečnej ceny,  
5 dní pred odletom / odchodom a menej 100 % z konečnej ceny.

Pre stanovenie výšky odstúpeného sa vychádza z ceny zájazdu, ďalej z počtu dní medzi odstúpením od zmluvy o zájazde a začiatkom zájazdu, všetko pri zohľadnení skutočných nákladov CKF. Skutočne vzniknutými nákladmi sa rozumie prevádzkové náklady CKF a zmluvne dohodnuté alebo právny predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb. Na žiadosť zákazníka CKF výšku odstúpeného odovodní. Ak je súčasťou zájazdu letecká doprava, kde letenky už boli vystavené na meno zákazníka, zaväzuje sa zákazník nahradiť CKF všetky náklady, ktoré CKF vzniknú v súvislosti so zrušením už vystavených leteniek.

Zákazník, ktorý uzatvoril s CKF zmluvu o zájazde, je povinný hradiť aj storno poplatky, ktoré vzniknú v súvislosti so stornom ktorejkoľvek osoby zo zmluvy o zájazde. Pre výšku storno poplatkov platí hore uvedené podobne. CKF má právo započítať príslušnú výšku storno poplatku oproti zloženej zálohe, resp. zaplatenej cene zájazdu, k čomu dáva zákazník výslovný súhlas. Ak sú zákazníkovi účtované storno poplatky zo strany CKF z dôvodu odstúpenia CKF od zmluvy pre porušenie povinností zákazníka, rozhodujúcim dňom na stanovenie účinnosti odstúpenia od zmluvy je deň zrušenia zájazdu v rezervačnom systéme CKF. CKF je povinná bezodkladne, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy o zájazde, vrátiť zákazníkovi všetky platby uhradené zákazníkom alebo v jeho prospech znížené o odstúpenie.

CKF je oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde len vtedy, ak bol zájazd zrušený alebo ak porušil zákazník svoju povinnosť. CKF si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy o zájazde v prípade, že si zákazník vytvoril duplicitnú rezerváciu, v takom prípade sú zákazníkovi účtované storno poplatky podľa týchto podmienok. Ak sú zákazníkovi účtované storno poplatky zo strany CKF z dôvodu odstúpenia CKF od zmluvy pre porušenie povinností zákazníka, rozhodujúcim dňom na stanovenie účinnosti odstúpenia od zmluvy je deň zrušenia zájazdu v rezervačnom systéme CKF.

Zákazník v súvislosti s odstúpením nie je povinný platiť CKF odstúpené v týchto prípadoch:

- a) vonkajšie okolnosti nútia CKF podstatne zmeniť niektorú z hlavných náležitostí cestovných služieb zahrnutých v zájazde;
  - b) CKF nemôže splniť zvláštne požiadavky zákazníka, ktoré prijala;
  - c) v mieste určenia cesty alebo pobytu alebo v jeho bezprostrednom okolí nastali nevyhnutné a mimoriadne okolnosti, ktoré majú významný dopad na poskytovanie zájazdu alebo na prepravu osôb do miesta určenia cesty alebo pobytu;
  - d) CKF odstúpila po tom, ako zrušila zájazd pre nedosiahnutie minimálneho počtu účastníkov a túto skutočnosť oznámila zákazníkovi v lehote: 1. dvadsať dní pred začatím zájazdu v prípade ciest trvajúcich dlhšie ako šesť dní, 2. sedem dní pred začatím zájazdu v prípade ciest trvajúcich dva až šesť dní, 3. štyridsaťosem hodín pred začatím zájazdu v prípade ciest trvajúcich menej ako dva dni;
  - e) CKF odstúpila po tom, ako jej v plnení záväzkov bránili nevyhnutné a mimoriadne okolnosti, a zrušenie zájazdu oznámila zákazníkovi bez zbytočného odkladu ešte pred začatím zájazdu.
- V situácii podľa písm. c), d) a e) nevzniká CK voči zákazníkovi povinnosť na náhradu škody. Bezplatné odstúpenie zákazníka od zmluvy o zájazde podľa písm. c) je možné iba v prípadoch, ak Ministerstvo zahraničných vecí neodporučí občanom cestu do miesta pobytu a v mieste pobytu budú prijaté špeciálne opatrenie zo strany miestnych orgánov, ktoré majú významný dopad na poskytovanie zájazdu.

Ak sa zákazník v deň odjazdu na odjazd nedostaví, odjazd zmešká alebo bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde zájazd nečerpá, má CK právo na odstúpené vo výške úplnej ceny zájazdu.

## 6. STORNOVACIE POPLATKY ZA FAKULTATÍVNE SLUŽBY.

V prípade stornovania fakultatívnych služieb budú zákazníkovi účtované storno poplatky podľa taríf jednotlivých dodávateľov služieb, najmenej však poplatok vo výške 40 Eur. V prípade storna osoby, ktorá má zaknihované cestovné poistenie, sú účtované 100 % storno poplatky z ceny kúpeného poistenia. Stornovacie poplatky za objednané parkovanie predstavujú 100 % ceny. Stornovacie poplatky z vybavených víz predstavujú 100 % ceny víza vrátane prípadného manipulačného poplatku.

## 7. ZMENY V KNIHOVANÍ ZO STRANY ZÁKAZNÍKA

Na pranie zákazníka je možné vykonať zmenu mena zákazníka (postúpenie zmluvy o zájazde), termínu a hotela v už uzatvorenej zmluve o zájazde, ak spĺňa tretia osoba podmienky účasti na zájazde, t. j. najmä ak je zmena v súlade s podmienkami dopravy a ďalších poskytovateľov služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu. Zmena v osobe zákazníka je voči CKF účinná, ak jej o tom zákazník včas doručí oznámenie v textovej podobe spolu s vyhlásením nového zákazníka, že s uzatvorenou zmluvou o zájazde súhlasí a že splní podmienky účasti na zájazde. Oznámenie je včasné, ak je doručené aspoň 7 dní pred začatím zájazdu. Zájazdy je možné meniť iba za zájazdy z ponuky FISCHER DYNAMIX. Zájazdy nie je možné meniť za zájazdy z last momentovej ponuky, na zájazdy eTravel a NEV-DAMA letecky pri mori alebo na ostatné zvláštne ponuky. Pri vykonaní zmeny sú vždy účtované aktuálne úplné ceny zájazdov bez možnosti uplatnenia zliav last minute alebo iných zliav. V prípade, že je to objektívne možné, teda ak je zmena v súlade s podmienkami dopravy a ďalších poskytovateľov služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu, je zmena mena zákazníka spoplatnená podľa taríf jednotlivých dodávateľov služieb, najmenej však poplatkom vo výške 40 Eur. V prípade, že zmena mena nie je možná pri podmienke uhradenia administratívneho poplatku vo výške 40 Eur, sú vyššie uvedené zmeny posudzované ako storno a nové prihlásenie, tzn. že CKF za uvedené zmeny účtuje storno poplatky podľa bodu 5 a 6 týchto podmienok. Zákazník a nový zákazník sú zaviazaní spoločne a nerozdielne na zaplatenie doplatku ceny zájazdu a na úhradu akýchkoľvek dodatočných nákladov, ktoré CKF v súvislosti so zmenou v osobe zákazníka vzniknú (najmä môže ísť o manipulačný poplatok CKF a poplatok za zmenu letenky).

Všetky poplatky uvedené v bodoch 5, 6 a 7 CKF účtuje vždy za každú osobu vrátane detí. Poplatky za zmenu knihovania a odstúpenia od zmluvy (storno poplatky) sú splatné ihneď. Všetky zmeny v knihovaní zájazdov objednaných z tohto katalógu podliehajú poplatkom vyššie uvedeným. V prípade zakúpenia poistenia musí mať náhradník (nová osoba) zakúpené nové poistenie. Pôvodné poistenie prepadá a nie je možné ho previesť na náhradníka.

## 8. ZMENY V KNIHOVANÍ ZO STRANY CKF

Ak nútia vonkajšie okolnosti CKF podstatne zmeniť niektorú z hlavných náležitostí cestovných služieb alebo ak nemôže CKF splniť zvláštne požiadavky zákazníka alebo ak navrhne CKF zvýšenie ceny zájazdu o výše osem percent, môže zákazník návrh prijať alebo môže odstúpiť od zmluvy o zájazde bez toho, aby musel hradiť odstúpené za predčasné ukončenie záväzku. Lehota na odstúpenie nesmie byť kratšia ako päť dní a musí sa skončiť pred začatím zájazdu. Spolu s predložením návrhu na zmenu záväzku predloží CKF zákazníkovi jasným, zrozumiteľným a zreteľným spôsobom a bez zbytočného odkladu informácie zaznamenané v textovej podobe, a to

- a) dopad navrhovaných zmien na cenu zájazdu,
  - b) lehotu, v ktorej môže zákazník odstúpiť od zmluvy o zájazde,
  - c) dôsledky pre zákazníka, ak neodstúpi včas od zmluvy o zájazde, a
  - d) údaje o prípadnom náhradnom zájazde a jeho cene.
- Ak neodstúpi zákazník od zmluvy o zájazde v určenej lehote, platí, že so zmenou záväzku súhlasí. Hlavné náležitosti zájazdu, celková cena zájazdu, spôsob platby, najnižší počet osôb nutný na uskutočnenie zájazdu a lehotu, počas ktorej môže usporiadateľ odstúpiť od zmluvy o zájazde alebo výška odstúpeného môžu byť menené iba s výslovným súhlasom zákazníka. Ak v dôsledku zmeny záväzku zo zmluvy o zájazde dôjde k zníženiu akosti alebo nákladov zájazdu, má zákazník právo na primeranú zľavu. Ak zmena zmluvy vedie k zvýšeniu ceny zájazdu, je zákazník povinný zaplatiť CKF rozdiel v cene zájazdu do 5 dní od doručenia návrhu na zmenu zmluvy. Pri porušení tohto záväzku zákazníka uhradiť CKF rozdiel v cene zájazdu má CKF právo od zmluvy o zájazde odstúpiť a zákazníkovi účtovať odstúpené podľa článku 7 a 8 týchto podmienok. Ak zákazník v lehote do 5 dní od doručenia návrhu na zmenu zmluvy od zmluvy o zájazde písomnou formou odstúpi, má právo požadovať, aby mu CKF na základe novej zmluvy o zájazde poskytla iný zájazd najmenej v kvalite zodpovedajúcej pôvodnej zmluve o zájazde, ak môže CKF taký zájazd ponúknuť. Ak nedôjde v takom prípade k uzatvoreniu novej zmluvy o zájazde do 5 dní od doručenia písomného odstúpenia zákazníka, je CKF povinná bez zbytočného odkladu vrátiť zákazníkovi všetko, čo od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy. Ak dôjde k uzatvoreniu novej zmluvy o zájazde, platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy sa považujú za platby podľa novej zmluvy.

## Prípustné odchýlky od dohodnutých služieb

CKF si vyhradzuje právo na vykonanie nepodstatných zmien vo svojich zmluvných záväzkoch. Údaje o zmene je CKF povinná zákazníkovi oznámiť v textovej podobe jasným a zrozumiteľným spôsobom. Nepodstatné zmeny nezakladajú zákazníkovi právo na odstúpenie od zmluvy o zájazde. V prípade

štatných sviatkov alebo iných významných dní v príslušnej destinácii môže byť prevádzka ubytovacej kapacity upravená či určité služby nemusia byť k dispozícii.

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v súvislosti so zavedením protiepidemických či iných mimoriadnych opatrení môže v priebehu zájazdu dochádzať k zmene v rozsahu či v kvalite zjednaných služieb (napr. k obmedzeniam súvisiacim s dopravou, k obmedzeniam služieb, najmä rozsahu a spôsobu poskytovania stravovacích, ubytovacích a ďalších služieb, uzatvoreniu či obmedzeniu jednotlivých prevádzok hotelu, pláže, bazénov, športovísk, atrakcií atď.). Zákazník sa zaväzuje dodržiavať všetky opatrenia prijaté v súvislosti so zavedením protiepidemických či iných mimoriadnych opatrení (najmä nosenie rúšok, roztupy, meranie telesnej teploty, aktuálne pravidlá pre využívanie pláží, bazénov, športovísk a všetkých atrakcií, pravidla pre návštevu pamiatok a ďalších atrakcií v destinácii). Uvedené odchýlky od zjednaných služieb nezakladajú právo zákazníka či ďalších cestujúcich, v prospech ktorých bola táto zmluva o zájazde uzatvorená, na zľavu z ceny zájazdu, náhradu škody, nemateriálnu ujmu či právo na odstúpenie od zmluvy o zájazde.

Zmeny časov odchodu alebo príchodu sú považované za významné, ak zákazníkovi spôsobili značné problémy alebo ďalšie náklady, napríklad v prípade zmien v preprave alebo ubytovaní. V nutných prípadoch (najmä v dôsledku neodvratiteľných udalostí) je prípustná zmena dopravy, leteckej spoločnosti, typu lietadla, trasy vrátane medzipristátia a termínu letu. CKF nezodpovedá za prípadné posuny letov (meškanie či presunutie letov) z technických či bezpečnostných dôvodov. Zákazník má právo so svojimi nárokmi v dôsledku akejkoľvek zmeny leteckej dopravy uvedenej v predchádzajúcej vete obrátiť sa priamo na dotknutého leteckého dopravcu, ktorý nesie zodpovednosť najmä podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je uzrozumený s tým, že musí pri plánovaní dopravných prípojení prihliadať na možný posun letu. V prípade posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstúpenie od zmluvy o zájazde bez úhrady dohodnutého odstúpeného (t. j. storno poplatkov).

Dĺžka zájazdu je vyjadrená počtom nocí. Do celkového počtu dní trvania zájazdov sú zahrnuté aj dni určené na cestu do miesta pobytu a späť, a to aj v prípadoch, keď je doprava organizovaná v neskorých nočných hodinách, prípadne včasných ranných hodinách. Zákazník je uzrozumený s tým, že let môže čiastočne zasahovať do dňa nasledujúceho. Za časové posuny začiatku a konca čerpania služieb rovnako ako za služby nečerpané z titulu meškania dopravy nemôže CKF poskytnúť žiadnu finančnú náhradu za predpokladu, že dohodnutý počet dní, resp. nocí, bol dodržaný; zodpovednosť leteckého dopravcu za spôsobenú škodu tým nie je dotknutá. Na účely vymedzenia termínu zájazdu sa začiatím a ukončením zájazdu rozumie okamih začatia leteckej prepravy (t. j. okamih začatia odobavovania leteckým prepravcom).

## 9. Odstúpenie CKF od cestovnej zmluvy

CKF je oprávnená pred začatím čerpania služieb, ktoré sú predmetom zmluvy o zájazde, prípadne po začatí zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť z dôvodu:

### a) Porušenia povinností zákazníkom.

Za porušenie povinností zákazníkom sa popri porušení konkrétnych povinností vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy o zájazde považujú aj prípady, keď zákazník vážne narušuje priebeh zájazdu (prípadne ak hrozí nebezpečenstvo, že by táto situácia mohla nastať), a ďalej prípady, keď je zákazník preukázateľne pod vplyvom omamných a návykových látok. Zákazník berie na vedomie, že v prípade odstúpenia CKF od zmluvy o zájazde z dôvodu porušenia povinností zákazníkom mu nevzniká nárok na vrátenie alikvotnej časti ceny služieb, ktoré neboli čerpané. Zákazník je povinný nahradiť CKF náklady vzniknuté v súvislosti s dopravou zákazníka späť na miesto odchodu a prípadne vzniknutú škodu.

### b) Z dôvodu zrušenia zájazdu.

CKF je oprávnená zrušiť zájazd pred začatím jeho čerpania, ak z objektívnych dôvodov nemôže dodržať podmienky zmluvy o zájazde (najmä v dôsledku neodvratiteľných udalostí, ktorým nemohla CKF zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré je možné od nej rozumne požadovať). Zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvy o zájazde, je CKF ďalej oprávnená, ak pred jeho začatím nebude dosiahnutý minimálny počet zákazníkov, ktorý je uvedený v ponuke zájazdu. Ak CKF zruší zájazd z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu zákazníkov, je povinná túto skutočnosť zákazníkovi písomne oznámiť najneskôr v lehote: 1. dvadsať dní pred začatím zájazdu v prípade ciest trvajúcich dlhšie ako šesť dní, 2. sedem dní pred začatím zájazdu v prípade ciest trvajúcich dva až šesť dní, 3. štyridsaťosem hodín pred začatím zájazdu v prípade ciest trvajúcich menej ako dva dni. Ak CKF zájazd z hore uvedených dôvodov zruší, má zákazník právo požadovať, aby mu CKF na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite zodpovedajúcej pôvodnej zmluve o zájazde, ak môže CKF taký zájazd ponúknuť. Ak nedôjde v takom prípade k uzatvoreniu novej zmluvy o zájazde o 5 dní od vyššie uvedeného zrušenia zájazdu, je CKF povinná bez zbytočného odkladu vrátiť zákazníkovi všetko, čo od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy. Ak dôjde k uzatvoreniu novej zmluvy o zájazde, platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy sa považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je CKF povinná takto vzniknutý rozdiel zákazníkovi bez zbytočného odkladu vrátiť. Písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy o zájazde s uvedením dôvodov zašle CKF na adresu zákazníka; účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde nastávajú dňom doručenia oznámenia.

## 10. Povinnosti zákazníka

K základným povinnostiam zákazníka patrí najmä:

**a) Poskytnúť CKF súčinnosť**, ktorá je potrebná na riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, predovšetkým uviesť úplné a pravdivé údaje v zmluve o zájazde vrátane akýchkoľvek zmien takých údajov; uviesť kontaktný telefón a e-mail, na ktorom bude zákazník v prípade potreby zastihnuteľný.

b) Bez zbytočného odkladu **oznámiť CKF svoje stanovisko** k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu cestovnej zmluvy.

**c) Prevziať od CKF** doklady potrebné na čerpanie služieb (vouchery a letenky / cestovné lístky); cestovné doklady sú zákazníkovi zasielané elektronickou formou. CKF doručí zákazníkovi vhodným spôsobom 7 dní pred začatím zájazdu ďalšie podrobné a pre zákazníka dôležité údaje o všetkých skutočnostiach, ktoré pozná, ak nie sú už uvedené v zmluve alebo v potvrdení o zájazde.

**d) Dostať sa v stanovenom čase** na miesto určenia (miesto odchodu a pod.) so všetkými požadovanými dokladmi. Zákazník je uzrozumený s tým, že ak sa nedostaví na miesto odchodu alebo zmešká odlet/odchod, alebo ak bude pred začatím cesty zo zájazdu vylúčený, nemá nárok na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu. **Mať pri sebe všetky doklady** požadované na vstup do príslušných krajín pobytu i tranzitu (platný cestovný doklad, víza, doklad o zdravotnom poistení a pod., ak sa to vyžaduje). Príslušníci iných štátov ako štátov EHP sú povinní sa informovať o vízovej povinnosti na zastupiteľských úradoch krajín, kam cestujú, a potrebné víza si zaobstaráť. V prípade, že je let operovaný na linkových letoch, nenastúpením na prvý let prepadá celá letenka, t. j. let do destinácie i z destinácie späť (vrátane nadväzujúcich letov).

**e) Počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám** na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CKF, a uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil. Dodržiavať právne predpisy navštívených štátov. Správať sa počas zájazdu v súlade s kultúrnymi zvyklosťami navštívenej krajiny a konať tak, aby nepoškodzoval a negatívne neovplyvňoval prírodu a okolité prostredie.

**f) Predložiť súhlas zákonného zástupcu** v prípade, že sa na zájazde zúčastní osoba mladšia ako 18 rokov bez jeho sprevádzania a u osôb mladších ako 15 rokov zaistiť sprievod a dohľad dospelého účastníka v priebehu zájazdu.

Zákazník, s ktorým je zmluva o zájazde uzatvorená, je povinný zaistiť, aby uvedené záväzky a podmienky splnili všetci zákazníci zúčastňujúci sa na zájazde.

## 11. Reklamácie

Zákazník má právo na riadne poskytnutie služieb dohodnutých v zmluve o zájazde a na poskytnutie pomoci v problémoch. V prípade nesprávne poskytnutých alebo neposkytnutých služieb vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z chybného plnenia sú upravené v Reklamačnom poriadku spoločnosti Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Uplatnenie reklamácie môže zákazník vykonať písomne s uvedením dátumu a predmetu reklamácie. Zákazník je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri riešení reklamácie. V prípadoch, keď zákazník čerpá služby bez prítomnosti sprievodcu CKF či iného povereného zástupcu a poskytnutá služba má nedostatky, je zákazník povinný dbať tiež na včasné a riadne uplatnenie nárokov voči dodávateľom/poskytovateľom služieb v tuzemsku či v zahraničí. Zákazník je za všetkých okolností povinný počínať si tak, aby predchádzal vzniku škody alebo ujmy svojej, ďalších zákazníkov, CKF a jej obchodných partnerov. CKF zodpovedá za škodu a ujmu, ktorá bola spôsobená tým, že ona alebo jej poskytovatelia porušili svoje povinnosti. CKF však nezodpovedá za škodu, ak bola spôsobená zákazníkovi, tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb alebo mimoriadnou nepredvídateľnou a neprekonateľnou prekážkou vzniknutou nezávisle od vôle poskytovateľa.

Ak umožňuje medzinárodná zmluva, ktorou je ČR viazaná, obmedzenie výšky náhrady škody vzniknutej porušením povinnosti zo zmluvy alebo podmienok náhrady škody, hradí CKF škodu len do výšky tohto obmedzenia. Povinnosť CKF hradí škodu je obmedzená na trojnásobok celkovej ceny zájazdu, s výnimkou zavinenej škody alebo ujmy spôsobenej na zdraví. Ak vznikla CKF škoda porušením povinností zákazníkom, napr. nákladmi vzniknutými v súvislosti s pomocou chorému alebo zranenému zákazníkovi, riešením straty jeho cestovných dokladov, v tej súvislosti zaistením dopravy a ubytovania navyše, poškodením ubytovacích priestorov alebo dopravného prostriedku, je zákazník povinný túto škodu nahradiť.

Zákazník má právo na mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu zo zmluvy o zaobstaraní zájazdu. Subjektom vecne príslušným na riešenie mimosúdnych spotrebiteľských sporov vzniknutých zo zmlúv o zájazde je Česká obchodná inšpekcia. Konanie nie je spoplatnené, začína sa na návrh zákazníka, ktorý musí byť podaný najneskôr do jedného roka odo dňa, keď zákazník uplatnil svoje právo, ktoré je predmetom sporu, v CKF prvýkrát. Bližšie informácie o tomto konaní sú uvedené na internetovej stránke Českej obchodnej inšpekcie [www.coi.cz](http://www.coi.cz). S ohľadom na možnosť kúpy zájazdu online je takisto možné na riešenie eventuálneho sporu využiť platformu riešenia sporov online. Podrobnejšie informácie o podmienkach riešenia sporu online sú uvedené na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

## 12. POISTNÁ ZMLUVA

V cenách zájazdov nie je zahrnuté cestovné poistenie. Odporúčame vám uzavrieť poistenie ERV Evropské poisťovny a. s. Naši predajní asistenti vám odporúčia najvhodnejšie cestovné poistenie pre vami vybranú destináciu. Podrobnosti o poistení nájdete na [www.fischer.sk](http://www.fischer.sk) alebo v prílohe zmluvy o zájazde. Neuzatvorením poistenia preberá zákazník plnú zodpovednosť za dôsledky škôd vzniknutých v súvislosti s neuzatvorením tohto poistenia. Cestovné poistenie sa nevzťahuje na tú časť zájazdu, kde CKF nie je dodávateľom kombinácie služieb. Po uzatvorení zmluvy o zájazde nie je možné zmeniť typ alebo rozsah poistenia. Poistná zmluva vzniká priamo medzi zákazníkom a poisťovňou; zákazník rieši prípadnú poistnú udalosť priamo s poisťovňou, CKF neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

## 13. POISTENIE CKF PROTI ÚPADKU

CKF je riadne poistená pre prípad úpadku, a to v rozsahu a za podmienok stanovených zákonom č. 159/1999 Zb. a ERV Evropské poisťovny, a.s., IČO: 49240196, so sídlom Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, t. j. poisťovne, ktorej bolo podľa zvláštneho predpisu udelené povolenie na poistenie podľa tohto zákona. Podrobnosti o platnom poistení uvádzame aktuálne na internete ([www.fischer.cz](http://www.fischer.cz)), informácia je takisto k dispozícii vo všetkých prevádzkach CKF a u autorizovaných predajcov CKF. Doklad o poistení bude zákazníkovi vydaný spolu so zmluvou o zájazde alebo potvrdením o zájazde.

## 14. ĎALŠIE DOHODY

Zmluvy, na ktoré sa použijú tieto podmienky, sa riadia českým právom. Prípadná neplatnosť jednotlivých ustanovení týchto podmienok nemá vplyv na platnosť ustanovení zmlúv, na ktoré sa tieto podmienky použijú. Všetky spory vzniknuté zo zmlúv, na ktoré sa použijú tieto podmienky, budú s konečnou platnosťou riešené všeobecnými súdmi Českej republiky.

Všetky údaje a pokyny uvedené v katalógu CKF o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v čase tlače alebo v čase uzatvorenia zmluvy o zájazde. CKF si vyhradzuje právo na chybu publikovaných cien, termínov a ďalších údajov v ponuke a nezáväznom dopyte. Nezáväzným dopytom sa rozumie dopyt zájazdu, v ktorom nie sú ešte uvedené osobné údaje zákazníka a/alebo spolucestujúcich osôb. Pre zákazníka je záväzná cena a ďalšie podmienky uvedené na platne uzatvorenej zmluve o zájazde. CKF nenesie zodpovednosť za chyby v rezervácii, ktoré je možné pripísať zákazníkovi alebo ktoré boli spôsobené nevyhnutnými a mimoriadnymi okolnosťami. Akákoľvek ponuka zájazdu z katalógu, internetových stránok či dodatočných ponúk CKF nie je verejnou ponukou podľa ustanovenia § 1780 a nasl. zákona č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník.

**Doručovanie:** Pre doručovanie písomností platí, že sú doručené 5. dňom odo dňa odoslania. Pre doručovanie platia adresy uvedené v záhlaví zmluvy o zájazde. Ak dôjde k zmene adresy zákazníka, je povinný toto oznámiť písomne.

Tieto Podmienky pre cestujúcich vstupujú do platnosti a účinnosti dňa 1. 6. 2020, týmto dňom strácajú platnosť Podmienky pre cestujúcich v pôvodnom znení.

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Na zaistenie správneho postupu pri uplatňovaní a vybavovaní práv zákazníkov zo zodpovednosti za nedostatky služieb poskytnutých alebo obstaraných cestovnou kanceláriou vydáva Cestovní kancelář FISCHER, a. s. (ďalej len „cestovná kancelária“) tento reklamačný poriadok.

## ČLÁNOK 1

Cestovná kancelária zodpovedá za riadne a včasné poskytnutie objedanej a potvrdenej služby. Cestovná kancelária je povinná zákazníka správne a úplne informovať o rozsahu a podmienkach poskytovaných služieb.

## ČLÁNOK 2

Poskytovanie služieb cestovnej kancelárie zákazníkovi, zodpovednosť za poskytnutie služby a právo zo zodpovednosti za nedostatky poskytnutej služby sa riadi ustanoveniami o zájazde zákona č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník (ďalej len „NOZ“).

## ČLÁNOK 3

1. Ak zákazník zistí, že služba poskytnutá cestovnou kanceláriou má nedostatok, môže uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za tento nedostatok (ďalej len „reklamáciu“). Zájazd má nedostatok, ak nie je niektorá zo služieb cestovného ruchu zahrnutých do zájazdu poskytovaná v súlade so zmluvou o zájazde.

2. Zákazník môže reklamáciu uplatniť písomne alebo oznámiť ústne do protokolu potvrdeného jeho podpisom. Zákazník môže uplatniť reklamáciu za svoju osobu a tiež za osoby, za ktoré reklamované služby v rámci svojej zmluvy o zájazde objednal. V prípade, že ide o nedostatok odstrániteľný, je zákazník povinný v zmysle §§ 2900 až 2903 NOZ vo vlastnom záujme ústne alebo písomne uplatniť reklamáciu neodkladne po zistení nedostatku u sprievodcu cestovnej kancelárie v mieste zájazdu (ďalej tiež „sprievodca“ alebo „delegát“), aby mohlo byť zabránené škode a aby mohla byť vykonaná náprava pokiaľ možno v mieste poskytovanej služby. Zákazník zároveň určí primeranú lehotu na odstránenie nedostatku, iba ak CKF odmietne odstrániť nedostatok alebo je potrebná okamžitá náprava.

3. Ak má zájazd nedostatok a ak ho vytkol zákazník bez zbytočného odkladu, má zákazník právo na zľavu z ceny vo výške primeranej rozsahu a trvaniu nedostatku. CKF odstráni nedostatok zájazdu, ak to je možné alebo odstránenie nedostatku si nevyžaduje neprimerané náklady s ohľadom na rozsah nedostatku a hodnotu dotknutých cestovných služieb. Ak neodstráni CKF nedostatok v určenej lehote, má zákazník právo odstrániť nedostatok sám a požadovať náhradu nevyhnutných nákladov. Ak ide o podstatný nedostatok, môže zákazník odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpeného.

4. Ak sa vyskytnú po odchode podstatné nedostatky zájazdu, ponúkne CKF bez dodatočných nákladov pre zákazníka vhodné náhradné riešenie, pokiaľ možno rovnakej alebo vyššej akosti, aká bola dohodnutá v zmluve o zájazde, aby zájazd mohol pokračovať; to platí aj v prípadoch, keď je návrat zákazníka do miesta odchodu uskutočnený iným ako dohodnutým spôsobom. Ak je navrhované náhradné

riešenie nižšej akosti, než akú určuje zmluva o zájazde, poskytne CKF zákazníkovi primeranú zľavu. Zákazník môže navrhované náhradné riešenie odmietnuť iba vtedy, ak nie je porovnateľné s tým, čo bolo v zmluve o zájazde dohodnuté alebo ak nie je poskytnutá zľava primeraná.

5. V tejto situácii je CKF povinná, ak zájazd zahŕňa prepravu, poskytnúť zákazníkovi bez zbytočného odkladu a bez dodatočných nákladov pre zákazníka rovnocennú prepravu do miesta odchodu alebo do iného miesta, na ktorom sa zmluvné strany dohodli. Ak nie je možné v dôsledku nevyhnutných a mimoriadnych okolností zaistiť návrat zákazníka v súlade so zmluvou o zájazde, nesie CKF náklady na nevyhnutné ubytovanie, pokiaľ možno v rovnocennej kategórii, a to najviac za tri noci na jedného zákazníka. CKF sa nemôže odvolať na nevyhnutné a mimoriadne okolnosti, ak sa na také okolnosti nemôže podľa platných právnych predpisov Európskej únie odvolať príslušný dopravca.

6. Ak nie je na základe uplatnenej reklamácie vykonaná náprava ihneď, potom má zákazník právo uplatniť svoju reklamáciu po svojom návrate podľa čl. 5 tohto reklamačného poriadku.

## ČLÁNOK 4

1. Po ukončení čerpania služieb má zákazník právo uplatniť reklamáciu písomnou formou alebo podpísať protokol o ústnom oznámení reklamácie, a to bez zbytočného odkladu. Najneskôr však do dvoch rokov od skončenia zájazdu, inak právo zákazníka zaniká. Odporúčame zákazníkovi uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu v destinácii alebo ihneď po návrate z destinácie tak, aby mohla byť reklamácia služieb vyriešená k spokojnosti zákazníka.

2. Najvhodnejším spôsobom uplatnenia reklamácie po návrate z dovolenky, je zaslanie reklamácie e-mailom na adresu Zákazníckeho servisu CK Fischer, tj.: [zakaznickyservis@fischer.cz](mailto:zakaznickyservis@fischer.cz) alebo nepísemnou formou na adresu sídla cestovnej kancelárie, t. j.: Cestovná kancelária FISCHER, a. s., Zákaznícky servis, Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4. Prípadne má zákazník právo uplatniť svoju reklamáciu osobne v prevádzkach cestovnej kancelárie, kde reklamáciu uplatní prostredníctvom spísania reklamačného protokolu potvrdeného svojím podpisom.

3. Odporúčame, aby zákazník v reklamácii uviedol údaje potrebné na identifikáciu reklamovaných služieb, najmä číslo zmluvy o zájazde, predmet reklamácie, t. j. opis nedostatkov služieb vrátane prípadných dôkazov, a čoho sa reklamáciou domáha. Žiadame zákazníkov, aby na svoju reklamáciu uvádzali číslo účtu, na ktorý má byť zaslaná prípadná kompenzácia, prípadne aby tento údaj oznámili čo najskôr cestovnej kancelárii, aby takáto kompenzácia mohla byť zákazníkovi čo najrýchlejšie zaslaná.

4. Pracovník cestovnej kancelárie, ktorý je poverený vybavovaním reklamácií, je povinný ju vybaviť najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie cestovnej kancelárii, ak sa nedohodne so zákazníkom inak.

## ČLÁNOK 5

Zákazník je za všetkých okolností povinný počínať si tak, aby predchádzal vzniku škody alebo ujmy svojej, ďalších zákazníkov, CKF a jej obchodných partnerov. CKF zodpovedá za škodu a ujmu, ktorá bola spôsobená tým, že ona alebo jej poskytovatelia porušili svoje povinnosti. CKF však nezodpovedá

za škodu, ak bola spôsobená zákazníkom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb, alebo mimoriadnou nepredvídateľnou a neprekonateľnou prekážkou vzniknutou nezávisle od vôle poskytovateľa.

## ČLÁNOK 6

Ak dôjde k strate či poškodeniu batožiny počas prepravy, je zákazník povinný túto skutočnosť neodkladne nahlásiť na vyhradenom mieste u leteckého dopravcu a spísať protokol o strate či poškodení batožiny (napr. P.I.R.), ktorý je nevyhnutný pre ďalšiu komunikáciu zákazníka a leteckého dopravcu.

## ČLÁNOK 7

Zákazník má právo poskytnúť súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, najmä podávať informácie, predkladať doklady preukazujúce skutkový stav, špecifikovať svoje požiadavky čo do ich dôvodu, podať upresňujúce informácie a pod. Zákazník má v zmysle §§ 2900 až 2903 NOZ povinnosť počínať si tak, aby mu následkom nevyužitia práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

## ČLÁNOK 8

Vybavenie oprávnenej reklamácie spočíva v bezplatnom odstránení nedostatkov služby alebo doplnení služby a, ak je to podľa charakteru služby možné, rovnako v poskytnutí náhradnej služby. Ak má

zájazd nedostatok a ak ho vytkol zákazník bez ďalšieho dokladu v súlade s § 2537 ods. 2, má zákazník právo na zľavu z ceny vo výške primeranej rozsahu a trvaniu nedostatku.

## ČLÁNOK 9

Zákazník má právo na mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu zo zmluvy o obstaraní zájazdu. Subjektom vecne príslušným na riešenie mimosúdnych spotrebiteľských sporov vzniknutých zo zmlúv o zájazde je Česká obchodná inšpekcia. Konanie nie je spoplatnené, začína sa na návrh zákazníka, ktorý musí byť podaný najneskôr do jedného roka odo dňa, keď si zákazník uplatnil svoje právo, ktoré je predmetom sporu, v CKF prvýkrát. Bližšie informácie o tomto konaní sú uvedené na internetovej stránke Českej obchodnej inšpekcie [www.coi.cz](http://www.coi.cz). S ohľadom na možnosť kúpy zájazdu online je takisto možné na riešenie eventuálneho sporu využiť platformu riešenia sporov online. Podrobnejšie informácie o podmienkach riešenia sporu online sú uvedené na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=-main.home.show>.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. 6. 2020, týmto dňom stráca platnosť Reklamačný poriadok v pôvodnom znení.

# DÔLEŽITÉ INFORMÁCIE

Vážení klienti,

chceli by sme sa vám poďakovať, že ste si vybrali zájazd z ponuky Cestovní kanceláře FISCHER, a. s. Prosíme o pozorné prečítanie si nasledujúcich upozornení a rád. Podmienky účasti na zájazdoch a vzájomné práva a povinnosti vznikajúce medzi zákazníkom a Cestovní kancelář FISCHER, a. s., stanovujú Podmienky pre cestujúcich Cestovní kanceláře FISCHER, a. s. Neoddeliteľnou súčasťou vyššie uvedených podmienok sú nasledujúce informácie upravujúce obsah našich služieb. Vašu cestu sme starostlivo pripravili a tím našich pracovníkov vykoná v jednotlivých cieľových oblastiach všetko pre hladký priebeh vašej dovolenky. Predpokladom príjemného pobytu je však aj dobrá informovanosť o špecifických podmienkach v jednotlivých krajinách, o charaktere pobytových miest a o kategórii, prípadne triede ubytovania. Predstavy a nároky bežného cestujúceho sú veľmi rozdielne. Dávajte pozor aj na upozornenia špecifické pre jednotlivé krajiny. Naša ponuka je bohatá a určite vám umožní správny výber. Pred rezerváciou svojho zájazdu si starostlivo preštudujte tak Podmienky pre cestujúcich, ako aj nižšie uvedené doplnujúce Dôležité informácie. Tieto dôležité informácie vám bližšie špecifikujú služby, ktoré sú súčasťou vašej zmluvy o zájazde. Ak niektorá z nižšie opísaných služieb nie je obsahom vašej zmluvy o zájazde, daný opis sa na vašu zmluvu nevzťahuje.

## PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÉ FORMALITY

Zákazník (občan EHP) bol pri kúpe zájazdu oboznámený s pasovými a vízovými požiadavkami, ktoré sú nutné pre cestu a pobyt v danej destinácii. Zákazník je povinný skontrolovať, či lehota platnosti pasu a iných dokladov je dostatočná na vycestovanie do príslušnej destinácie. Odporúčame si pasové a vízové požiadavky overiť na zastupiteľskom úrade príslušnej destinácie. Cestovná kancelária nezodpovedá za problémy súvisiace s vypršaním platnosti takýchto dokladov. Na vstup do Egypta sa vyžaduje pas platný ešte najmenej 6 mesiacov po návrate z destinácie. Na vstup do Turecka je minimálna lehota platnosti pasu 150 dní od dátumu vstupu do Turecka, klientom však odporúčame cestovať s pasom platným minimálne 6 mesiacov po návrate z destinácie. Občania tretích štátov (mimo EÚ) sú povinní si všetky vízové formality zaistiť sami ešte pred vycestovaním. Podmienkou na vstup do Spojených arabských emirátov je platný cestovný doklad, ktorý neobsahuje vstupnú/výstupnú pečiatku (vízum) štátu Izrael. Zákazník berie na vedomie, že dieťa môže cestovať do zahraničia iba s vlastným cestovným dokladom. Zákazník bol pri kúpe zájazdu oboznámený s informáciami, aké zdravotné doklady sú pre cestu a pobyt požadované.

## CESTOVANIE DETÍ

Zákazník berie na vedomie, že dieťa môže cestovať do zahraničia iba s vlastným cestovným dokladom. Niektoré štáty sveta požadujú písomný súhlas rodičov s cestovaním dieťaťa do zahraničia, ak dieťa cestuje bez sprievodu rodičov. Ak si štát, o ktorý ide, takéto potvrdenie vyžaduje, je to uvedené na webových stránkach Ministerstva zahraničných vecí Českej republiky, v kapitole Informácie o podmienkach cestovania do jednotlivých štátov sveta, v rubrike venovanej konkrétne štátu. Na overenie či eventuálne doplnenie tejto informácie je potrebné kontaktovať priamo veľvyslanectvo daného štátu v Českej republike. Aj v prípade, že tento doklad nie je druhým štátom vyžadovaný, odporúča Ministerstvo zahraničných vecí Českej republiky, aby pri každej

cestě neplnoletého občana ČR do zahraničia bez sprievodu jeho rodiča alebo zákonného zástupcu mala sprevádzajúca osoba písomný súhlas rodiča s konkrétnou cestou. V písomnom súhlase sa odporúča dostatočne identifikovať dieťa (meno a priezvisko, dátum narodenia a číslo cestovného dokladu), rovnakým spôsobom aj jeho sprevádzajúcu osobu, destináciu a približný termín cesty. Osoba, ktorá písomný súhlas udeľuje, si dá overiť podpis pod týmto súhlasom u notára alebo na obecnom úrade. U veľmi malých detí je možné priložiť aj fotokópiu rodného listu. Okrem češtiny alebo slovenčiny sa písomný súhlas odporúča udeliť aj v cudzom jazyku použiteľnom v destinácii, pre ktorú je určený. Vzor takého súhlasu je zverejnený na nasledujúcom hypertextovom odkaze: [https://www.mzv.cz/jnp/cz/o\\_ministerstvu/faq/pisemny\\_souhlas\\_rod\\_icu.html](https://www.mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/faq/pisemny_souhlas_rod_icu.html).

## CESTOVNÉ POISTENIE

V cenách zájazdov nie je zahrnuté cestovné poistenie. Odporúčame vám zavrieť poistenie ERV Evropskej poisťovny a.s. Podrobnosti o poistení nájdete [www.fischer.sk](http://www.fischer.sk) alebo v prílohe Zmluvy o zájazde. Neuzatvorením poistenia klient preberá plnú zodpovednosť za dôsledky škôd vzniknutých v súvislosti s neuzatvorením cestovného poistenia. Cestovné poistenie sa nevzťahuje na tú časť zájazdu, kde Cestovná kancelária FISCHER nie je dodávateľom kombinácie služieb. Súčasťou ceny zájazdu je poistenie pre prípad úpadku cestovnej kancelárie.

## Fischer EVRÓPA

**od 24 EUR / dospelá osoba  
od 16 EUR / dieťa vo veku 0-17 let**

## Fischer SVET

**od 64 EUR/ dospelá osoba  
od 40 EUR / dieťa vo veku 0-17 let**

## LETECKÁ PREPRAVA

Všetky lety z Prahy do Schengenského priestoru sú odbavované z terminálu 2. Všetky lety ponúkané našou cestovnou kanceláriou sú vykonávané renomovanými leteckými spoločnosťami. Na základe predpisov a dohôd bežných v medzinárodnej leteckej doprave si letecké spoločnosti vyhradujú možnosť zmeny miesta odletu, trasy letu (možnosť medzipristátia), leteckej spoločnosti, typu lietadla a letového plánu. Presné platné časy odletu a priletu sú uvedené vo vašich elektronických cestovných dokladoch.

Informácie k odletu (odbaveniu) zasielame elektronickou formou (emailom) alebo SMS správou. Na odbavenie pri priehradke leteckej spoločnosti si, prosím, pripravte vaše cestovné doklady. Pri priehradke odovzdajte vašu batožinu, tu tiež dostanete palubnú vstupenku a doklad o prevzatí batožiny. Oba doklady si uschovajte. Po odbavení sa presuňte k pasovej kontrole, majte pripravenú palubnú vstupenku a cestovný doklad. Na nástup do lietadla sa dostavte v čase, ktorý je uvedený na palubnej vstupenke a na informačných tabuliach. V prípade kolízie údajov na palubnej vstupenke a informačnej tabuli sú záväzné informácie uvedené na informačnej tabuli. Zmeny letových časov sa môžu uskutočniť aj krátkodobou (v niektorých prípadoch aj niekoľko hodín pred odletom) a meškania sú v posledných rokoch bežné. Je to spôsobené nielen počasím, ale najmä preplnením vzdušných koridorov.

Cestovná kancelária FISCHER, a. s., sa usiluje o najvyššiu možnú mieru vylúčenia týchto rušivých vplyvov a prosí v prípade zmeny odletových časov, popr. omeškania, o vaše pochopenie. Na letoch spoločnosti Smartwings, a.s., má každý cestujúci zákazník nárok na bezplatnú dopravu batožiny do max. hmotnosti 23 kg, pokiaľ nie je v cestovných dokladoch uvedené inak. Pri nadváhe sa účtuje poplatok. Maximálna hmotnosť jedného kusa batožiny nesmie prekročiť 32 kg. V prípade, že celková hmotnosť zapísanej batožiny prekročí 32 kg, je nutné kúpiť ďalšiu batožinu. Príručná batožina nesmie prekročiť hmotnosť 8 kg (na letoch spoločnosti Smartwings) a nezapočítava sa do bezplatnej dopravovanej batožiny do výšky 23 kg. Deti do dvoch rokov cestujú chartrovými letmi manipulačný poplatok 40 EUR, nemajú nárok na miesto v lietadle ani na bezplatnú prepravu batožiny. Kabinová batožina nesmie podľa medzinárodných predpisov z bezpečnostných dôvodov obsahovať predmety, ktoré je možné klasifikovať ako nebezpečné. Pokiaľ budú v príručnej batožine nájdené tieto nebezpečné predmety, majú pracovníci letiskovej správy právo na ich zabavenie a likvidáciu. Všetky podrobnosti vo vzťahu k leteckej doprave, resp. podrobné prepravné podmienky, dostane zákazník v prípade záujmu v predajniach Cestovnej kancelárie FISCHER, a. s. Zákazníci Cestovnej kancelárie FISCHER, a. s., si môžu pre svoj let objednať ešte 5 dní pred odletom vegetariánske či iné špeciálne jedlo.

## LETISKOVÉ TAXY A ĎALŠIE POPLATKY, PALIVOVÉ PRÍPLATKY

Letiskové taxi a ďalšie poplatky (bezpečnostné poplatky) a palivové príplatky sú zahrnuté v konečnej cene zájazdu. Transfery v destinácii a služby delegáta sú v cene zahrnuté len v prípade, že sú súčasťou zmluvy o zájazde. Tieto poplatky tvoria neoddeliteľnú súčasť zájazdu a je potrebné ich uhradiť za každú osobu. Výška poplatkov je závislá od cieľovej destinácie a môže sa meniť v závislosti od menového kurzu a podmienok leteckej spoločnosti.

## PREPRAVA NESKLADNEJ BATOŽINY

Preprava neskladnej batožiny (napr. golfových bagov, bicyklov, surfových dosiek a pod.) musí byť nahlásená v cestovnej kancelárii už pri rezervácii zájazdu a je za poplatok. Z bezpečnostných dôvodov sa nemôžu vyššie uvedené predmety prevážať autobusmi určenými na transfer do/z hotela. Zodpovedajúca doprava je zaisťovaná na vlastné náklady zákazníkom. Prepravu môže za poplatok zaisťovať aj Cestovní kancelář FISCHER, a. s. Na túto prepravu sa však nevzťahuje cestovné poistenie a cestovná kancelária nenesie zodpovednosť za škody akéhokoľvek druhu spôsobené na prepravovanej veci. Slniečniky je možné prepraviť iba ako samostatnú batožinu.

## VYLÚČENIE Z PREPRAVY

Cestovní kancelář FISCHER, a. s., si vyhradzuje právo vylúčiť zákazníka z prepravy alebo z celého zájazdu, ak svojím konaním a správaním narušuje ich chod, prípadne hrozí nebezpečenstvo, že by táto situácia mohla nastať. Vylúčená je preprava osôb v podnapitom stave. Z prepravy však môžu byť vylúčení aj zákazníci, ktorí napr. v prípade meškania slovné napádajú zástupcu Cestovní kanceláre FISCHER, a. s., alebo sa vulgárne a hrubo vyjadrujú o tejto spoločnosti či jej zástupcoch.

V prípade vylúčenia z prepravy alebo zo zájazdu zaniká nárok zákazníka na úhradu nečerpaných služieb. Cestovní kancelář FISCHER, a. s., prosí o pochopenie pre toto opatrenie, ktorého zmyslom a cieľom je zaistenie pokojnej dovolenky a prepravy ostatných cestujúcich, ako aj ochrana osobnosti pracovníkov spoločnosti. Cestujúci je povinný dodržiavať počas leteckej prepravy zásady fajčenia počas celého letu. V prípade porušenia tohto zákazu je cestujúci povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 400 Eur. Ak nepočasne cestujúci ani potom, vystavuje sa nebezpečenstvu trestného stíhania pre trestný čin všeobecného ohrozenia.

## PREPRAVA ZVIERAT

Zvieratá (pes/mačka) do maximálnej hmotnosti 8 kg (na letoch spoločnosti Smartwings) je možné prepravovať na palube lietadla za zvláštnych podmienok. Ostatné zvieratá je možné prepravovať v klimatizovanom batožinovom priestore v dolnej časti lietadla vo zvláštnych kontajneroch určených na tento účel. Maximálna hmotnosť zvierata vrátane boxu je limitovaná 32 kg. Preprava všetkých zvierat musí byť ohlásená už pri rezervácii a je za zvláštny príplatok. V niektorých prípadoch musí byť potvrdená leteckou spoločnosťou.

## AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

Autobusová doprava je zaisťovaná veľkokapacitnými vozidlami zahraničnej výroby so zájazdovou výbavou. Vopred si vás dovoľujeme upozorniť, že z dôvodu veľkého počtu vypísaných nástupných miest môžu byť zvozy pri ceste tam a rozvozy pri ceste späť zabezpečené aj ďalšími autobusmi, mikrobusedmi a osobnými vozidlami (v celkom výnimočných prípadoch, keď rentabilita a komplikovanosť zvozu neumožní iné riešenie, pripúšťame tiež použitie autobusovej či vlakovej linkovej dopravy), a že tu teda existuje aj možnosť prestupov po trase. Ide najmä o prestupy v Prahe, Brne a Plzni a tiež o prestupy pri rozvozoch a zvozoch v rámci jednotlivých stredísk, kde na tento účel môžu byť využité rovnaké dopravné prostriedky ako pri zvozoch a rozvozoch v rámci ČR.

So systémom „zvozov a rozvozov“ úzko súvisí aj možné časové zdržanie, keď „jeden autobus čaká na druhý“. Len vo výnimočných prípadoch však sú tieto zdržania dlhšie ako 45 minút.

Vzhľadom na celý rad nepríjemných skúseností z rokov minulých, vzhľadom na limitovaný batožinový priestor v autobusoch, vzhľadom na zaistenie určitej kultúry cestovania a najmä vzhľadom na nutnosť dodržiavania medzinárodne platných predpisov o prevádzkovej hmotnosti autobusov šetriacich ich preťažovanie je obmedzená horná hranica hmotnosti prepravovanej batožiny. Každý účastník autobusového zájazdu má nárok na prepravu jednej hlavnej batožiny do hmotnosti 20 kg a jednej príručnej batožiny do hmotnosti 5 kg. Ďalšiu batožinu je možné prepravovať len po predchádzajúcej dohode, a to za príplatok uvedený v cenníku dopravy. V prípade, že u niektorého zákazníka bude prekročený vyššie uvedený hmotnostný limit prepravovanej batožiny, majú vodič autobusu či zástupca cestovnej kancelárie právo niektorú z jeho batožín z prepravy vylúčiť. Preprava zvierat nie je možná. Každý cestujúci je povinný si za asistencie vodiča svoju batožinu naložiť do autobusu, v prípade prestupu po trase si ju preložiť a v cieľovom mieste si batožinu prevziať. Cestovná kancelária ani dopravca nepreberajú zodpovednosť za prípadnú zmenu prepravovanej batožiny a, s výnimkou prepravy samotnej, tiež za ich stratu.

Príprava zasadacieho poriadku v autobuse je úplne v kompetencii cestovnej kancelárie, ktorá, samozrejme, prihliada na vaše konkrétne požiadavky, presne požadované miesta však nemôže garantovať. Všetci účastníci autobusovej dopravy sú z bezpečnostných dôvodov povinní dbať na pokyny vodičov či vedúceho zájazdu. Vo všetkých autobusoch platí zákaz fajčenia, vyhradzuje si tiež právo vylúčiť zo zájazdu podnapité osoby, osoby pod vplyvom omamných látok a osoby správajúce sa vulgárne (a to i slovné) voči ostatným zákazníkom, vodičom či sprievodcom, a to bez nároku na akúkoľvek náhradu. Každý cestujúci je tiež zodpovedný za dodržiavanie všetkých colných a právnych predpisov cieľovej krajiny zájazdu i všetkých krajín tranzitných.

Ďalej upozorňujeme, že cestovná kancelária negarantuje strázenie batožiny pred ubytovaním v deň príchodu a po ukončení ubytovania v deň odchodu a že trasa autobusu nemusí byť vždy celkom zhodná s odporúčanými trasami z ČR uvedenými v ponuke cestovnej kancelárie. V priebehu cesty sú, cca po každých 3 až 4 hodinách jazdy, vykonávané povinné bezpečnostné prestávky. Našou snahou je čo najbližší príchod k danej ubytovacej kapacite, logicky však vždy podľa dopravných možností pre autobus.

Autobusová doprava ucelených skupín od 20 osôb je zaisťovaná z akéhokoľvek miesta na území ČR a autobusová doprava ucelených skupín prenajímajúcich si celý autobus môže byť vzhľadom na časy odchodu, trasu a program po vzájomnej dohode upravená podľa prania objednávateľa. V prípade vášho záujmu o iné nástupné miesto, ako je nižšie uvedené, sa na toto informujte v cestovnej kancelárii. Ak bude zmena trasy možná, radi vám vyjdeme v ústrety. Ak by doprava z vami požadovaného miesta možná bola a predstavovala by zvýšenie nákladov na prepravu, ponúkame vám túto službu za adekvátny príplatok. Údaje o druhu, charakteristike a kategórii dopravného prostriedku, ako aj údaje o trase cesty sú uvedené v zmluve o zájazde.

Nástupné miesta a časový harmonogram autobusovej dopravy jednotlivých stredísk vám oznámia naši predajní asistenti.

## TRANSFERY V DESTINÁCIÍ

Ustanovenie tohto odseku sa uplatní iba pri zájazde, ktorého súčasťou je služba transfer v destinácii. Čas transferu je uvádzaný iba približne, pretože je závislý od momentálnej dopravnej situácie a ďalej od množstva hotelov na trase a počtu vystupujúcich zákazníkov. Transfery môžu byť zabezpečené štandardnými autobusmi, mikrobusedmi, v niektorých prípadoch aj vozidlami taxi a pod.

V zájazdoch môžeme mať pre jeden hotel zájazdy s rôznymi priletovými letiskami, kde sa čas transferu môže veľmi líšiť. Čas transferu v popise hotela je teda čas transferu z najbližšieho priletového letiska pre daný zájazd a čas transferu z iných letísk vzdialenejších sa môže líšiť.

## DĹŽKA POBYTU

Vzhľadom na rozdielnu dĺžku pobytu v jednotlivých destináciách (na základe viacerých letov počas jedného týždňa možno v niektorých cieľových oblastiach knihovať dovolenku napr. na 4, 5, 7, 10, 11, 12, 14 nocí) označujeme všetky dĺžky pobytov počtom nocí. Prvý a posledný deň našich leteckých zájazdov je určený na prepravu a nie už na samotnú dovolenku. Nie je možné tiež vychádzať z toho, že sa odlety uskutočnia dopoludnia a späť dočasný lety večer. Tak odlet, ako aj prilet sa môže uskutočniť v ktoromkoľvek čase, tak v ranných, ako aj v denných alebo nočných hodinách. Let môže z hľadiska dĺžky trvania čiastočne alebo aj celkom zasahovať do dňa nasledujúceho.

Vo všetkých pobytach s vlastnou dopravou bez rozdielu je možné nastúpiť na ubytovanie v prvý deň pobytu až v odpoľudňajších či večerných hodinách, spravidla po 14. až 17. hodine a najneskôr do 18. až 22. hodiny. V pobytach s autobusovou dopravou a leteckou dopravou

je ubytovanie zabezpečované prednostne podľa organizačných možností cestovnej kancelárie / konkrétnej ubytovacej kapacity, najneskôr však ako pri doprave vlastnej. Ubytovanie musí byť ukončené v posledný deň pobytu v ranných či dopoludňajších hodinách, spravidla do 9. až 10. hodiny, nie však pred 6. až 9. hodinou. V pobytoch s vlastnou dopravou si je možné, samozrejme, individuálne dohodnúť aj odchod v deň skorší, aj tu je však nutné časovo sa prispôbiť možnostiam cestovnej kancelárie / konkrétnej ubytovacej kapacity. Presné informácie k vami zvolenej ubytovacej kapacite dostanete v odchodových

## UBYTOVANIE

Ponuka Cestovní kanceláře FISCHER, a. s., zahŕňa kvalitné hotely, apartmány a bungalovy všetkých tried. Turistické kategórie, stupeň vybavenosti, hlavné charakteristické znaky a triedy ubytovania uvedené v príslušných hotelových zariadeniach sú stanovené národnými úradmi pre turistiku alebo združeniami, sú v súlade s právnymi predpismi príslušného štátu a riadia sa výlučne podľa ich národných kritérií, najmä teda miestnych zvyklostí, a nie sú totožné s ustanoveniami, prípadne kritériami v Českej republike. Prídavné symboly hodnotenia je nutné odvodzovať zo subjektívnych reakcií zákazníkov a predstavujú len ďalšiu orientačnú pomôcku. Vlastná klasifikácia ubytovacích zariadení Cestovní kanceláře FISCHER, a. s., vám pomôže pri vašom výbere:

- ★ veľmi jednoduché objekty s jednoduchým vybavením a službami vhodné pre nenáročných hostí
- ★★ objekty turistickej triedy s účelným vybavením
- ★★★ objekty strednej triedy s priemerným vybavením a službami
- ★★★★ objekty vyššej strednej triedy s nadpriemerným vybavením a službami
- ★★★★★ luxusné hotely s nadštandardným vybavením a službami pre náročných hostí

Klasifikácia Cestovní kanceláře FISCHER, a. s., nemusí byť totožná s oficiálnou klasifikáciou ubytovacieho zariadenia na mieste. Ak sa líši miestne hodnotenie hotela od hodnotenia Cestovní kanceláře FISCHER, a. s., je uvedená v popise oficiálna trieda.

Celému radu kapacít však takéto hodnotenie chýba, resp. sú ubytovacími subjektmi, pri ktorých sa hodnotenie hviezdami oficiálne nepoužíva. A práve pri týchto sme použili hodnotenie naše, hodnotené od do, keď kritériá na ich pridelenie sme sa snažili zachovať obdobné s hodnotiacimi kritériami oficiálnych orgánov v príslušnej oblasti.

Pri objednávaní troch a viac ubytovacích jednotiek na jednej zmluve o zájazde a pri objednávaní pobytu skupín je objednávateľ zájazdu povinný odovzdať zástupcovi cestovnej kancelárie ubytovací zoznam všetkých cestujúcich osôb, a to najneskôr pri oznámení mien cestujúcich. Pri ubytovaní v štúdiách alebo apartmánoch nie je počas pobytu väčšinou zaistované upratovanie. V týchto typoch ubytovacieho zariadenia nie je možné pri nezaistení upratovania v priebehu pobytu požadovať kompenzáciu. Vyberte si z našej ponuky takú ubytovaciu kapacitu, ktorá vyhovuje vašim predstavám a finančným možnostiam.

Nami poskytované ubytovacie služby zodpovedajú popisu uvedenému v ponuke zájazdu. Často zdánlivo vysoká cena nie je vysoká v celosvetovom meradle a prepočet týchto cien na koruny je základom našich predajných cien. V prípade prekníhovania, ku ktorému vo všetkých turistických oblastiach príležitostne dochádza, budete ubytovaní v ubytovacom zariadení rovnakej kategórie a triedy. Služby náhradného hotela nemusia byť vždy rovnaké, malo by však dôjsť k zachovaniu rozsahu zaplatených služieb, t. j. plnej penzie či polpenzie. Ak nebude rozsah služieb dodržaný, bude zákazníčkovi vyplatená pomerná finančná náhrada. Klasifikácia hotelov do tried sa líši aj medzi jednotlivými destináciami. Aj v komfortných hoteloch sú izby väčšinou jednoducho zariadené.

Vybavenie, veľkosť a poloha izieb (aj rovnakej triedy danej kategórie ubytovania) nie sú vždy rovnaké. Vo väčšine ubytovacích zariadení nie je v kúpeľniach mydlo. Rozdeľovanie izieb prebieha zásadne zo strany hotela a cestovná kancelária na ne nemá vplyv.

Pri ubytovaní (check in) v hoteli od vás môže recepcia hotela požadovať kreditnú kartu, ktorej údaje sú použité ako záloha na eventúalnu hotelovú útratu, prípadne spôsobenú škodu. Ak nevlastníte kreditnú kartu, môže od vás hotel požadovať zálohu v hotovosti.

I keď sme sa snažili typy a vybavenosť všetkých jednotlivých ubytovacích jednotiek opísať čo možno najpresnejšie, sú aj tak, vo výnimočných prípadoch, drobné odlišnosti možné (atypické apartmány či izby z hľadiska skladby a charakteru jednotlivých postelí, oddelenie niektorých miestností napr. len nábytkovou stenou, chýbajúci trezor v jednej izbe z celého hotela, špeciálny apartmán pre hendikepovaných, ktorý nemá zástenu sprchového kúta...) a cestovná kancelária nemôže pridelenie odlišnej typológie vždy celkom ovplyvniť. Súčasne upozorňujeme, že uvedené údaje o priestornosti jednotlivých ubytovacích jednotiek majú charakter len informatívny a od skutočnosti sa môžu, vo výnimočných prípadoch, líšiť aj o viac ako 10 %. Samostatnou kapitolou sú v tomto ohľade opisy privátnych apartmánov a viacerých ubytovacích kapacít predávaných pod jedným „všeobecným“ názvom. Tu berte opis apartmánov naozaj skôr ako orientačný,

pretože vzhľadom na skutočnosť, že často ide aj o niekoľko stoviek bytov rôznych majiteľov, popis presne charakterizujúci všetky možné alternatívy skladby a charakteru postelí, polohy, priestranosti, vybavenosti atď. je doslova nevytvoriteľný.

Uvádzané vzdialenosti a polohy jednotlivých služieb a ubytovacích kapacít v rámci konkrétneho strediska sú iba orientačné, resp. približné. Niektoré služby sú, a to aj napriek tomu, že nie sú výslovne uvedené za poplatok, službami hradenými samostatne. Napríklad ide o konzumáciu v bare a reštaurácii, úhradu telefonických hovorov a pripojenia na internet, poplatky za požičanie kajaku či lodky atď. Súčasne upozorňujeme, že v niektorých ubytovacích kapacitách, kde je ponúkaný pobyt pre malé deti (veková hranica vždy špecifikovaná v konkrétnej kapacite) zadarmo či za pevnú sumu výrazne nižšiu, ako je základná cena pobytu, je ubytovanie mienené bez nároku na lôžko (a obsadenosť izby či apartmánu je teda braná bez ich započítania) a prípadné stravovanie je samostatne splatné na mieste – podrobnejšie informácie žiadajte v cestovnej kancelárii. Ďalej si dovoľujeme poukázať na povinnosť rešpektovania vypísaného otváracieho času a ďalších povinností. Napríklad ide o bazény, ktorých využívanie je spravidla podmienené používaním kúpacej čapice a ktoré nie sú otvorené 24 hodín denne, no iba v časoch vypísaných príslušnou ubytovacou kapacitou, o obmedzení využívania niektorých služieb vekovou hranicou (napr. obmedzenie vstupu do posilňovne, sauny a pod., pre deti určitej vekovej hranice či povolenie ich vstupu len v sprievode dospelé osoby atď.) alebo o rešpektovaní pokoja v popoludňajších a nočných hodinách. Nesmieme zabudnúť upozorniť tiež na veľkosť parkovacích miest, najmä tých garážových (a to nielen vo vzťahu k výške vjazdu), ktoré sú dimenzované na vozidlá štandardných veľkostí a často teda autám väčším nedovoľujú nielen zaparkovanie pohodlne, no nezriedka vôbec žiadne. V rámci ďalej neraz ponúkaného ubytovania pod „všeobecným“ názvom (napr. „Privátne apartmány“, „Rezidenčné komplexy“, „Apartmánové domy“ atď.) je spravidla zahrnuté veľké množstvo apartmánov v danom stredisku. Cestovná kancelária nemôže tiež vždy celkom ovplyvniť uvedenie a ukončenie prevádzky niektorých služieb jednotlivých ubytovacích kapacít. Náhodne ide o animačné programy, ktoré sú spravidla realizované len v 2 až 3 mesiacoch hlavnej sezóny alebo o prevádzku bazénov, ktorá je v priemere tiež len 3 mesiace, teda cca od polovice júna do polovice septembra. Záujem o všetky služby či ponuky, ktoré sú ponúkané zadarmo alebo fakultatívne za príplatok splatný v mieste pobytu (napr. detská posteľka, posteľná bielizeň...), je nutné uviesť na zmluvu o zájazde, inak nemusia byť ubytovateľom akceptované. Detské posteľky sú štandardne určené deťom do nedovŕšených 2 rokov, v prípade záujmu o detskú posteľku pre dieťa staršie sa na toto informujte vopred. V ostatnom čase je tiež stále častejším javom obmedzenie fajčenia v rámci nielen spoločných priestorov niektorých ubytovacích kapacít, no často aj v izbách a v apartmánoch, keď dané pravidlá v tomto ohľade je vždy nutné rešpektovať. Ak nie je pri jednotlivom zájazde stanovené inak, neposkytuje cestovná kancelária žiadny program v mieste pobytu.

## DENNÉ A ZÁVEREČNÉ UPRAŤOVANIE

Vo všetkých kapacitách hotelového typu aj vo všetkých privátnych izbách je záverečné upratovanie už zahrnuté v základnej cene zájazdu. V apartmánovom ubytovaní to však vždy nie je. V niektorých apartmánových kapacitách je záverečné upratovanie už zahrnuté v základnej cene, v iných je vypísané za povinný či fakultatívny príplatok (v Eur pri úhrade v SR, resp. v príslušnej zahraničnej mene pri úhrade v mieste pobytu) a v ďalších si zákazníci robia záverečné upratovanie sami. Ako je to so záverečným upratovaním v každej konkrétnej ubytovacej kapacite, jednoznačne vyplýva z informácií uvedených v ponuke zájazdu. Ak ide o záverečné upratovanie vo forme povinného príplatku, je toto vždy špecifikované výslovne a v prípade, keď sa o záverečnom upratovaní nehovorí, predpokladá sa, že si záverečné upratovanie urobia zákazníci sami. Aj za predpokladu, že záverečné upratovanie je zahrnuté v cene zájazdu, prípadne je hradené formou fakultatívneho či povinného príplatku, je potrebné urobiť bežné upratovanie typu zametanie podlahy, vynesenie odpadkového koša atď. a predovšetkým kuchynskú linku zanechať v absolútnom poriadku vrátane odmrazenej chladničky, umytého riadu a pod. V niektorých ubytovacích kapacitách je možné si upratovanie kuchynskej linky tiež extra fakultatívne pripojiť. Dovoľujeme si upozorniť na skutočnosť, že môžu nastať prípadné zmeny úhrad v mieste pobytu možno už aj pre nadchádzajúcu letnú sezónu. Vo všetkých kapacitách hotelového typu aj vo všetkých privátnych izbách je v základnej cene zájazdu zahrnuté tiež denné upratovanie. V niektorých ubytovacích kapacitách (najmä v Bulharsku) sa pojmom denné upratovanie rozumie upratovanie izby každý druhý deň.

## KAUCIA ZA APARTMÁN

Už teraz si vás dovoľujeme upozorniť, že v prípade ubytovania v apartmánoch sa v prevažnej väčšine prípadov na mieste skladá vratná kaucia, predovšetkým ako istina za nepoškodenie jeho zariadenia a vybavenia, prípadne vo vzťahu k záverečnému upratovaniu. Výška kaucie je rôzna, je závislá od zvyklostí danej krajiny či destinácie a od konkrétnej ubytovacej kapacity. V Taliansku sa kaucia pohybuje spravidla v rozmedzí od 50 do 200 Eur, v Španielsku okolo 100 €. Naopak, v Chorvátsku sa kaucia spravidla neskladá. Stále pribúdajú aj ubytovacie kapacity, v ktorých je možné kauciu zložiť platobnou kartou či iba jej prostredníctvom. Informácie o výške kaucie sú

v prevažnej väčšine ubytovacích kapacít uvedených v konkrétnej ponuke zájazdu a sú vždy obsahom odchodových pokynov, ktoré dostanete pred cestou. V čase prípravy ponuky jednotlivých zájazdov zo strany cestovnej kancelárie panoval v niektorých krajinách a/či strediskách nejednotný prístup k pobytovým taxám. Najmä nemali talianskych a španielskych stredísk zvažovať zavedenie povinnej pobytovej taxy, ktorá je v súčasnosti zavedená len v minimálnom počte lokalít, ale mnoho ďalších o jej zavedení veľmi vážne uvažuje. Najmä vzhľadom na Taliansko si dovoľujeme upozorniť na skutočnosť, že informácie uvedené v ponuke zájazdu reflektujú stav do času jej prípravy a že je teda nutné počítať s možnou zmenou možno už aj pre nadchádzajúcu letnú sezónu.

### Jednolôžkové izby

Sú v mnohých hoteloch k dispozícii len v obmedzenom počte. Aj keď sú s príplatkom, sú väčšinou veľmi malé, často bez balkóna a nemusia byť celkom identické s dvojlôžkovými izbami. V prípade obsadenia dvojlôžkovej izby jednou dospelou osobou môže byť izba vybavená iba jedným lôžkom.

### Promo izby

Ponuka je kapacitne obmedzená. Tieto izby môžu byť umiestnené v menej výhodnej polohe.

### Prístelky

V niektorých hoteloch sa za trojlôžkovú izbu považuje dvojlôžková izba s prístelkou. Prístelkou môže byť napríklad pohovka, rozkladací gauč, poschodová posteľ, ležadlo a pod. a nie je vždy pevnou súčasťou vybavenia izby. Prístelky nezodpovedajú vždy štandardu bežných hotelových postelí, môžu byť užšie a kratšie. Pridaním prístelky do izby je nutné počítať s určitým priestorovým obmedzením a znížením vášho pohodlia a komfortu. Aj rodinné izby majú popri dvoch normálnych hotelových posteliach väčšinou prístelky.

### Detské postielky

Sú väčšinou k dispozícii len podľa možností a za úhradu, pričom vám odporúčame oznámiť príslušné pranie už pri objednávkach. Poskytnutím detskej postielky môže dôjsť k priestorovému obmedzeniu. Ďalšie pomôcky, ktoré sú pre malé deti obvykle potrebné (nočníky, detská strava, plienky a pod.), nie sú v hoteloch väčšinou k dispozícii.

### Prihlásenie/odhlásenie

Podľa medzinárodných zvyklostí musia hostia opustiť izbu v deň odchodu do 12.00 hodiny (v niektorých prípadoch už do 10.00 hodiny). Nastahovanie v deň príchodu je v niektorých prípadoch možné až po nadväzujúcom upratovaní, najskôr po 14. hodine, bežne však aj o 17.00 hodine a neskôr. Ubytovatelia sa však snažia dať novoprichádzajúcim hosťom podľa možností izby už skôr. Včasný príchod či neskorý odchod neoprávňujú na dlhšie používanie izby. V prípade nočných letov a zaplatenia tejto noci ako prvej služby dostanete izbu ihneď po príchode do hotela. Ak si chcete svoju izbu v deň odchodu ponechať dlhšie, prosíme vás, aby ste sa včas dohodli s recepciou, pričom prípadné príplatky sa platia priamo ubytovateľovi. V mnohých zariadeniach je možné bezplatne uložiť batožinu až do ubytovania v izbe, prípadne až do transferu na letisko, v miestnostiach na uloženie batožiny, prípadne na označených zberných miestach. Ubytovateľ za to však nepreberá žiadnu zodpovednosť.

### Vaše špeciálne prania

Samozrejme ich radi prijímame pri objednávkach, musíme však výslovne upozorniť na to, že splnenie vašich prání závisí výlučne od ubytovateľa, a preto za ne nemôžeme prevziať žiadnu záruku, prípadne ich môžeme prijať len nezáväzne. Južné destinácie (predovšetkým grécke) majú všeobecne nižší štandard poskytovaných služieb a komunikácia cestovnej kancelárie s hotelovým personálom nie je vždy ideálna.

### Hotely vhodné pre telesne postihnutých

Jednotlivé hotelové, prípadne klubové zariadenia sa vykazujú ako vhodné pre telesne postihnutých, prípadne vozíčkarov. Nie je však možné prevziať žiadnu záruku za vhodnosť zariadení v konkrétnom prípade, pretože príslušné národné smernice nemusia byť v súlade s českými predpismi. Informujte sa, prosím, pri objednávkach o tom, či je požadované zariadenie v konkrétnom prípade dostatočne, prípadne zodpovedajúcim spôsobom adaptované. Ubytovacie kapacity v južných krajinách majú obmedzené služby pre tento typ klientov a bezbariérové izby sú na vyžiadanie väčšinou iba v hoteloch vyššej kategórie. Preprava hendikepovaných klientov a invalidných vozíkov musí byť nahlásená už pri rezervácii zájazdu. V niektorých prípadoch nie je možné klientov a vozíky prepraviť autobusmi určenými na transfer z/do hotela. Zodpovedajúca doprava je zaisťovaná na vlastné náklady zákazníkom.

### Technické zariadenia

Nie každá krajina má rovnako vysoký technický štandard, na ktorý ste zvyknutí. V prípade technickej poruchy, ako napr. výfahu alebo klimatizácie, môže zaobstaranie náhradných dielov nejaký čas trvať, pretože nie sú v rekreačných oblastiach vždy k dispozícii.

### Opravárske/stavebné práce

Pretože si ubytovacie zariadenie alebo jednotlivé časti hotelového zariadenia vyžadujú pravidelnú údržbu, môžu byť nutné zodpovedajúce údržbárske a opravárske práce. Žiadame o vaše pochopenie pre krátkodobé obmedzenia s týmto spojené. Rýchle sa rozvíjajúci cestovný ruch so sebou prináša stavebnú činnosť, na ktorú nemá Cestovní kancelář FISCHER, a. s., vplyv. Stavebná činnosť sa neobmedzuje iba na mimosezónne mesiace a staveniská vznikajú veľmi rýchlo, prakticky zo dňa na deň, alebo je stavebná činnosť po dlhšej prestávke opäť obnovená. Také prípady stavebnej činnosti môžeme len ťažko ovplyvniť a nie je možné mať vždy pri kúpe vášho zájazdu tie najaktuálnejšie správy.

### HMYZ

Na základe odlišnej klímy môže dôjsť k výskytu hmyzu, pričom toto nie je možné vylúčiť ani v hotelovom zariadení, najmä v bungalovoch. Navzdory použitiu vhodných ochranných prostriedkov proti hmyzu, ktoré by sa mali už vo vašom vlastnom záujme používať iba obmedzene, nie je možné úplne vylúčiť výskyt hmyzu tak v hotelovom zariadení, ako aj v jednotlivých hotelových izbách. Ak by ste si všimli výskyt hmyzu, žiadame vás, aby ste to obratom oznámili zamestnancom hotela, ktorí prijímajú príslušné opatrenia. Navyše odporúčame vziať si so sebou sprej na hmyz alebo elektrické zásuvky proti komárom. Neodporúčame ponechávať v izbe voľne ležať potraviny. V mnohých krajinách nájdete inú mentalitu a iný životný rytmus. Aj výklad pre vás dôležitých hodnôt, ako je čistota a presnosť, môže byť iný, ako ste zvyknutí.

### STRAVOVANIE A NÁPOJE

V turistických destináciách sa ponúkajú v mnohých hoteloch typické miestne pokrmy, ktoré sa často pripravujú s neobvyklým korením a prísadami a nepodávajú sa vždy horúce. Berte, prosím, na vedomie, že telo často potrebuje niekoľko dní, aby sa prispôbilo odlišnej klíme a neobvyklej strave, prípadne, že najmä tieto okolnosti a požívanie ľadovo chladných nápojov môžu viesť k žalúdočným ťažkostiam a ochorením hnačkou (cestovná diareha). Podľa najnovších poznatkov je možné také ochorenia aj u osôb, ktoré sa v južných krajinách zdržiavajú častejšie, odvodiť od uvedených zmien. Nie je teda možné vychádzať z toho, že sú napr. vyvolané nedostatočnou kvalitou spracovaných potravín alebo nedostatočnými hygienickými podmienkami. Preto vám odporúčame poradiť sa pred začiatkom dovolenky so svojím lekárom alebo lekárnikom a vziať si so sebou príslušné lieky. Vo väčšine pobytových krajín vo vode v potrubí ide iba o úžitkovú vodu, ktorá nie je vhodná na požívanie ako pitná voda. V niektorých destináciách je obvyklá odsolená voda, ktorá má nepríjemnú charakteristickú pachúť, a to aj po prevarení, je však zdravotne vyhovujúca.

Stravovanie zahrnuté v cene zájazdu závisí od počtu nocí strávených v ubytovacom zariadení. Nárok na čerpanie prvej a poslednej stravovacej služby závisí od času ubytovania pri príchode do ubytovacieho zariadenia (check-in) a odhlásenia sa z ubytovacieho zariadenia (check-out) v plánovaný deň ukončenia služieb s tým, že podmienky čerpania stravovacích služieb sú stanovené vždy samotným ubytovacím zariadením. Pamätajte na to pri výbere svojej dovolenky. V určitých termínoch môže v reštauráciách a baroch dochádzať k čakaniu, personál sa však, samozrejme, snaží vyhovieť všetkým prániam a, pokiaľ možno, sa tomuto vyhnúť. Z tohto dôvodu sa jedlo organizuje v niektorých hoteloch v dvoch alebo viacerých skupinách.

V reštauráciách, ktoré ponúkajú časť kapacity alebo všetky miesta pod šírým nebom, môže v závislosti od počasia dôjsť k obmedzeniam. Stravovanie formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V prípade skutočne nízkeho počtu klientov využívajúcich daný typ stravovacej služby a mimo hlavnej sezóny (júl, august) môže dôjsť zo strany hotela k zmene typu stravy. V niektorých hoteloch sa podávajú kontinentálne raňajky, ktoré sú spravidla jednotvárne a nie príliš bohaté, obsahujú čaj alebo kávu, pečivo, maslo a marmeládu.

Nápoje k jedlu nie sú zahrnuté v cene zájazdu, ak nie je výslovne uvedené inak. Ak je v stravovacích službách uvedená forma menu, neznamená to vždy a v každom hoteli výber hlavného jedla z niekoľkých možností. Čerpanie prvej stravovacej služby závisí od času priletu, resp. od času pridelenia izby. Ak je stravovanie formou all inclusive, je z organizačných dôvodov vo väčšine hotelov nutné nosiť plastikový náramok. Čerpanie programu all inclusive v deň odletu je možné do času povinného odhlásenia z izby. V niektorých hoteloch závisí poskytovanie programu all inclusive aj od interných hotelových pravidiel. Vo väčšine hotelov je možnosť čerpania programu all inclusive po odhlásení doplatiť na recepcii. Presný rozsah zahrnutých plnení si, prosím, zistite z príslušného popisu hotela. Rozsah plnenia sa pritom riadi aj podľa triedy hotela. Navyše je možné aj v hoteloch s balíčkom all inclusive využívať ďalšie plnenia, pričom je nutné tieto plnenia, ktoré nie sú v cene, zaplatiť na mieste zvlášť.

Plnenie all inclusive je možné využívať až do odhlásenia. Nevyužité plnenia nie je možné preplatiť.

Pre klientov ubytovaných v jednej ubytovacej jednotke platí rovnaký typ stravovacích služieb. Ak by ste si priamo na mieste objednali výlet, myslíte na to, že pri skoršom odchode väčšinou nie je možné servírovať raňajky. Informujte sa v hoteli o možnosti balíčka s jedlom. Za stravovanie, ktoré nečerpáte, sa suma nevracia. Vnášanie potravín a nápojov nakúpených mimo zariadenia do hotela môže byť zakázané domovým poriadkom a najmä v menších kapacitách sa môžete stretnúť aj s výslovnými protestmi personálu alebo majiteľa. Vo väčšine hotelov sa kladie dôraz na spoločenské oblečenie počas večere. U mužov to znamená nosiť dlhé nohavice. V hoteloch vyššej triedy sa niekedy vyžaduje pri večeri spoločenský odev. V niektorých hoteloch v Bulharsku môže mať hotel a reštaurácia iného majiteľa i iné zaradenie do triedy hodnotenia.

## ŠPERKY A TREZORY

Neodporúčame brať si na dovolenku drahé šperky. Cenné predmety (cestovné doklady, peniaze, šeky, platobné karty) si uložte v hotelovom trezore, ktorý si možno prenajať buď na recepcii, alebo priamo v izbe. Ak by ste napriek tomu boli počas svojho pobytu okradnutí, bezpodmienečne sa odporúča oznámenie krádeže na políciu. Obráťte sa v takom prípade, ako aj vo všetkých ostatných prípadoch nehôd, okamžite na nášho sprievodcu. Za hotovosť a predmety, ktoré nie sú pre pobyt na dovolenke nevyhnutné (napr. vysoko cenné technické zariadenia, špeciálny výstroj a športové náradie, cenné predmety vyššej hodnoty, šperky, notebooky atď.), zásadne odmieta tak naša cestovná kancelária, ako aj ubytovateľ preberať akúkoľvek zodpovednosť. V prípade nutnosti odporúčame uzavrieť špeciálne individuálne pripistenie.

## KLIMATIZÁCIA/KÚRENIE

Tieto zariadenia nájdete iba v tých hoteloch, kde je to priamo uvedené v popise. V mnohých prípadoch je klimatizácia ovládaná centrálna, a tak jej zapínanie/vypínanie z hľadiska času a dĺžky celkom závisí od rozhodnutia hotela. Často je klimatizácia v prevádzke iba niekoľko hodín denne. Pri výpadkoch prúdu, prípadne kolísaní prúdu, sa riadna prevádzka zariadenia spravídla udržiava pomocou núdzových agregátov, ktoré však nie sú technicky spôsobilé dodať dostatok elektriny, aby mohli zaručiť funkciu klimatizácií. V mnohých zariadeniach boli klimatizácie v ostatných rokoch modifikované tak, že fungujú len pri zatvorených dverách a oknách a pri použití izbového kľúča, takže prevádzka klimatizácií sa automaticky končí pri opustení izieb, prípadne otvorení okien alebo dverí. Hluk pri prevádzke klimatizácií nie je možné, bohužiaľ, vylúčiť.

## VODA A ELEKTRICKÉ NAPÄTIE

Obyvatelia južných krajín nepoužívajú vodu z vodovodu na pitie a varenie. V niektorých hoteloch tečie len odsolená morská voda. Pitnú vodu vám odporúčame kúpiť si v miestnych obchodoch alebo v hoteli. V hoteloch so solárnym ohrevom tečie občas vlažná voda, pri zlom počasí, prípadne súčasným používaním viacerých sprch v hoteli, môže podľa okolností dochádzať ku krátkodobým obmedzeniam. V niektorých krajinách môže dochádzať aj k opakovaným (krátkodobým) výpadkom elektrickej energie. S tým potom, samozrejme, súvisí aj výpadok klimatizácie.

## SERVIS A SLUŽBY

Pokiaľ ide o služby miestnych zamestnancov, zodpovedá úroveň a rýchlosť poskytovaných služieb mentalite obyvateľstva, a preto je nutné počítať často s menšou skúsenosťou a určitou ležérnosťou pri plnení povinností, na druhej strane však často s veľmi priateľským a milým prístupom. Tak za výmenu peňazí, ako aj za telefonovanie v hoteli účtuje ubytovateľ vyššie poplatky/prirážky. Obchody umiestnené v hotelových zariadeniach si prenajímajú súkromní podnikatelia. Tvorbu cien teda nemôžeme z našej strany nijako ovplyvniť. Pri poskytovaní internetu, WiFi môže dochádzať z dôvodu počasia a prírodných vplyvov ku krátkodobým výpadkom.

## SLNEČNÍKY/LEŽADLÁ

Zistite si, prosím, z príslušného popisu hotela, v akej miere sú k dispozícii ležadlá a slnečníky, prípadne či je potrebné ich požičanie hrať. Myslíte na to, že ležadlá a slnečníky z dôvodu nedostatku miesta nezodpovedajú vždy kapacite lôžok, a preto nie sú k dispozícii všade, prípadne sú k dispozícii len obmedzene a najmä v hlavnej sezóne nestačujú vždy. Rezervácia niekoľkých ležadiel súčasne na rôznych miestach v jednom zariadení je zakázaná rovnako ako rezervácia v skorých ranných hodinách.

## PLÁŽE

Údaje o vzdialenosti od hotela sú v popise hlavného katalógu len orientačné a predstavujú vzdialenosť vzdušnou čiarou. Cesta pešo alebo jazda môžu byť dlhšie. Väčšina pláží je verejná a prístupná aj miestnemu, podľa našich meradiel často hlučnému obyvateľstvu. Pláže pred hotelovými zariadeniami sú skoro všade vo verejnom vlastníctve, takže čistenie spadá do oblasti úloh miestnych obcí. Spravidla však obhospodarujú oblasti pláže pred hotelovými zariadeniami

príslušní ubytovatelia (ležadlá, slnečníky, bary). Samozrejme, sa aj ubytovateľ snaží túto oblasť pláže udržiavať v čistote. Klimatické podmienky, vietor a morské prúdy môžu spôsobiť nánosy, nájavy napr. vodnej trávy alebo výskyt medúz a podobne. Ďalej to môže viesť k obmedzeniam alebo zmenám pláže, čo je však nevyhnutné a nie je možné to z našej strany ovplyvniť. Dodržiavajte, prosím, pokyny, čo sa týka možnosti kúpania v hoteli, prípadne na pláži, a zohľadňujte morské prúdy a počasie aj prílív a odliv. Ležadlá a slnečníky možno prenajať za poplatok, ak nie je uvedené inak.

## BAZÉNY

Z hygienických dôvodov je nutné pridávať do vody v bazéne chemikálie. Hostom s citlivou pokožkou odporúčame, aby toto konzultovali so svojím lekárom. Voda v bazénoch sa musí pravidelne meniť, pričom počas výmeny vody nie je možné bazény používať. Používanie bazéna je dovolené len počas prevádzkových časov vykázaných priamo na mieste a pri dodržiavaní pokynov na použitie a prebieha na vlastné nebezpečenstvo, pričom rodičia zodpovedajú za svoje deti. Ak je súčasťou hotelového zariadenia aj vyhrievaný bazén, je potrebné vziať do úvahy, že nie vždy je bazén skutočne vyhrievaný. Táto skutočnosť závisí predovšetkým od rozhodnutia vedenia hotela. Počet ležadiel a slnečníkov pri bazéne nezodpovedá vždy kapacite hotela. Dovoľujeme si vás upozorniť, že v prípade návštevy aquaparku v destinácii môžu platiť určité vekové a výškové obmedzenia pre vstup do aquaparku či na jednotlivé atrakcie. Návštevník je povinný podriaďovať sa prevádzkovému poriadku aquaparku.

## ŠPORT/ZÁBAVA/AKTIVITY

Ponúkané aktivity je možné využívať podľa príslušných možností, prípadne podľa poveternostných podmienok. Najmä prosíme, aby ste zohľadnili, že pri veľkom dopyte je snaha dať ponúkané možnosti športu a zábavy k dispozícii všetkým hosťom v rovnakej miere. V jednotlivých prípadoch preto môže dochádzať k čakaniu alebo obmedzeniam, za čo žiadame o vaše pochopenie. Určité plnenia je možné využívať len po predchádzajúcej rezervácii, bližšie informácie získate od našich sprievodcov, prípadne zamestnancov príslušného hotela.

Majte, prosím, pochopenie pre to, že existujúci športový materiál, ako aj napr. tenisové kurty, nezodpovedajú vždy navýknutému štandardu a na základe stáleho používania môžu vyzeráť opotrebované. Používanie športového náradia a účasť na športových, zábavných a iných aktivitách prebieha na vlastné nebezpečenstvo, pričom rodičia zodpovedajú za svoje deti, vedenie hotela najmä nezodpovedá za zranenia vznikajúce pri športovej činnosti.

Púšťajte sa len do takých činností, na aké ste zvyknutí aj v ČR, a dbajte, prosím, bezpodmienečne na to, že na základe klimatických podmienok môže rýchlejšie dochádzať k únavovým javom a väčšej strate tekutín. Športové zariadenie, športové náradie a vozidlá by ste mali pred použitím skontrolovať. Pri poškodení vypožičaného výstroja je nutné vykonať úhradu na mieste.

Zábavu pre deti, prípadne detský klub nie je možné porovnávať s materskou školou a najmä nie je možné deťom vnucovať účasť na týchto aktivitách proti ich vôli. Animačné programy sú dostupné iba v niektorých hoteloch. Prosíme vás o pochopenie aj v tom, že v medzinárodných kluboch a hotelových zariadeniach sa aj zábavný program a zábava ponúkajú viacjazyčne. Určité zábavné programy sa vykonávajú len pri zodpovedajúcom dopyte, prípadne dosiahnutí minimálneho počtu účastníkov.

## NOČNÝ POKOJ

K dovolenke patria aj večerné zábavy a bary, reštaurácie, diskotéky a nočné kluby, ktoré môžu spôsobiť hluk. Ich prevádzka prebieha na základe úradných povolení, a nie je možné jej teda zabrániť. Aj zvuková priestupnosť medzi jednotlivými miestnosťami v ubytovacích zariadeniach môže byť rôzna podľa stavebného štýlu objektu. Absolútny pokoj v turistických centrách nenájdete. Prosíme, aby ste zohľadnili, že v hoteloch a klubových zariadeniach môže na základe zmluvne prisľúbeného zábavného programu dochádzať aj po 22. hod. k obťažovaniu hlukom. Život na juhu sa prebúda až večer a podľa toho môže trvať až do skorých ranných hodín. Národnostné zloženie hostí hotela a ich správanie nie je možné zo strany cestovnej kancelárie nijako ovplyvniť. Počas obdobia pred sezónou a po nej môže dôjsť k určitým obmedzeniam hotelových služieb (zábava, športová ponuka, klimatizácia atď.), preto ich nie je možné vždy zaručiť v plnom rozsahu. Táto okolnosť sa však zohľadňuje už pri utváraní ceny.

## HYGIENA

Kultúrne a hygienické zvyklosti sú v južných krajinách odlišné od našich, tamojšie hygienické predpisy sú omnoho tolerantnejšie. To isté sa týka aj predpisov a vzťahu k životnému prostrediu. Upozorňujeme, že najmä v gréckych destináciách je v hoteloch bežný výskyt mačiek, a to aj v reštauračných zariadeniach. Mačky sú považované za obľúbených domácich maznáčikov a sú v hoteloch rešpektované, i keď to niektorým klientom môže pripadať nepatričné.

## HLUK

Z hygienických dôvodov je obvyklé vykonávať odstraňovanie odpadu skoro ráno, aby sa zabránilo obťažovaniu zápachom pre vysoké teploty cez deň. Myslite, prosím, na to, že to nie je možné vždy vykonávať bezhlučne, je to však vo vašom záujme. V moderných rekreačných destináciách prichádza prevažná väčšina turistov lietadlom, takže na letiskách dochádza k pravidelným letom. Určité obmedzenie letovým hlukom nie je možné vylúčiť. Približnú vzdialenosť hotelového zariadenia od príslušného letiska si, prosím, zistite z popisu. Majte tiež pochopenie pre to, že postupy a zariadenia nutné na prevádzku hotelového zariadenia niekedy môžu viesť k vzniku hluku (dodávateľa, agregáty atď.).

## OČKOVANIA

V súčasnosti do väčšiny krajín nie je povinné očkovanie (s výnimkou očkovania proti žltej zimnici pri príchode z krajín s výskytom tejto choroby), napriek tomu odporúčame pred cestou konzultovať prípadné riziká s odborným lekárom. Aktuálne informácie nájdete aj na serveri [www.ockovani.com](http://www.ockovani.com).

## SPRIEVODCOVSKÝ SERVIS

Ak je sprievodcovský servis obsahom zmluvy o zájazde, môže byť poskytovaný v rôznych formách. Sprievodcovský servis môže byť poskytovaný v priebehu celého zájazdu alebo formou asistencie na letisku alebo iba telefonической asistencie atď. Stálu prítomnosť sprievodcu v konkrétnom hoteli nie je možné z časových dôvodov zaistiť. Ak sa vyskytne počas vášho pobytu akýkoľvek problém, oznámte túto skutočnosť sprievodcovi, ak je prítomný v destinácii, alebo kontaktujte telefonickú Helplinku Dynamix +420 778 722 992, ktorá je zabezpečovaná 24 hodín denne.

## POZNÁVACIE ZÁJAZDY

Predovšetkým pri tomto type zájazdov upozorňujeme na určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv v mieste pobytu.

## VÝLETY

Cestovní kancelář FISCHER, a. s., nie je usporiadateľom fakultatívnych výletov. Ponuku výletov v mieste vášho pobytu vám od miestnej agentúry poskytne zástupca Cestovní kanceláře FISCHER, a. s., v destinácii. Výlety sa v destinácii platia v miestnej mene a sú sprevádzané po česky/slovensky, príp. anglicky alebo nemecky hovoriacim sprievodcom. Výlety kúpené pred odletom sa

uskutočnia iba pri dosiahnutí minimálneho počtu účastníkov. V prípade nenaplnenia minimálneho počtu účastníkov sa výlet neuskutoční. Vyššie uvedené platí tak pre výlet kúpený v pobočke cestovnej kancelárie v ČR, ako aj pre výlet kúpený v destinácii. Zákazník si v prípade neuskutočnenia výletu môže u sprievodcu vybrať výlet iný s doplatením rozdielu ceny. Vrátenie peňazí za neuskutočený výlet alebo za účasť na výlete s nižšou cenou si nárokuje zákazník po prilete v kancelárii, kde si zájazd kúpil.

## PRENÁJOM ÁUT

Prevzatie vozidla prebieha vo väčšine prípadov v kancelárii autopožičovne. V prípade, že máte objednané prístavenie pri hoteli, ste väčšinou z hotelovej recepcie odvezení do kancelárie autopožičovne. Vrátenie vozidla prebieha zhodne. Pri prevzatí/vrátení auta na letisku mimo otváracích hodín kancelárie (väčšinou 23.00 – 7.00 hod.) sa účtuje príplatok. Pri prevzatí auta je potrebné uhradiť depozit embosovanou platobnou kartou. V mnohých prípadoch si autopožičovne vyžadujú priamo kreditnú kartu na meno hlavného vodiča. Ďalej môže byť v autopožičovniach požadovaná úhrada plnej nádrže paliva. Minimálny vek vodiča je 21 rokov, vodičské oprávnenie musí byť vydané pred viac ako jedným rokom. Vodič mladší ako 24 rokov musí väčšinou zaplatiť príplatok. V cene prenájmu je väčšinou zahrnuté základné poistenie CDW. Odporúčame uzavrieť rozšírené poistenie SCDW. Podrobnosti vám oznámi náš predajca.

## SEZÓNY

Obdobie pred hlavnou sezónou a po nej prináša popri výhodných cenách na druhej strane aj skutočnosť, že niektoré zariadenia (bary, diskotéky a pod.) nie sú v prevádzke. V týchto obdobiach sa stáva, že ani hotel neponúka služby (klimatizácia, zábava, športová ponuka atď.) v plnom rozsahu v dôsledku menšieho počtu klientov.

**INFORMÁCIE V KATALÓGU** Pretože sa popisy ubytovacích kapacít a iných služieb cestovného ruchu pripravujú približne jeden rok pred začiatkom vašej dovolenky, môže dôjsť medzičasom k zmenám miestnych pomerov, napr. v dôsledku prestavieb, prípadne prístavieb, adaptácií a pod., a preto sa publikované fotografie môžu vo výnimočných prípadoch odchyľovať od skutočnej situácie. Všetky údaje o službách, cenách a cestovných podmienkach uvedené v ponukách zodpovedajú informáciám známym v čase tlače a Cestovní kancelář FISCHER, a. s., si vyhradzuje právo na ich zmenu. Zakreslenie hotelov v pobytových oblastiach v ponuke zájazdu má iba informatívny charakter.