

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

Cestovná kancelária FISCHER, a. s., so sídlom Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČO 26141647,

## ZÁJZDY Z PONUKY EXOTICKÁ DOVOLENKA 2020-2021.

**1. PODMIENKY PRE CESTUJÚCICH CESTOVNEJ KANCELÁRIE FISCHER, A. S.,** (ďalej len „Podmienky pre cestujúcich“ a „CKF“) tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde uzatvorenej medzi CKF a zákazníkom. Uzatvorením zmluvy o zájazde zákazník vyjadruje bezvýhradný súhlas s týmito Podmienkami pre cestujúcich. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, resp. týchto Podmienok pre cestujúcich, sú tiež Prepravné podmienky príslušného leteckého dopravníctva, ktoré nájdete na <https://www.fischer.sk/podminky/prepravni-podminky-leteckych-dopravcu>, 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 uzavrieť 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, než zákazník urobí záväznú objednávku, resp. pred uzatvorením zmluvy o zájazde, oboznámi CKF zákazníka s Informačným memorandom o spracovaní osobných údajov a oznámi 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, potvrdenej 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 ustanovení § 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 podľa katalógu, dodatočných ponúk, v súlade s týmito podmienkami a reklamačným poriadkom. Text zmluvy o zájazde má prednosť pred týmito podmienkami aj 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 dopravníctva, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde, že s týmito podmienkami oboznámil seba aj 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 pre vybavenie víz, údaje o zdravotných požiadavkách štátu určenia,
- mu bol odovzdaný kontakt na miestneho zástupcu usporiadateľa,
- je oprávnený zmluvu o zájazde uzavrieť, a to aj v prospech ďalších cestujúcich osôb, a že tieto ďalšie cestujúce osoby ho na ich prihlásenie a účasť na zájazde riadne poverili. Pokiaľ 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 že súhlasí s účasťou nepľnoletého 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 odjazdu, prípadne o lehotách pre odobavenie, plánovaných časoch zastávok, dopravným spojením a príjazde, 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 pre poskytnutie fakultatívnych výletov alebo iný doklad, ktorý je pre uskutočnenie zájazdu potrebný. Ak je zmluva o zájazde uzatvorená v čase kratšom než 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 a eventuálny program počas zájazdu, ak nie je v popise zájazdu uvedené inak, alebo aj ďalšie služby uvedené v zmluve o zájazde, letiskové taxy a ďalšie poplatky, ak sú súčasťou zájazdu (bezpečnostné poplatky, transfery v destinácii, služby delegáta) a pali-vové príplatky.

**CELKOVÁ CENA NEZAHŔŇA** cestovné poistenie, prípadné vízum, servisné poplatky pri plavbách, voliteľné 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 vyčíslit 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 táx. Tieto platby preto nie je možné kalkulovať do celkovej ceny zájazdu a ich prípadná úhrada bude vykonávaná v mieste pobytu podľa pokynov miestnych samospráv. Pri niektorých destináciách sa pri spätočnom lete platí miestna odletová taxa, ktorú nie je možné zahrnúť do ceny. Aktuálne informácie dostane zákazník v pokynoch pred odletom.

## ZVÝHODNENÉ CENY

**DETI DO 2 ROKOV:** Cestujú bez nároku na miesto v lietadle a stravu počas letu a lôžko a stravu počas pobytu. Cena je stanovená podľa podmienok dopravníctva a hotela. Prípadné náklady na detskú postieľku sa platia priamo v hoteli. Do dňa návratu z destinácie nesmie dieťa dovoliť 2 roky. V prípade objednania ubytovania s dieťaťom do 2 rokov (infant) je rezervácia na vyžiadanie a spätné potvrdenie. Možnosť zaistenia požadovaného ubytovania podlieha potvrdeniu zo strany CKF. CKF je povinná zákazníkovi oznámiť, či došlo k potvrdeniu požadovaného ubytovania najneskôr do piatich pracovných dní od vyžiadania. Zmluvné strany týmto výslovne súhlasia s tým, že v prípade nepotvrdenia možnosti ubytovania zo strany hotela sa takáto zmluva o zájazde od začiatku ruší.

**DETI OD 2 ROKOV:** Jedno dieťa od 2 do 12 rokov, ktoré je ubytované spolu s dvoma dospelými, dostane zľavu alebo zvláštnu detskú cenu. Do dňa návratu z destinácie nesmie dieťa dovoliť 12 rokov. Toto pravidlo platí aj pri ostatných detských zľavách. V niektorých ubytovacích zariadeniach je veková hranica detí stanovená odlišne, bližšie informácie nájdete v konkrétnej cenovej ponuke pri jednotlivých hoteloch. V prípade, že nepľnoleté deti necestujú spolu so svojimi rodičmi, je objednávateľ zájazdu povinný zaistiť pre tieto deti písomný súhlas rodičov s vycestovaním, a to v jazyku anglickom (bližšie informácie pozrite. Dôležité informácie ods. Cestovanie detí).

## 4. PLATOBNÉ PODMIENKY

CKF má právo na zaplatenie ceny zájazdu pred poskytnutím zájazdu a zákazník je povinný cenu zájazdu pred jeho poskytnutím uhradiť. Pri leteckých zájazdoch je zákazník povinný zaplatiť zálohu vo výške:

- 60 Eur na osobu pri uzatvorení zmluvy o zájazde do 31. 8. 2020
  - 120 Eur na osobu pri uzatvorení zmluvy o zájazde do 30. 9. 2020
  - 200 Eur na osobu pri uzatvorení zmluvy o zájazde do 31. 10. 2020
  - 280 EUR na osobu pri uzatvorení zmluvy o zájazde od 1. 11. 2020
- Pri zájazdoch s vlastnou dopravou je záloha 30 % ceny zájazdu.

Táto záloha je splatná pri uzatvorení zmluvy o zájazde. Konečná cena zájazdu musí byť uhradená najneskôr 60 dní pred začatím zájazdu. Pri uzatvorení zmluvy o zájazde v lehote kratšej než 60 dní pred začatím zájazdu je zákazník povinný zaplatiť celkovú cenu zájazdu pri uzatvorení zmluvy o zájazde. Poplatky za zmeny v knihovaní a odstúpení od zmluvy (stornopoplatky) sú splatné ihneď. V prípade uzavretia cestovného poistenia pri uzatvorení zmluvy o zájazde je cena poistenia zahrnutá do celkovej 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 zákazníkom 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 odstupné v rovnakej výške a za rovnakých podmienok, ako je uvedené v bodoch 5 a 6. Predpokladom pre zaistenie zájazdov alebo služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu „na vyžiadanie“, je uzatvorená zmluva o zájazde a zaplatenie zálohy v požadovanej výške. Možnosť zaistenia požadovaného ubytovania podlieha potvrdeniu zo strany CKF. CKF je povinná zákazníkovi oznámiť, či došlo k potvrdeniu požadovaného ubytovania najneskôr do piatich pracovných dní od vyžiadania. Zmluvné strany týmto výslovne súhlasia s tým, že v prípade nepotvrdenia možnosti ubytovania zo strany hotela sa takáto zmluva od začiatku ruší. V prípade platby ceny zájazdu či jej časti formou poukazu CKF – ceniny alebo iného poukazu, sa pri odstúpení od zmluvy vracia zákazníkovi poukaz CKF v hodnote zníženej o stornopoplatky. Pôvodný poukaz sa nevracia. Poukaz je možné uplatniť iba v plnej nominálnej hodnote a nie je možné ho v žiadnom prípade vymeniť za peniaze, a to ani v prípade zákazníkovo odstúpenia od zmluvy o zájazde či zrušenia zájazdu zo strany CKF. Benefičné poukázky (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 ZMLUVY O ZÁJAZDE – STORNOPOPLATKY

V prípade odstúpenia zákazníka od zmluvy o zájazde, u ktorého bola vykonaná zmena termínu zájazdu, sa výška storno poplatkov určí ku dňu vykonania tejto zmeny na pôvodnej (prvotnej) zmluve o zájazde. Zákazník je oprávnený kedykoľvek pred uskutočnením zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť. Odstúpenie musí byť urobené písomne a musí byť podpísané osobou, ktorá uzavrela zmluvu o zájazde. Na určenie účinnosti odstúpenia od zmluvy o zájazde je rozhodujúci deň, keď bolo odstúpenie od zmluvy doručené do sídla či pobočky CKF či pobočky CKF, popr. do rúk autorizovaného predajcu CKF; tento deň sa započítava do počtu dní rozhodných pre výpočet stornopoplatkov. 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 stornopoplatok **vo výške skutočných nákladov spojených so zrušením zájazdu, najmenej však:** do 60 dní pred odletom/odjazdom 60EUR/os., od 59 do 45 dní pred odletom/odjazdom 20 % z konečnej ceny, od 44 do 21 dní pred odletom/odjazdom 30 % z konečnej ceny, od 20 do 14 dní pred odletom/odjazdom 50 % z konečnej ceny, od 13 do 6 dní pred odletom/odjazdom 80 % z konečnej ceny, 5 dní pred odletom/odjazdom a menej 100 % z konečnej ceny.

Na stanovenie výšky odstupného 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 právnym predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb. Na žiadosť zákazníka CKF výšku odstupného odôvodní. Pokiaľ 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 uzavrel s CKF zmluvu o zájazde, je povinný hradiť aj stornopoplatky, ktoré vzniknú v súvislosti so stornom ktorejkoľvek osoby zo zmluvy o zájazde. Pre výšku stornopoplatkov platí vyššie uvedené obdobie. CKF má právo započítať príslušnú výšku stornopoplatku oproti zloženej zálohe, resp. zaplatenej cene zájazdu, k čomu dáva zákazník výslovny súhlas. Stornopoplatky sa vzťahujú aj na zájazdy „na vyžiadanie“. 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 odstupné.

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

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

- vonkajšie okolnosti nútia CKF podstatne zmeniť niektorú z hlavných náležitostí cestovných služieb zahrnutých v zájazde;
  - CKF nemôže splniť zvláštne požiadavky zákazníka, ktoré prijala;
  - 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;
  - 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;
  - 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 odstupné vo výške plnej ceny zájazdu.

## 6. STORNOVACIE POPLATKY ZA FAKULTATÍVNE SLUŽBY

- Stornovacie poplatky za poistenia:** V prípade storna osoby, ktorá má zaknihované poistenie, sú účtované 100 % stornopoplatky z ceny kúpeného poistenia.
- Stornovacie poplatky za letecké prípoje (napr. Ostrava – Praha a pod.):** V prípade storna osoby, ktorá má zaknihovaný letecký prípoj, je zákazník povinný uhradiť 100 % stornopoplatky z ceny zaknihovaného prípoja.
- Stornovacie poplatky za golfové ihriská:** Ak má zákazník už pevnú rezerváciu a zaplatil plnú cenu green fee, platí pri zrušení rezervácie ihriska storno vo výške 100 % zaplatenej ceny. Ďalšie zmeny, ako napr. zmeny časov, podliehajú poplatku vo výške 12 EUR/hráč.
- Stornovacie poplatky za ubytovanie pred odletom:** Za storno alebo zmenu ubytovania v Prahe, Brne a Ostrave pred odletom sú účtované stornopoplatky vo výške: do 3 dní pred nástupom 8 EUR/osoba, 2 – 1 deň pred nástupom 50 % z konečnej ceny, v deň nástupu 100 % z konečnej ceny.
- Stornovacie poplatky za prenájom áut v destinácii:** Pri storne prenájmu auta ekonomickej triedy do troch dní pred začiatkom prenájmu účtujeme stornopoplatok vo výške 15 EUR/prenájom. Pri luxusných autách, limuzínach a minivanoch účtujeme pri storne prenájmu do troch dní pred začiatkom prenájmu stornopoplatok vo výške 120 Eur/prenájom. Pri storne 3 dni (72 hod.) pred začiatkom prenájmu a menej predstavuje stornopoplatok 100 % ceny prenájmu.
- Stornovacie poplatky z vybavených víz** predstavujú 100 % ceny víza vrátane prípadného manipulačného poplatku.
- Stornovacie poplatky za objednané parkovanie** predstavujú 100 % ceny parkovania.
- Stornovacie poplatky za objednaný seating** predstavujú 100 % ceny objednanej služby.
- Stornovacie poplatky za objednanú nadváhu a športové vybavenie:** do 6 dní zadarmo, 5 dní pred odletom/odjazdom a menej 100 % z ceny objednanej služby.
- Stornovacie poplatky za objednanú službu Travel Plus Comfort:** do 6 dní zadarmo, 5 dní pred odletom a menej 100 % z ceny objednanej služby.
- Stornovacie poplatky za catering:** do 6 dní pred odletom zadarmo, 5 dní a menej 100 % z ceny objednanej služby.

## 7. ZMENY V KNIHOVANÍ ZO STRANY ZÁKAZNÍKA

Na pranie zákazníka je možné urobiť zmenu mena zákazníka (postúpenie zmluvy o zájazde), termíny a hoteli v uzatvorenej zmluve o zájazde, ak spĺňa tretia osoba podmienky účasti na zájazde, t. j. najmä ak je zmena v súlade s podmienkami dopravcu a ďalších poskytovateľov služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu. Zmena v osobe zákazníka je voči CKF účinná, ak jej o tom zákazník doručí včas 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 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 plné ceny zájazdov bez možnosti uplatnenia zliav last minute alebo iných zliav (nevzťahuje sa na zmenu mena). Za uvedené zmeny sú účtované manipulačné poplatky podľa taríf jednotlivých dodávateľov služieb cestovného ruchu, najmenej však poplatok vo výške 40 EUR.

a) **Zmena mena zákazníka** – poplatky sa účtujú podľa podmienok dopravy. Oznámenie objednávateľa zájazdu o zmene v jeho osobe musí obsahovať vyhlásenie nového zákazníka, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou o zájazde a že spĺňa podmienky účasti na zájazde. Zmena mena je vždy na vyžiadanie a spätné potvrdenie zo strany hotela a dopravy. V prípade zmien všetkých mien na jednej ubytovacej jednotke je táto zmena posudzovaná ako storno a nové prihlásenie, t. j. CKF účtuje stornopoplatky podľa bodov 5 a 6 týchto podmienok. Na žiadosť zákazníka CKF výšku odstúpeného odvodní. Zákazník a nový zákazník sú viazaní 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).

b) **Zmena počtu osôb v ubytovaní** – v prípade storna 1 osoby v dvoj lôžkovej izbe musí zaplatiť zostávajúca osoba príplatok za jednolôžkovú izbu alebo za obsadenie apartmánu (bungalovu) 1 osobou. V prípade storna dospelého osoby, keď v ubytovacej jednotke zostávajú po tejto zmene iba 1 dospelá osoba a 1 dieťa, hradí dieťa cenu dospelého osoby, pokiaľ nie je vo zvláštny ponuke stanovené inak. Za stornovanú osobu musia byť uhradené stornopoplatky podľa bodov 5 a 6.

c) **Zmena odletu z destinácie** - zmena odletu z destinácie počas vašej dovolenky podlieha poplatku leteckej spoločnosti za zmenu letenky v súvislosti s predĺžením/skrátením pobytu. V prípade predĺženia pobytu je potrebné doplatiť služby, pri skrátení sa peniaze za nevyužitú dni nevracajú.

e) **Zmena druhu dopravy, leteckej spoločnosti, termínu, miesta odletu alebo cieľovej destinácie** je posudzovaná ako storno a nové prihlásenie, t. j. CKF účtuje stornopoplatky podľa bodov 5 a 6 týchto podmienok. Všetky poplatky uvedené v bodoch 5, 6 a 7 CKF účtuje vždy za každú osobu vrátane detí. Poplatky za zmenu knihovania a odstúpenie od zmluvy (storno) sú splatné ihneď. Všetky zmeny v knihovaní zájazdov objednaných z tohto katalógu podliehajú poplatkom uvedeným v bodoch 7a až 7g. Všetky požadované zmeny sú závislé od voľných kapacít jednotlivých letov a hotelov.

f) **Zmena termínu alebo destinácie** pred odletom je posudzovaná ako storno a nové prihlásenie, tzn. CKF účtuje stornopoplatky podľa bodu 5 a 6 týchto podmienok. Zmenu je možné urobiť iba v rámci ponuky Exotická dovolenka 2019 – 2020, z ktorého bol zájazd pôvodne kúpený.

g) **Zmena hotela** pred odletom je posudzovaná ako storno a nové prihlásenie, tzn. CKF účtuje stornopoplatky podľa bodu 5 a 6 týchto podmienok.

**Všetky poplatky uvedené v bodoch 5, 6 a 7 CKF účtuje vždy za každú osobu vrátane detí. Poplatky za zmenu knihovania a odstúpenie od zmluvy (stornopoplatky) sú splatné ihneď. Všetky zmeny v knihovaní zájazdov objednaných z tohto katalógu podliehajú poplatkom uvedeným v bodoch 7a) až 7g).**

## 8. ZMENY V KNIHOVANÍ ZO STRANY CKF

Ak vonkajšie okolnosti nútia 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 viac než osem percent, môže zákazník návrh prijať alebo môže odstúpiť od zmluvy o zájazde bez toho, aby musel hradiť odstúpené za predčasné ukončenie záväzku. Lehota pre odstúpenie nesmie byť kratšia než päť dní a musí 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

- dopad navrhovaných zmien na cenu zájazdu,
- lehotu, v ktorej môže zákazník odstúpiť od zmluvy o zájazde,
- dôsledky pre zákazníka, ak neodstúpi včas od zmluvy o zájazde, a
- údaje o prípadnom náhradnom zájazde a jeho cene.

Ak zákazník neodstúpi 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 výšky 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 5 a 6 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 prijala, 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.

## b) 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 štátnych 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 hotela, pláže, bazénov, športovísk, atrakcií atď.). Zákazník sa zaväzuje dodržiavať všetky opatrenia prijaté v súvislosti so zavedením protiepidemických či iných mimoriadnych opatrení (najmä nosenie rúšok, rozstupy, 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 odjazdu alebo príjazdu 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 vr. medzipristátia a termínu letu. CKF nezodpovedá za prípadné posuny letov (omeškanie či predsunutie letov) z technických či bezpečnostných dôvodov. Zákazník má právo sa so svojimi nárokmi v dôsledku akejkoľvek zmeny leteckej dopravy uvedenej v predchádzajúcej vete obrátiť priamo na dotknutého leteckého dopravcu, ktorý nesie zodpovednosť najmä podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je uzatvorený s tým, že musí pri plánovaní dopravných prípojov prihliadať na možný posun letu. V prípade posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstúpenie od zmluvy o zájazde bez úhrady dohodnutého odstúpeného (t. j. stornopoplatkov). 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, príp. včasných ranných hodinách. Zákazník je uzatvorený 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 omeškania 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 začatím a ukončením zájazdu rozumie okamih začatia leteckej prepravy (t. j. okamih začatia odbavovania leteckým prepravcom).

## 9. Odstúpenie CKF od zmluvy o zájazde

CKF je oprávnená pred začatím čerpania služieb, ktoré sú predmetom zmluvy o zájazde, popr. 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 (popr. 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 odjazdu 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 rozumno 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 katalógu alebo v inej forme ponuky. 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 než 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 než dva dni. Ak CKF zájazd z vyššie 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 prijala 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 než 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:

- Poskytnúť CKF súčinnosť**, ktorá je potrebná na riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, predovšetkým uviesť úplné a pravdivé údaje v zmluve o zájazde, vr. akýchkoľvek zmien takých údajov; uviesť kontaktný telefón a e-mail, na ktorom bude možné zákazníka v prípade potreby zastihnúť.
- Bez zbytočného odkladu **oznámíť CKF svoje stanovisko** k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu zmluvy o zájazde.
- Prevziať od CKF doklady** potrebné na čerpanie služieb (vouchery a letenky/cestovné lístky); spôsob odovzdania cestovných dokladov je so zákazníkom dohodnutý pri uzatvorení zmluvy o zájazde. 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, alebo v katalógu.
- Dostaviť sa v stanovenom čase** na miesto určenia (miesto odjazdu a pod.) so všetkými požadovanými dokladmi. Zákazník je uzatvorený s tým, že pokiaľ sa nedostaví na miesto odjazdu alebo zmešká odlet/ odjazd, alebo ak bude pred začatím cesty zo zájazdu vylúčený, nemá nárok na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu. V prípade, že je let operovaný na linkových letoch, nenaštúpením na prvý let prepadá celá letenka, t.j. let do destinácie i z destinácie späť (vrátane navrhovaných letov).
- Mať pri sebe všetky doklady** požadované pre vstup do príslušných krajín pobytu aj tranzitu (platný cestovný doklad, víza, doklad o zdravotnom poistení a pod., pokiaľ sa to vyžaduje). Príslušníci iných štátov než štátov EHP sú povinní sa informovať o vízovej povinnosti u zastupiteľských úradov krajín, kam cestujú, a potrebné víza si zaobstarať.
- Počínať si tak, aby nedochádzalo ku 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.
- Predložiť súhlas zákonného zástupcu** v prípade, že sa na zájazde zúčastní osoba mladšia ako 18 rokov bez jeho sprievodu 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 ťažkostiach. V prípade chybné poskytnutých alebo neposkytnutých služieb vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajú z chybného plnenia sú upravené v Reklamačnom poriadku spoločnosti Cestovná kancelária FISCHER, a.s. Uplatnenie reklamácie môže zákazník urobiť 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 chyby, 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, pokiaľ bola spôsobená zákazníkom, tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb, alebo mimoriadnou nepredvídateľnou a neprekonateľnou prekážkou vzniknutou nezávisle od vôle poskytovateľa.

Ak medzinárodný dohovor, ktorým je ČR viazaná, umožňuje 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 povinnosti 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 roku 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 kúpenia 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 Evropskej poisťovny a.s. 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 vzniknutá priamo medzi zákazníkom a poisťovňou; zákazník rieši prípadnú poistnú udalosť priamo s poisťovňou, CKF neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu. Pokiaľ 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 ďalšie konanie zákazníka a leteckého dopravcu. Výška náhrady škody za záväzky zo zmluvy o zájazde týkajúce sa leteckej dopravy sa riadia najmä ustanoveniami týchto medzinárodných dohôd uzatvorených vo Varšave, Haagu a Guadalajare, príslušnými právnymi predpismi EÚ a Montrealskou dohodou.

## 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 Evropskej poisťovny, a.s., IČO: 49240196, so sídlom Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, t. j. poisťovne, ktorej bolo podľa zvláštneho predpisu udelené povolenie pre poistenie podľa tohto zákona. Podrobnosti o platnom poistení uvádzame aktuálne na internete ([www.fischer.sk](http://www.fischer.sk)), 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 USTANOVENIA

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 nachádzajúce sa 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 pričítať 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 ustanovení § 1780 a nasl. zákona č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník. CKF si vyhradzuje právo zmeny zoznamu hotelov „na vyžiadanie“. Doručovanie: Pre doručovanie písomností platí, že sú doručené 5. dňom odo dňa odoslania. Pre doručovanie platia adresy uvedené v záhlaví zmluvy o zájazde. Pokiaľ 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 zaistovanie správneho postupu pri uplatňovaní a vybavovaní práv zákazníkov zo zodpovednosti za chyby služieb poskytnutých alebo zaobstaraných cestovnou kanceláriou vydáva Cestovná kancelária FISCHER, a. s., (ďalej len „cestovná kancelária“) tento reklamačný poriadok.

## ČLÁNOK 1

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

## ČLÁNOK 2

Poskytovanie služieb cestovnej kancelárie zákazníkom, zodpovednosť za poskytnutie služby a právo zo zodpovednosti za chyby poskytnutej služby sa riadia 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 „reklamácia“). 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 uskutočnená náprava pokiaľ možno v mieste poskytovanej služby. Zákazník zároveň určí primeranú lehotu na odstránenie nedostatku, pokiaľ CKF neodmietne odstrániť nedostatok alebo nie je potrebná okamžitá náprava.

3. Ak má zájazd nedostatok a ak ho zákazník vytkol bez zbytočného odkladu, má zákazník právo na zľavu z ceny vo výške primeranej rozsahu a trvaniu nedostatku. CKF odstráni nedostatok zájazdu v prípade, že je to možné, alebo ak odstránenie nedostatku nevyžaduje neprimerané náklady s ohľadom na rozsah nedostatok a hodnotu dotknutých cestovných služieb. Ak CKF neodstráni 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 odstupného.

4. Ak sa po odjazde vyskytnú podstatné nedostatky zájazdu, ponúkne CKF bez dodatočných nákladov pre zákazníka vhodné náhradné riešenie, pokiaľ možno rovnakej alebo vyššej akosti, než aká bola dohodnutá v zmluve o zájazde, aby zájazd mohol pokračovať; to platí aj v prípadoch, keď je návrat zákazníka do miesta odjazdu uskutočnený iným než 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, pokiaľ zájazd zahŕňa prepravu, poskytnúť zákazníkovi bez zbytočného odkladu a bez dodatočných nákladov pre zákazníka rovnocennú prepravu do miesta odjazdu, 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 uskutočnená náprava ihneď, tak má zákazník právo uplatniť svoju reklamáciu po svojom návrate podľa čl. 5 tohto reklamačného poriadku.

## ČLÁNOK 4

1. Tento článok upravuje špecifické podmienky vzniku nároku zákazníka na zľavu z ceny zájazdu („kompenzácia“), ktorú mu cestovná kancelária poskytne v prípade vzniku chyby poskytovanej služby v rámci zájazdu. V prípade, že zákazník bude chcieť uplatniť svoj nárok na kompenzáciu, je najmä povinný dodržiavať pravidlá v tomto článku stanovené; ostatné ustanovenia reklamačného poriadku sa v tomto prípade uplatnia len vtedy, ak nie sú v rozpore s úpravou v tomto článku. Reklamačný poriadok ďalej odkazuje na „tabuľku“, ktorá je umiestnená na webových

stránkach Cestovnej kancelárie FISCHER, a.s. ([www.fscher.cz/o-ck-fscher/itq-standard](http://www.fscher.cz/o-ck-fscher/itq-standard)). Ustanovenia tohto článku nie je možné aplikovať na zájazdy eTravel, zájazdy NEV-DAMA a zájazdy, ktorých usporiadateľom nie je CKF.

2. V prípade vzniku nedostatkov definovaných v „tabuľke“, ktoré sa týkajú kvality ubytovania (sekcia I – Ubytovanie), kvality stravovania (sekcia II – Stravovanie) a ďalších aspektov zájazdov definovaných v sekcii III – Rôzne, je zákazník povinný neodkladne kontaktovať delegáta cestovnej kancelárie v destinácii a oznámiť mu príslušnú chybu. Zákazník je potom povinný poskytnúť delegátovi všetku súčinnosť s cieľom spisovania písomného „protokolu o chybe zakladajúcej právo na finančnú kompenzáciu“. Pokiaľ zákazník túto súčinnosť odmietne poskytnúť (napr. neumožní delegátovi vstup do ubytovacej jednotky atď.), berie týmto na vedomie, že jeho reklamáciu nebude možné riešiť podľa „tabuľky“. V prípade, že delegát nie je z objektívnych príčin dosiahnuteľný, je zákazník povinný požiadať poskytovateľa (nedostatkových) služieb o písomné potvrdenie vzniku príslušného nedostatku. V tomto potvrdení by mal byť nedostatok dostatočne určite opísaný. V prípade možnosti zákazník doloží tiež príslušnú fotodokumentáciu. Zmienené potvrdenie, prípadne fotodokumentáciu, je zákazník povinný odovzdať po skončení zájazdu pracovníkovi cestovnej kancelárie v ktorejkoľvek pobočke cestovnej kancelárie, prípadne zaslať do sídla cestovnej kancelárie.

3. V prípade nedostatkov definovaných v „tabuľke“, ktoré sa týkajú kvality služieb delegáta (sekcia IV.), je zákazník povinný neodkladne kontaktovať delegáta cestovnej kancelárie v destinácii a oznámiť mu príslušný nedostatok, prípadne budú chyby preukazované formou svedeckej výpovede.

4. V prípade vzniku nedostatkov definovaných v „tabuľke“ v sekcii Doprava je zákazník povinný požiadať pracovníka letiskovej asistenčnej služby cestovnej kancelárie alebo delegáta o písomné potvrdenie vzniku príslušného nedostatku (resp. o vyplnenie protokolu o nedostatku zakladajúcom právo na finančnú kompenzáciu, pokiaľ je v konkrétnom prípade k dispozícii). V prípade vzniku nedostatku na palube lietadla je zákazník povinný požiadať o písomné potvrdenie príslušného nedostatku člena posádky lietadla. V tomto potvrdení by mal byť nedostatok dostatočne určite opísaný. Zmienené potvrdenie je zákazník povinný odovzdať po skončení zájazdu pracovníkovi cestovnej kancelárie v ktorejkoľvek pobočke cestovnej kancelárie, prípadne zaslať do sídla cestovnej kancelárie.

5. Výška kompenzácie, ktorú cestovná kancelária zákazníkovi poskytne, zodpovedá percentu z ceny zájazdu, ktoré je pri každom konkrétnom nedostatku uvedené v „tabuľke“ (pod podmienkou, že existencia nedostatku bude v súlade s vyššie uvedenými pravidlami preukázaná). V prípade, že sa nedostatky (pri ktorých to ich povaha umožňuje – najmä uvedené v sekcii Ubytovanie, Stravovanie, Rôzne, Služby delegáta) nevyskytujú po celý čas trvania zájazdu, výška kompenzácie uvedená v „tabuľke“ sa vydělí počtom dní zodpovedajúcich trvaniu zájazdu a vynásobí podielom dní, v ktorých sa príslušný nedostatok vyskytoval. V prípade, že celková kumulovaná výška priznanej kompenzácie presiahne hodnotu 50 % z ceny zájazdu (najmä v prípade súbehu viacerých nedostatkov), cestovná kancelária zákazníkovi priznáva dodatočný nárok na kompenzáciu „radosti z dovolenky“, ktorej výška sa určuje v súlade s „tabuľkou náhrady straty radosti z dovolenky“ umiestnenej na webových stránkach Cestovnej kancelárie FISCHER, a. s. Na účely výpočtu kompenzácie sa vychádza zo súčtu ceny zájazdu, letiskových ták a ďalších poplatkov a palivového príplatku. Nezapočítava sa poistenie a ďalšie fakultatívne služby (prenájom auta, výlet, atď.).

6. Prijatím kompenzácie sa považuje reklamácia s konečnou platnosťou za vybavenú.

7. Systém kompenzácií podľa „tabuľky“ je možné uplatniť pre destinácie, kde má Cestovná kancelária FISCHER, a.s., služby delegáta. Zoznam týchto destinácií nájdete na webových stránkach cestovnej kancelárie.

## ČLÁNOK 5

1. 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 písomnou formou na adresu sídla cestovnej kancelárie, t. j.: Cestovná kancelária FISCHER, a. s., Zákaznícky servis, Babáková 2390/2, 148 00 Praha 4. Prípadne má zákazník právo uplatniť svoju reklamáciu osobne v prevádzkach cestovnej kancelárie, kde reklamáciu uplatní prostredníctvom spisovania reklamačného protokolu potvrdeného svojím podpisom.

3. Odporúčame, aby zákazník v reklamácií uviedol údaje potrebné na identifikáciu reklamovaných služieb, najmä číslo zmluvy o zájazde, predmet reklamácie, t. j. opis chyby 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 6

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

#### ČLÁNOK 7

Pokiaľ 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 ďalšie konanie zákazníka a leteckého dopravcu.

#### ČLÁNOK 8

Zákazník má právo poskytnúť súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, najmä podávať informácie, predkladať doklady preukazujúce skutkový stav, špecifikovať svoje požiadavky, čo sa týka ich dôvodu, podať s presňujúce 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 9

Vybavenie oprávnenej reklamácie spočíva v bezplatnom odstránení chyby služby alebo doplnení služby a, ak je to podľa charakteru služby možné, takisto v poskytnutí náhradnej služby. Ak to nie je možné, poskytnie cestovná kancelária kompenzáciu chybné poskytnutej služby podľa „tabuľky“. Ak má zájazd nedostatok a ak ho zákazník vytkol bez ďalšieho dokladu v súlade s § 2537 ods. 2, má zákazník právo na zľavu z ceny vo výške primeranej rozsahu a trvaniu nedostatku.

#### ČLÁNOK 10

Zákazník má právo na mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu zo zmluvy o kúpe 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 roku 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>.

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 Cestovnej kancelárie FISCHER, a.s. Prosíme o pozorné prečítanie nasledujúcich upozornení a rád. Podmienky účasti na zájazdoch a vzájomné práva a povinnosti vznikajúce medzi zákazníkom a Cestovnou kanceláriou FISCHER, a.s., stanovujú Podmienky pre cestujúcich Cestovnej kancelárie FISCHER, a.s. Neoddeliteľnou súčasťou vyššie uvedených podmienok sú nasledujúce informácie upravujúce obsah našich služieb. Vašu cestu sme starostlivo pripravili a tím našich pracovníkov urobil v jednotlivých cieľových oblastiach všetko pre hladký priebeh vašej dovolenky. Predpokladom príjemného pobytu je však tiež dobrá informovanosť o špecifických podmienkach v jednotlivých krajinách, o charaktere pobytových miest a o kategórii, popr. 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 pozorne preštudujte tak Podmienky pre cestujúcich, ako aj nižšie uvedené doplňujúce Dôležité informácie.

#### 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 pasové a vízové požiadavky overiť na zastupiteľskom úrade príslušnej destinácie. Cestovná kancelária nezodpovedá za problémy súvisiace s vypršaním platnosti takýchto dokladov. Pre vstup do Egypta sa vyžaduje pas platný ešte najmenej 6 mesiacov po návrate z destinácie. Pre 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. Občanom ČR a SR ponúkame možnosť zaistenia víz do všetkých destinácií z našej ponuky. Občania tretích štátov (mimo EÚ) sú povinní si všetky vízové formality zaistiť sami ešte pred vycestovaním. Podmienkou pre 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. Zákazník bol pri kúpe zájazdu oboznámený s informáciami, aké zdravotné doklady sú pre cestu a pobyt požadované. Niektoré štáty sveta požadujú písomný súhlas rodičov s cestovaním dieťaťa do zahraničia, pokiaľ dieťa cestuje bez sprievodu rodičov. Pokiaľ 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 konkrétnemu štátu. Pre overenie či event. 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 ceste 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 nechá overiť podpis pod týmto súhlasom u notára alebo na obecnom úrade. U mnohých malých detí je možné priložiť aj fotokópiu rodného listu. Okrem češtiny sa písomný súhlas odporúča udeliť aj v cudzom jazyku použiteľnom v destinácii, pre ktorú je určený. Vzor takéhoto súhlasu je zverejnený na nasledujúcom hypertextovom odkaze: [https://www.mzv.cz/jnp/cz/o\\_ministerstvu/faq/pisemny\\_souhlas\\_rodicu.html](https://www.mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/faq/pisemny_souhlas_rodicu.html).

#### 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. Neuzavretím 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**



**LETECKÁ PREPRAVA**

Všetky lety z Prahy do schengenského priestoru odbavované z terminálu 2. Všetky lety ponúkané našou cestovnou kanceláriou sú prevádzkované renomovanými leteckými spoločnosťami. Na základe predpisov a dohovorov 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 príletu sú uvedené vo vašich elektronických cestovných dokladoch. Informácie k odletu (odbavenie) elektronickou formou (e-mailom) alebo SMS správou. Pre 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 na pasovú kontrolu, majte pripravenú palubnú vstupenku a cestovný doklad. K nástupu 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 omeškania sú v posledných rokoch bežné. Je to spôsobené nielen počasím, ale najmä prepĺnením 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 15 kg, pokiaľ nie je v cestovných dokladoch uvedené inak. Pri nadváhe sa účtuje poplatok. V prípade, že letia dvaja alebo viac cestujúcich preukázateľne spoločne ako skupina (rodina, partneri) rovnakým letom, resp. rovnakými letmi, a odbavujú sa spoločne, umožňuje dopravca ich batožinu združovať (poolovať), tzn. ich nároky na voľnú hmotnosť batožiny sa spočítajú a batožina je odbavená spoločne na jedného cestujúceho, pričom musí byť dodržaný hmotnostný limit na jedného cestujúceho. (t. j. v prípade, že dvaja zákazníci budú mať jednu batožinu do 30 kg, bude im táto batožina odbavená zadarmo). Maximálna hmotnosť jedného kusa batožiny nesmie prekročiť 32 kg. V prípade, že celková hmotnosť zapísanej batožiny prekročí 32 kg, je nutné celkovú hmotnosť batožiny rozložiť do nutného počtu batožín s max. možnou hmotnosťou 32 kg. Príručná batožina nesmie prekročiť hmotnosť 8 kg (platí pre lety spoločnosti Smartwings) a nezapočítava sa do bezplatne dopravovanej batožiny do výšky 15 kg. Deti do dvoch rokov cestujú charterovými letmi za 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. Na letoch spoločnosti Smartwings je zákaz prepravovať howerboardy, segwaye, Samsung Galaxy Note 7 a akékoľvek prehrievajúce sa alebo poškodené batérie. Elektronické cigarety musia mať cestujúci vždy priamo pri sebe, pokiaľ možno s odstránenou batériou.

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. V rámci zvyšovania ochrany cestujúcich a v súlade s platnou legislatívou Európskej únie budú pracovníci bezpečnostnej kontroly na letisku Václava Havla Praha od 15. 5. 2017 vykonávať detekčné kontroly vnútri vybranej batožiny. Počas tohto procesu bude niektorá batožina otvorená a fyzicky skontrolovaná na prítomnosť stopových prvkov po výbušninách. Postup má predísť naloženiu výbušných látok do nákladného priestoru lietadla. Letisko Praha odporúča cestujúcim, aby používali zabezpečenie pomocou TSA zámkov (sú označené červeným diamantom), zabalením do fólie alebo štandardným visacím zámkom, ktorý je možné preštipnúť bez poškodenia batožiny.

**LETISKOVÉ TAXY A ĎALŠIE POPLATKY, PALIVOVÉ PRÍPLATKY**

Letiskové taxy a ďalšie poplatky (bezpečnostné poplatky, transfery v destinácii, služby delegáta) a palivové príplatky sú zahrnuté v konečnej cene zájazdu. 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. Pobytové či odletové taxy, ktoré sa platia priamo v destinácii, nie je možné zahrnúť do celkovej ceny zájazdu.

Jednotlivé destinácie majú právo zaviesť povinnosť úhrady pobytov taxy. Pobytová taxa nie je preto kalkulovaná v cenách zájazdu a jej prípadná úhrada bude vykonávaná v mieste pobytu podľa pokynov miestnych samospráv. Aktuálne informácie dostane zákazník v pokynoch pred odletom.

**VYLÚČENIE Z PREPRAVY**

Cestovná kancelária FISCHER, a.s., si vyhradzuje právo vylúčiť zákazníka z prepravy alebo z celého zájazdu, pokiaľ svojim konaním a správaním narušuje ich chod, popr. 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 omeškania slovne napádajú zástupcu Cestovnej kancelárie FISCHER, a.s., alebo sa vulgárne a hrubo vyjadrujú o tejto spoločnosti či jej zástupcoch. V prípade vylúčenia z prepravy alebo z zájazdu zaniká nárok zákazníka na úhradu nečerpaných služieb. Cestovná kancelária 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 zákaz fajčenia počas celého letu. V prípade porušenia tohto zákazu je cestujúci povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 400 EUR. Ak cestujúci ani potom neuposlúchne, vystavuje sa nebezpečenstvu trestného stíhania pre trestný čin všeobecného ohrozenia.

**PREPRAVA ZVIERAT**

Zvieratá (pes/mačka) do maximálnej hmotnosti 8 kg (vr. schránky s rozmermi max. 43 × 30 × 27 cm) 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.

**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 zaisťiť aj Cestovná kancelária FISCHER, a.s. Na túto prepravu sa však nevzťahuje cestovné poistenie a cestovná kancelária nenesie zodpovednosť za škody akéhokoľvek druhu spôsobené na prepravovanej veci. Slničníky sú prepravované na vlastnú zodpovednosť zákazníka. Za ich stratu alebo poškodenie nie je poskytovaná kompenzácia.

**DĹŽKA POBYTU**

Vzhľadom na rozdielnu dĺžku pobytu v jednotlivých destináciách (na základe viacerých letov v priebehu jedného týždňa je možné 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 predpoludním a späťotčné lety večer. Tak odlet, ako aj prílet 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.

**UBYTOVANIE**

Ponuka Cestovnej kancelárie FISCHER, a.s. zahŕňa kvalitné hotely, apartmány a bungalovy všetkých tried. Turistické kategórie, stupeň vybavenosti, hlavné charakteristické znaky a triedy ubytovania uvedené pri 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, popr. kritériami v Českej republike. Prídavné symboly hodnotení je nutné odvodzovať zo subjektívnych reakcií zákazníkov a predstavujú len ďalšiu orientačnú pomôcku. Samotná klasifikácia ubytovacích zariadení Cestovnej kancelárie 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 Cestovnej kancelárie FISCHER, a.s., nemusí byť totožná s oficiálnou klasifikáciou ubytovacieho zariadenia na mieste. Pokiaľ sa líši miestne hodnotenie hotela od hodnotenia Cestovnej kancelárie FISCHER, a.s., je uvedená v opise oficiálna trieda.

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 predstávam a finančným možnostiam.

Nami poskytované ubytovacie služby zodpovedajú opisu v katalógu. Často zdanlivo vysoká cena nie je vysoká v celosvetovom meradle a prepočet týchto cien na koruny je základom našich predajných cien.

V prípade preknihovania, 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 zákazníkovi 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 eventuálnu hotelovú útratu, popr. spôsobenú škodu. Pokiaľ nevlastníte kreditnú kartu, môže od vás hotel požadovať zálohu v hotovosti.

V mnohých exotických destináciách nájdete na izbe pre obsadenosť 2 + 1, 2 + 2 alebo 3 + 0 iba dve postele veľkosti queen size (bez ďalšej prístelky) alebo naopak, jednu posteľ veľkosti king size a iba jednu prístelku.

### Jednolôžkové izby

Sú v mnohých hoteloch k dispozícii len v obmedzenom počte. I 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 je za trojlôžkovú izbu považovaná 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 možnosti a za úhradu, pričom vám odporúčame oznámiť príslušné pranie už pri objednávke. 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 odjazdu do 12.00 hod. (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 možnosti izbu už skôr. Včasný príchod či neskorý odjazd neopravňujú na dlhšie používanie izby. V prípade nočných letov a zaplatení tejto noci ako prvej služby dostanete izbu ihneď po príchode do hotela. Pokiaľ si chcete svoju izbu v deň odjazdu 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, popr. až do transferu na letisko, v miestnostiach na uloženie batožiny, popr. na označených zberných miestach. Ubytovateľ za to však nepreberá žiadnu zodpovednosť.

### Vaše špeciálne pranie

Samozrejme ich radi prijímame pri objednávke, musíme však výslovne upozorniť na to, že splnenie vašich prání záleží výlučne na ubytovateľovi, a preto za ne nemôžeme prevziať žiadnu záruku, popr. môžeme ich 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, popr. klubové zariadenia sa vykazujú ako vhodné pre telesne postihnutých, popr. vozíčkarov. Nie je však možné prevziať žiadnu záruku za vhodnosť zariadenia v konkrétnom prípade, pretože príslušné národné smernice nemusia byť v súlade s českými predpismi. Informujte sa, prosím, pri objednávke o tom, či je požadované zariadenie v konkrétnom prípade dostatočne, popr. 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 zaistovaná na vlastné náklady zákazníkom.

### Technické zariadenia

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

### Oprávárske/stavebné práce

Pretože 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 Cestovná kancelária 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. Pokiaľ by ste si všimli výskyt hmyzu, žiadame vás, aby ste 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 sa 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, než 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, popr. že najmä tieto okolnosti a požívanie ľadových chladných nápojov môžu viesť k žalúdočným ťažkostiam a ochoreniam hnačkou (cestovná diarrhea).

Podľa najnovších poznatkov je možné také ochorenie aj u osôb, ktoré sa v južných krajinách zdržujú častejšie, odvodit z uvedených zmien. Nie je možné teda 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 pri vode v potrubí ide iba o úžitkovú vodu, ktorá nie je vhodná na požívanie ako pitná voda. V niektorých destináciách je obvyklá odsolovaná voda, ktorá má nepríjemnú charakteristickú chuť, a to aj po prevarení, je však zdravotne bezchybná. 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 odhlásení sa z ubytovacieho zariadenia (check-out) v plánovaný deň ukončenia služieb s tým, že podmienky čerpania stravovacích služieb sú stanovené vždy samotným ubytovacím zariadením. Kontinentálne raňajky v južných destináciách sú spravidla jednotvárne a nie príliš bohaté. 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 vo dvoch alebo viac skupinách. Pri 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 je mimo hlavnej sezóny (júl, august) môže dôjsť zo strany hotela k zmene typu stravy. V niektorých hoteloch sa podávajú kontinentálne raňajky, ktoré obsahujú čaj alebo kávu, pečivo, maslo a marmeládu. Nápoje



k jedlu nie sú zahrnuté v cene zjazdu, ak nie je výslovne uvedené inak. Ak je pri 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 pridelania izby. Pokiaľ je stravovanie formou all inclusive, je z organizačných dôvodov vo väčšine hotelov nutné nosiť plastikový náramok. Čerpanie programu all inclusive v deň odletu je závislé od času opustenia hotela/odhlásenia.

V niektorých hoteloch závisí poskytovanie programu all inclusive aj od interných hotelových pravidiel.

Vo väčšine hotelov je možné čerpanie programu all inclusive po odhlásení doplatiť na recepcii. Presný rozsah zahrnutých plnení si, prosím, zistíte z príslušného opisu hotela. Rozsah plnenia sa pritom riadi tiež podľa triedy hotela. Navyše je možné aj v hoteloch s balíčkom všetko v cene využívať ďalšie plnenia, pričom je nutné tieto plnenia, ktoré nie sú v cene, zaplatiť na mieste zvlášť.

Plnenie všetkého v cene je možné využívať až do odhlásenia. Nevyužitá plnenia nie je možné preplatiť. Pre klientov ubytovaných v jednej ubytovacej jednotke platí rovnaký typ stravovacích služieb. Pokiaľ by ste si priamo na mieste objednali výlet, myslíte na to, že pri včasnom odjazde 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 pri menších kapacitách sa môžete stretnúť aj s výslovnými protestmi personálu alebo majiteľa. Vo väčšine hotelov sa kladie dôraz na spoločenské oblečenie počas večera. U mužov to znamená nosiť dlhé nohavice.

V hoteloch vyššej triedy je niekedy vyžadovaný pri večeri spoločenský odev.

V destinácii Srí Lanka sa pri každom úpluku oslavuje tzv. Poya Day. V tento deň je podľa srílanských zákonov striktné zakázané servírovať akúkoľvek alkohol. Tento zákaz sa týka aj hotelov vrátane programov all inclusive.

## ŠPERKY A TREZORY

Neodporúčame brať si na dovolenku drahé šperky. Cenné predmety (cestovné doklady, peniaze, šeky, platobné karty) si uložte v hotelovom trezore, ktorý je možné prenajať buď na recepcii, alebo priamo v izbe. Pokiaľ by ste však 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 aj predmety, ktoré nie sú pre pobyt na dovolenke nevyhnutné (napr. vysokocenné 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 centrálnou, 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, popr. kolísaní prúdu, sa riadna prevádzka zariadenia spravidla udržiava pomocou núdzových agregátov, ktoré však nie sú technicky spôsobilé dodať dostatok elektriny, aby mohli zaručiť funkciu klimatizácií. V mnohých zariadeniach boli klimatizácie v posledných 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, popr. 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 nakúpiť v miestnych obchodoch alebo v hoteli.

V hoteloch so solárnym ohrevom tečie občas vlažná voda, pri zlom počasí, popr. súčasnom užívaní 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. Nie v každej krajine je elektrické napätie zhodné s napätím v ČR a nie vo všetkých destináciách je možné používať elektrické zástrčky používané v ČR. V niektorých krajinách je tak nutné dokúpiť adaptér na zapojenie elektrických zariadení. Bližšie informácie si odporúčame zistiť pred odletom.

## SERVIS A SLUŽBY

Pokiaľ ide o služby miestnych zamestnancov, zodpovedá úroveň a rýchlosť poskytovaných služieb mentalite obyvateľstva, a preto je nutné počítať mnohokrát s menšou skúsenosťou a určitou ležérnosťou pri plnení povinností, ale na druhej strane 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 opisu hotela, v akej miere sú k dispozícii ležadlá a slnečníky, popr. či je potrebné ich zapožičanie hradíť. Myslíte na to, že ležadlá a slnečníky z dôvodu miesta nezodpovedajú vždy kapacite lôžok, a preto nie sú k dispozícii všade, popr. sú k dispozícii len obmedzene a najmä v hlavnej sezóne nedostačujú vždy. Rezervácie niekoľkých ležadiel súčasne na rôznych miestach v jednom zariadení je zakázaná rovnako ako rezervácie vo včasných ranných hodinách.

## PLÁŽE

Údaje o vzdialenosti od hotela sú v opise 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 aj ubytovateľ sa snaží túto oblasť pláže udržiavať v čistote. Klimatické podmienky, vietor a morské prúdy môžu spôsobiť nánosy, náplavy, napr. vodné 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. Dodržujte, prosím, pokyny týkajúce sa možnosti kúpania v hoteli, popr. na pláži, a zohľadňujte morské prúdy a počasie aj prílív a odliv. Ležadlá a slnečníky je možné prenajať za poplatok, pokiaľ 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 bazénu 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. Pokiaľ 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.

## ŠPORT/ZÁBAVA/AKTIVITY

Ponúkané aktivity je možné využívať podľa príslušných možností, popr. 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, popr. zamestnancov príslušného hotela. Majte, prosím, pochopenie pre to, že existujúci športový materiál, ako aj napr. tenisové kurty nezodpovedajú vždy navyknutému štandardu a na základe stáleho používania môžu vyzeráť opotrebované. Používanie športového náradia aj 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 SR, 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 urobiť úhradu na mieste. Zábavu pre deti, popr. detský klub nie je možné porovnávať s materskou školou a najmä nie je možné deťom nútiť 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 viaczjazyčne. Určité zábavné programy sa robia len pri zodpovedajúcom dopyte, popr. dosiahnutí minimálneho počtu účastníkov.

## NOČNÝ POKOJ

K dovolenke patrí aj večerná zábava a bary, reštaurácie, diskotéky a nočné kluby, ktoré môžu spôsobovať 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 prísľúbeného zábavného programu dochádzať aj po 22. hod. k obťažovaniu hlukom. Život na juhu sa prebúda až večer a podľa toho môže trvať až do včasných ranných hodín.

V období 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, napriek tomu, že to niektorým klientom môže pripadať nepatričné.

## HLUK

Z hygienických dôvodov je obvyklé robiť odstraňovanie odpadu včasne zrána, aby sa zabránilo obťažovaniu zápachom kvôli vysokým teplotám cez deň. Myslite, prosím, na to, že to nie je možné vždy robiť 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 (dodávatelia, agregáty atď.).

## OČKOVANIA

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

## SPRIEVODCOVSKÝ SERVIS

V cieľi vašej dovolenky vás očakávajú česky alebo slovensky hovoriaci sprievodcovia Cestovnej kancelárie FISCHER, a.s., ktorí organizujú transfer z/na letisko, informačný kokteil a pravidelné informačné hodiny, ktoré sa konajú v každom hoteli 2x týždenne. Pokiaľ sa vyskytne počas vášho pobytu akýkoľvek problém, oznámte túto skutočnosť nášmu sprievodcovi.

V záujme nás všetkých je, aby bol problém na mieste vyriešený a aby ste odchádzali z dovolenky spokojní. V destináciách, kde nemá cestovná kancelária FISCHER zaistený stály sprievodcovský servis, je klientom k dispozícii na mobilnom telefóne sprievodca z najbližšej destinácie. Sprievodca nemôže vo svojom vozidle prevážať klientov. Sprievodca môže klientov sprevádzať k lekárovi len podľa časových možností, je však vždy k dispozícii na mobilnom telefóne.

## 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

Cestovná kancelária FISCHER, a.s., nie je usporiadateľom fakultatívnych výletov. Ponuku výletov v mieste vášho pobytu vám od miestnej agentúry poskytne zástupca Cestovnej kancelárie FISCHER, a.s., v destinácii. Výlety sa v destinácii platia v miestnej mene a sú sprevádzané česky/slovensky, príp. anglicky alebo nemecky hovoriacim sprievodcom.

Výlety kúpené pred odletom sa uskutočnia iba pri dosiahnutí min. počtu účastníkov. Zákazník si v prípade neuskutočnenia výletu môže u sprievodcu vybrať výlet iný s doplatením rozdielu ceny. Vrátanie peňazí za neuskutočnený výlet alebo za účasť na výlete s nižšou cenou nárokuje zákazník po prilete v kancelárii, kde zájazd kúpil.

## PRENÁJOM ÁUT

Prevzatie vozidla prebieha vo väčšine prípadov v kancelárii autopožičovne. V prípade, že máte objednané pristenie pri hoteli, ste väčšinou z hotelovej recepcie odvezení do kancelárie auto-požičovne. Vrátanie vozidla prebieha zhodne. Pri prevzatí/vrátení auta na letisku mimo otváracích hodín kancelárie (väčšinou 23.00 – 7.00 hod.) je účtovaný príplatok.

Pri prevzatí auta je potrebné uhradiť depozit embosovanou platobnou kartou. V mnohých prípadoch auto-požičovne vyžadujú priamo kreditnú kartu na meno hlavného vodiča. Ďalej môže byť v auto-požičovniach požadovaná úhrada plnej nádrže paliva. Minimálny vek vodiča je 21 rokov, vodičské oprávnenie musí byť vydané pred viac než jedným rokom. Vodič mladší ako 24 rokov musí väčšinou hradiť 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 aj hotel neponúka služby (klimatizácia, zábava, športová ponuka atď.) v plnom rozsahu v dôsledku menšieho počtu klientov.

## INFORMÁCIE V KATALÓGU

Pretože sa katalógy pripravujú približne jeden rok pred začiatkom vašej dovolenky, môže dôjsť medzitým k zmenám miestnych pomerov, napr. v dôsledku prestavieb, popr. prístavieb, adaptácií alebo podobne, a preto sa katalógové fotografie môžu vo výnimočných prípadoch odchyľovať od skutočnej situácie. Všetky údaje o službách, cenách a cestovných podmienkach uvedené v katalógu zodpovedajú informáciám známym v čase tlače a Cestovná kancelária FISCHER, a.s., si vyhradzuje právo na ich zmenu. Zakreslenie hotelov v pobytových oblastiach v katalógu má iba informatívny charakter.