

PODMIENKY PRE ČESTUJÚCICH CESTOVNÍ KANCELÁŘ FISCHER, A. S.

Cestovní kancelář FISCHER, a.s. so sídlom Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČ 26141647, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 6304

ZÁJAZDY Z KATALÓGU POZNÁVACIE ZÁJAZDY 2020

1. PODMIENKY PRE ČESTUJÚCICH SPOL. CESTOVNÍ KANCELÁŘ 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 dopravníka, ktoré nájdete na <https://www.fischer.cz/podminky/prepravní-podminky-leteckých-dopravců>, alebo vo vybraných prípadoch sa zákazníkovi odovzdajú na 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 je osoba, ktorá má v úmysle uzavrieť alebo uzavrieť s CKF zmluvu o zájazde, alebo osoba, v prospech ktorej bola zmluva uzatvorená, alebo osoba, ktorej bola zmluva postúpená.

2. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

Predzmluvná informačná povinnosť

Pred tým, ako zákazník urobí záväznú objednávku, resp. pred uzatvorením zmluvy o zájazde, oboznámi CKF zákazníka s Informačným memorandom o spracovaní osobných údajov a 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

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 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 dopravníka, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde, že s týmito podmienkami zoznámil 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 na cestu vrátane približných lehôt na vybavenie víz, údaje o zdravotných požiadavkách štátu určenia,
- mu bol odovzdaný kontakt na miestneho zástupcu usporiadateľa,
- je oprávnený zmluvu o zájazde uzavrieť, a to aj v prospech ďalších cestujúcich osôb, a že tieto ďalšie cestujúce osoby ho na ich prihlásenie a účasť na zájazde riadne poveril.

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 neplnoletého na všetkých častiach zájazdu.

CKF doručí zákazníkovi vhodným spôsobom najneskôr sedem dní pred začatím zájazdu podrobné pokyny na cestu. Ide o údaje, ktoré sú pri ceste dôležité, najmä údaje o plánovaných časoch odjazdu, prípadne o lehotách na odbavenie, plánovaných časoch zastávok, dopravnom spojení 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 na poskytnutie fakultatívnych výletov alebo iný doklad, ktorý je na uskutočnenie zájazdu potrebný. Ak je

zmluva o zájazde uzatvorená v čase kratšom ako sedem dní pred začatím zájazdu, splní CKF uvedené povinnosti už pri uzatvorení zmluvy o zájazde. V prípade, že zákazník tieto pokyny v stanovenej lehote nedostane, prosíme o kontaktovanie CKF.

3. CENY ZÁJAZDU

Celková cena je konečná a zahŕňa dopravu, ubytovanie a stravovanie podľa vlastného výberu a eventuálny program počas zájazdu, ak nie je v popise zájazdu uvedené inak, alebo aj ďalšie služby uvedené v zmluve o zájazde, letiskové poplatky a ďalšie poplatky, ak sú súčasťou zájazdu (bezpečnostné poplatky, transfery v destinácii, služby delegáta) a palivové 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 vycíliť 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 poplatkov. Tieto platby preto nie je možné kalkulovať do celkovej ceny zájazdu a ich prípadná úhrada sa bude vykonávať v mieste pobytu podľa pokynov miestnych samospráv. Pri niektorých destináciách sa pri spriatočnom lete platí miestny odletový poplatok, ktorý 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 letenky je stanovená podľa podmienok dopravníka. Prípadné náklady na detskú postieľku sa platia priamo v hoteli. Do dňa návratu z destinácie nesmie dieťa dovŕšiť 2 roky.

V prípade objednania ubytovania s dieťaťom do 2 rokov (infant) je rezervácia na vyžiadanie a spätné potvrdenie. 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 dvoch rokov (horná veková hranica je stanovená podľa ponuky jednotlivých ubytovacích zariadení), ktoré je ubytované minimálne s dvoma dospelými osobami, dostane zľavu podľa ponuky jednotlivých ubytovacích zariadení.

Do dňa návratu z destinácie nesmie dieťa dovŕšiť hornú vekovú hranicu podľa podmienok jednotlivých hotelov. Pri jednotlivých ubytovacích zariadeniach je veková hranica detí stanovená odlišne. Bližšie informácie nájdete v konkrétnej cenovej ponuke pri jednotlivých hoteloch. V prípade objednania ubytovania s dieťaťom do 2 rokov (infant) je rezervácia na vyžiadanie a spätné potvrdenie. Pokiaľ sa jedná o zmluvu o zájazde, na ktorej jej jedna zo služieb na vyžiadanie a spätné potvrdenie, podlieha táto zmluva potvrdeniu zo strany CKF. CKF povinná zákazníkovi oznámiť, či došlo k potvrdeniu požadovanej služby najneskôr do piatich pracovných dní od vyžiadania. Zmluvné strany týmto výslovne súhlasia s tým, že v prípade nepotvrdenia vyžiadanej služby zo strany dodávateľa služby, sa takáto zmluva o zájazde ruší od počiatku. V prípade potvrdenia vyžadovanej služby je zmluva o zájazde platne uzatvorená a odstúpenie od zmluvy sa riadi Podmienkami pre cestujúcich a je spojené s naučovaním storno poplatkov.

4. PLATOBNÉ PODMIENKY

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

60 € na osobu pri uzatvorení zmluvy do 15. 1. 2020,

120 € na osobu pri uzatvorení zmluvy do 31. 3. 2020,

200 € na osobu pri uzatvorení zmluvy do 30. 4. 2020,

280 € na osobu pri uzatvorení zmluvy od 1. 5. 2020.

Tento preddavok je splatný pri uzatvorení zmluvy o zájazde. Konečná cena zájazdu sa musí uhradiť najneskôr 60 dní pred začatím zájazdu. Pri uzatvorení zmluvy o zájazde v lehote kratšej ako 60 dní pred začatím zájazdu je zákazník povinný zaplatiť celkovú cenu zájazdu pri uzatvorení zmluvy o zájazde. Poplatky za zmeny v rezervovaní a odstúpení od zmluvy (stornopoplatky) sú splatné ihneď. V prípade dohodnutia 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 preddavok na cenu zájazdu; doplatok poukážke 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 na zaistenie zájazdov alebo služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu „na vyžiadanie“, je uzatvorená zmluva o zájazde a zaplatenie preddavku v požadovanej výške. V prípade platby ceny zájazdu či jej časti formou poukazu CKF – ceny 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 zmeniť za peniaze, a to ani v prípade zákazníkovo odstúpenia od zmluvy o zájazde či zrušenia zájazdu zo strany CKF. Benefičné poukážky (prípadne karty) je možné uplatniť do hodnoty 50 % z celkovej ceny zájazdu, maximálne však do výšky 800 EUR za zájazd Tieto bonifikované poukazy, zľavy a bonusy, nie je možné kombinovať so žiadanými inými poukazmi, zľavami (napríklad firemná zľava) a bonusmi CKF (ak nie je uvedené inak).

5. Odstúpenie 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 sa musí vykonať písomne a musí byť podpísané osobou, ktorá uzavrela zmluvu o zájazde. Na určenie účinnosti odstúpenia od zmluvy o zájazde je rozhodujúci deň, kedy bolo odstúpenie od zmluvy doručené do sídla či pobočky CKF, prípadne do sídla autorizovaného predajcu CKF; tento deň sa započítava do počtu dní rozhodujúcich pre výpočet stornopoplatkov. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom sa má poskytnúť 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 60 €/os.,
- od 59 do 45 dní pred odletom/odjazdom 20 % z konečnej ceny (min. 60 €/os.),
- 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.

Pri stanovení 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 tiež stornopoplatky, ktoré vzniknú v súvislosti so stornom ktorejkoľvek osoby zo zmluvy o zájazde. Na stanovenie výšky stornopoplatkov platí vyššie uvedené obdobie. CKF má právo započítať príslušnú výšku stornopoplatku oproti zloženému preddavku, resp. zaplatenej cene zájazdu, na čo dáva zákazník výslovný súhlas. Stornopoplatky sa vzťahujú tiež 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 porušil zákazník svoju povinnosť. CKF si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy o zájazde v prípade, že si zákazník vytvoril duplicitnú rezerváciu, v takomto prípade sa zákazníkovi účtujú stornopoplatky podľa týchto podmienok. Pokiaľ sa zákazníkovi účtujú stornopoplatky zo strany CKF z dôvodu odstúpenia CKF od zmluvy pre porušenie povinností zákazníka, rozhodujúcim dňom na stanovenie účinnosti odstúpenia od zmluvy je deň zrušenia zájazdu v rezervačnom systéme CKF.

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

- a) vonkajšie okolnosti nútia CKF podstatne zmeniť niektorú z hlavných náležitostí cestovných služieb zahrnutých v zájazde;
- b) CKF nemôže splniť zvláštne požiadavky zákazníka, ktoré prijala;
- c) v mieste určenia cesty alebo pobytu alebo v jeho bezprostrednom okolí nastali nevyhnutné a mimoriadne okolnosti, ktoré majú významný dopad na poskytovanie zájazdu alebo na prepravu osôb do miesta určenia cesty alebo pobytu;
- d) CKF odstúpila po tom, ako zrušila zájazd pre nedosiahnutie minimálneho počtu účastníkov a túto skutočnosť oznámila zákazníkovi v lehote: 1. dvadsať dní pred začatím zájazdu v prípade ciest trvajúcich dlhšie ako šesť dní, 2. sedem dní pred začatím zájazdu v prípade ciest trvajúcich dva až šesť dní, 3. štyridsaťosem hodín pred začatím zájazdu v prípade

ciest trvajúcich menej ako dva dni;

e) CKF odstúpila po tom, ako jej v plnení záväzkov bránili nevyhnutné a mimoriadne okolnosti, a zrušenie zájazdu oznámila zákazníkovi bez zbytočného odkladu ešte pred začatím zájazdu.

V situácii podľa písm. c), d) a e) nevzniká CK voči zákazníkovi povinnosť na náhradu škody. Bezplatné odstúpenie zákazníka od zmluvy o zájazde podľa písm. c) je možné iba v prípadoch, ak Ministerstvo zahraničných vecí neodporučí občanom cestu do miesta pobytu a v mieste pobytu budú prijaté špeciálne opatrenie zo strany miestnych orgánov, ktoré majú významný dopad na poskytovanie zájazdu.

Pokiaľ 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

- a) **Stornovacie poplatky za poistenie:** V prípade storna osoby, ktorá má zaknihované poistenie, sa účtujú 100 % stornopoplatku z ceny zakúpeného poistenia.
- b) **Stornovacie poplatky za letecké prípoje (napr. Ostrava – Praha a pod.):** V prípade storna osoby, ktorá má zaknihovaný letecký prípoj, je zákazník povinný uhradiť 100 % stornopoplatku z ceny zaknihovaného prípoja.
- c) **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 €/hráč.
- d) **Stornovacie poplatky za ubytovanie pred odletom:** Za storno alebo zmenu ubytovania v Prahe, Brne a Ostrave pred odletom sa účtujú stornopoplatky vo výške: do 3 dní pred nástupom 8 €/osoba, 2 – 1 deň pred nástupom 50 % z konečnej ceny, v deň nástupu 100 % konečnej ceny.
- e) **Stornovacie poplatky za prenájom áut v destinácii:** Pri storne prenájmu auta ekonomickej triedy do 3 dní pred začiatkom prenájmu účtujeme stornopoplatok vo výške 15 €/prenájom. Pri luxusných autách, limuzinách a minivanoch účtujeme pri storne prenájmu do 3 dní pred začiatkom prenájmu stornopoplatok vo výške 120 €/prenájom. Pri storne 3 dní (72 hod.) pred začiatkom prenájmu a menej má stornopoplatok hodnotu 100 % ceny prenájmu.
- f) **Stornovacie poplatky za vybavených víz** sú vo výške 100 % ceny víza vrátane prípadného manipulačného poplatku.
- g) **Stornovacie poplatky za objednané parkovanie** sú vo výške 100 % ceny parkovania.
- h) **Stornovacie poplatky za objednaný seating** sú vo výške 100 % ceny objednanej služby.
- ch) **Stornovacie poplatky za objednanú nadváhu a športové vybavenie:** do 6 dní zadarmo, 5 dní pred odletom/odjazdom a menej 100 % z ceny objednanej služby.
- i) **Stornovacie poplatky za objednanú službu Travel Plus Comfort:** do 6 dní zadarmo, 5 dní pred odletom a menej 100 % z ceny objednanej služby.
- j) **Stornovacie poplatky za catering:** do 6 dní pred odletom zadarmo, 5 dní a menej 100 % z ceny objednanej služby.
- k) **Storno poplatky:** za všetky objednané doplnkové služby/výlety, transfery apod./ je poplatok 100% z ceny objednanej služby

7. ZMENY V KNIHOVANÍ ZO STRANY ZÁKAZNÍKA

Na pranie zákazníka je možné vykonať zmenu mena zákazníka (postúpenie zmluvy o zájazde), termínu a hotela v už uzatvorenej zmluve o zájazde, ak spĺňa tretia osoba podmienky účasti na zájazde, t. j. najmä ak je zmena v súlade s podmienkami dopravy a ďalších poskytovateľov služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu. Zmena v osobe zákazníka je voči CKF účinná, ak jej doručí zákazník o tom 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 sa doručí aspoň 7 dní pred začatím zájazdu. Zájazdy nie je možné meniť za zájazdy z last momentovej ponuky, za zájazdy eTravel a NEV-DAMA letecky pri mori alebo za ostatné špeciálne ponuky. Pri vykonaní zmeny sa vždy účtujú aktuálne plné ceny zájazdov bez možnosti uplatnenia zliav last minute alebo iných zliav. Za uvedené zmeny sa účtujú tieto manipulačné poplatky:

- a) **Zmena mena zákazníka** – v prípade zaradenia náhradníka alebo zmeny mena zákazníka (napr. v dôsledku svadby) účtujeme poplatky podľa podmienok dopravy (leteckej spoločnosti). 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. V prípade zmien všetkých mien na jednej ubytovacej jednotke sa táto zmena posudzuje ako storno a nové prihlásenie, t. j. CKF účtuje stornopoplatky podľa bodov 5 a 6 týchto podmienok. Na žiadosť zákazníka CKF výšku odstupného odôvodní. Zákazník a nový zákazník sú zaviazaní spoločne a nerozdielne na zaplatenie doplatku ceny zájazdu a na úhradu akýchkoľvek dodatočných nákladov, ktoré CKF v súvislosti so zmenou v osobe zákazníka vzniknú (najmä môže ísť o manipulačný poplatok CKF a poplatok za zmenu letenky). V prípade zakúpenia poistenia musí mať náhradník (nová osoba) zakúpené nové poistenie. Pôvodné poistenie prepadá a nie je možné ho previesť na náhradníka.
- b) **Zmena počtu osôb v ubytovaní** – v prípade storna jednej osoby v dvojlôžkovej izbe musí zaplatiť zostávajúca osoba príplatok za jednolôžkovú izbu alebo za obsadenie apartmánu (bungalovu) jednou osobou. V prípade storna dospeljej osoby, keď v ubytovacej jednotke zostávajú po tejto zmene iba jedna dospelá osoba a jedno dieťa, hradí dieťa cenu dospeljej osoby, pokiaľ nie je v špeciálnej ponuke stanovené inak. Za stornovanú osobu sa musia

uhradiť stornopoplatky podľa bodov 5 a 6 týchto podmienok.

c) **Zmena druhu dopravy**, leteckej spoločnosti, termínu, miesta odletu alebo cieľovej destinácie sa posudzuje ako storno a nové prihlásenie, tzn. že účtujeme stornopoplatky podľa bodov 5 a 6.

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

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 7d). Všetky zmeny sú závislé od kapacít jednotlivých letov a hotelov.

8. ZMENY V KNIHOVANÍ ZO STRANY CKF

Ak núti vonkajšie okolnosti CKF podstatne zmeniť niektorú z hlavných náležitostí cestovných služieb alebo ak nemôže CKF splniť špeciálne požiadavky zákazníka alebo ak navrhne CKF zvýšenie ceny zájazdu o viac ako osem percent, môže zákazník návrh prijať alebo môže odstúpiť od zmluvy o zájazde bez toho, aby musel hradiť odstupné za predčasné ukončenie záväzku. Lehota na odstúpenie nesmie byť kratšia ako päť dní a musí skončiť pred začatím zájazdu. Spoločne 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 neodstúpi zákazník od zmluvy o zájazde v určenej lehote, platí, že so zmenou záväzku súhlasí. Hlavné náležitosti zájazdu, celková cena zájazdu, spôsob platby, najnižší počet osôb nutný na uskutočnenie zájazdu a lehotu, počas ktorej môže zmluvu odstúpiť od zmluvy o zájazde, alebo výška odstupného sa môžu meniť 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 uhradí CKF rozdiel v cene zájazdu má CKF právo od zmluvy o zájazde odstúpiť a zákazníkovi účtovať odstupné 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 minimálne 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 prevzala 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 súvisiacich s dopravou, k obmedzeniam služieb, najmä rozsahu a spôsobu poskytovania stravovacích, ubytovacích a ďalších služieb, uzatvoreniu či obmedzeniu jednotlivých prevádzok hotelu, pláže, bazénov, športovísk, atrakcií atď.). Zákazník sa zaväzuje dodržiavať všetky opatrenia prijaté v súvislosti so zavedením protiepidemických či iných mimoriadnych opatrení (najmä nosenie rúšok, 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 tato 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 príchodu sa považujú za významné, pokiaľ zákazníkovi spôsobili značné problémy alebo ďalšie náklady, napríklad v prípade zmien v preprave alebo ubytovaní. V nutných prípadoch (najmä v dôsledku neodvratiteľných udalostí) je prípustná zmena dopravy, leteckej spoločnosti, typu lietadla, trasy vrátane medzipristátí a termínu letu. CKF nezodpovedá za prípadné posuny letov (oneskorenie 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 odstupného (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. skorých 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 oneskorenia 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. Pre potreby 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, príp. po začatí zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť z dôvodu:

a) Porušenia povinností zákazníkom

Za porušenie povinností zákazníkom sa okrem porušenia konkrétnych povinností vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy o zájazde považujú aj prípady, keď zákazník vážne narušuje priebeh zájazdu (príp. pokiaľ 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 jeho dopravou 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 od nej možné rozumne požadovať).

Zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvy o zájazde, je CKF ďalej oprávnená, pokiaľ sa pred jeho začatím nedosiahne 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 ako šesť dní, 2. sedem dní pred začatím zájazdu v prípade ciest trvajúcich dva až šesť dní, 3. štyridsaťosem hodín pred začatím zájazdu v prípade ciest trvajúcich menej ako dva dni.

Ak CKF zájazd z vyššie uvedených dôvodov zruší, má zákazník právo požadovať, aby mu na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd minimálne v kvalite zodpovedajúcej pôvodnej zmluve o zájazde, pokiaľ môže CKF taký zájazd ponúknuť. Ak nedôjde v takom prípade k uzatvoreniu novej zmluvy o zájazde do 5 dní od vyššie uvedeného zrušenia zájazdu, je CKF povinná bez zbytočného odkladu vrátiť zákazníkovi všetko, čo od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy. Ak dôjde k uzatvoreniu novej zmluvy o zájazde, platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy sa považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je CKF povinná takto vzniknutý rozdiel zákazníkovi bez zbytočného odkladu vrátiť. Písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy o zájazde s uvedením dôvodov zašle CKF na adresu zákazníka; účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde nastávajú dňom doručenia oznámenia.

10. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základným povinnostiam zákazníka patrí najmä:

- Poskytnúť CKF súčinnosť**, ktorá je potrebná na riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, predovšetkým uviesť úplné a pravdivé údaje v zmluve o zájazde, vrát. akýchkoľvek zmien takýchto údajov; uviesť kontaktný telefón a e-mail, na ktorom bude zákazník v prípade potreby zastihnuteľný.
- Bez zbytočného odkladu **oznámiť CKF svoje stanovisko** k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu zmluvy o zájazde.
- Prezviať od CKF doklady** potrebné na čerpanie služieb (vouchery a letenky/cestovné lístky); spôsob odovzdania cestovných dokladov sa so zákazníkom dohodne 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 obsiahnuté 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 či 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, nenastúpením na prvý let prepadá celá letenka, t. j. let do destinácie i z destinácie späť (vrátane navažujúcich letov).
- Mať pri sebe všetky doklady** požadované na vstup do príslušných krajín pobytu aj tranzitu (platný cestovný doklad, víza, doklad o zdravotnom poistení a pod., pokiaľ sa to vyžaduje). Príslušníci iných štátov ako štátov EHP sú povinní sa informovať o vízovej povinnosti na zastupiteľských úradoch krajín, kam cestujú, a potrebné víza si obstaráť.
- Počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám** na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CKF a uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil. Dodržiavať právne predpisy navštevovaných štátov. Správať sa počas zájazdu v súlade s kultúrnymi zvyklosťami navštevovanej krajiny a konať tak, aby nepoškodzoval a negatívne neovplyvňoval prírodu a okolité prostredie.
- Predložiť súhlas zákonného zástupcu** v prípade, že sa zájazdu zúčastní osoba mladšia ako 18 rokov bez jeho sprievodu a pri osobách mladších ako 15 rokov zaisťiť 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 zájazdu.

11. REKLAMÁCIE

Zákazník má právo na riadne poskytnutie služieb dohodnutých v zmluve o zájazde a na poskytnutie pomoci v problémoch. V prípade chybné poskytnutých alebo neposkytnutých služieb vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z chybného plnenia sú upravené v Reklamačnom poriadku spoločnosti Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Uplatnenie reklamácie môže zákazník uskutočniť 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 počkať 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 umožňuje medzinárodná zmluva, ktorou je ČR viazaná, obmedzenie výšky náhrady škody vzniknutej porušením povinnosti zo zmluvy alebo podmienok náhrady škody, hradí CKF škodu len do výšky tohto obmedzenia. Povinnosť CKF hradí škodu je obmedzená na trojnásobok celkovej ceny zájazdu, s výnimkou zavinennej 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 obstaraní zájazdu. Subjektom vecne príslušným na riešenie mimosúdnych spotrebiteľských sporov vzniknutých zo zmlúv o zájazde je Česká obchodná inšpekcia. Konanie nie je spolplatnené, začína sa na návrh zákazníka, ktorý sa musí podať najneskôr do jedného roka odo dňa, kedy 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. Vzhľadom na možnosť zakúpenia zájazdu online je tiež 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 dohodnúť poistenie spol. ERV Evropská poisťovna a.s. Podrobnosti o poistení nájdete na www.fischer.sk alebo v prílohe zmluvy o zájazde. Nedohodnutím poistenia preberá zákazník plnú zodpovednosť za dôsledky škôd vzniknutých v súvislosti s neuzatvorením tohto

poistenia. Cestovné poistenie sa nevzťahuje na tú časť zájazdu, kde CKF nie je dodávateľom kombinácie služieb. Po uzatvorení zmluvy o zájazde nie je možné zmeniť typ alebo rozsah poistenia.

Poistná zmluva vzniká priamo medzi zákazníkom a poisťovňou; zákazník rieši prípadnú poisťovnú udalosť priamo s poisťovňou, CKF neprináleží posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

Pokiaľ dôjde k strate či k 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 nutný pri ďalšom konaní zákazníka a leteckého dopravcu. Výška náhrady škody za záväzky zo zmluvy o zájazde týkajúce sa leteckej dopravy sa riadi najmä ustanoveniami 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 spol. ERV Evropská poisťovna, a.s., IČ: 49240196, so sídlom Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, t. j. poisťovne, ktorej bolo podľa osobitného predpisu udelené povolenie na poistenie podľa tohto zákona. Podrobnosti o platnom poistení uvádzame aktuálne na internete (www.fischer.cz), informácia je tiež k dispozícii vo všetkých prevádzkach CKF a u autorizovaných predajcov CKF. Doklad o poistení sa zákazníkovi vydá spolu so zmluvou o zájazde alebo potvrdením o zájazde.

14. ĎALŠIE DOHODY

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

Všetky údaje a pokyny obsiahnuté 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 nezáväzným dopytom. 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 neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami. Akákoľvek ponuka zájazdu z katalógu, internetových stránok či dodatočných ponúk CKF nie je verejnou ponukou podľa ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník. CKF si vyhradzuje právo zmeny zoznamu hotelov „na vyžiadanie“.

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

REKLAMAČNÝ PORIADOK

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

ČLÁNOK 1

Cestovná kancelária zodpovedá za riadne a včasné poskytnutie 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 zákazníkovi, 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 chybu, môže uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za túto chybu (ďalej len „reklamácia“). Zájazd má chybu, 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 chybu odstrániteľnú, je zákazník povinný v zmysle §§ 2900 až 2903 NOZ vo vlastnom záujme ústne alebo písomne uplatniť reklamáciu neodkladne po zistení chyby u sprievodcu cestovnej kancelárie v mieste zájazdu (ďalej tiež „sprievodca“ alebo „delegát“), aby sa mohlo zabrániť škode a aby sa mohla dohodnúť náprava pokiaľ možno v mieste poskytovanej služby. Zákazník zároveň určí primeranú lehotu na odstránenie chyby, iba ak by CKF odmietla odstrániť chybu alebo je potrebná okamžitá náprava.

3. Ak má zájazd chybu a ak ju vytkol zákazník bez zbytočného odkladu, má zákazník právo na zľavu z ceny vo výške primeranej rozsahu a trvaniu chyby. CKF odstráni chybu zájazdu, iba ak by to nebolo možné, alebo by odstránenie chyby vyžadovalo neprimerané náklady vzhľadom na rozsah chyby a hodnotu dotknutých cestovných služieb. Ak neodstráni CKF chybu v určenej lehote, má zákazník právo odstrániť chybu sám a požadovať náhradu nevyhnutných nákladov. Ak ide o podstatnú chybu, môže zákazník odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpeného.

4. Ak sa vyskytnú po odjazde podstatné chyby 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 sa návrat zákazníka do miesta odjazdu uskutoční iným ako dohodnutým spôsobom. Ak je navrhované náhradné riešenie nižšej akosti než akú určuje zmluva o zájazde, poskytne CKF zákazníkovi primeranú zľavu.

Zákazník môže navrhované náhradné riešenie odmietnuť iba vtedy, ak nie je porovnateľné s tým, čo bolo v zmluve o zájazde dohodnuté, alebo ak nie je poskytnutá zľava primeraná.

5. V tejto situácii je CKF povinná, 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 neodvratiteľných a mimoriadnych okolností zaistiť návrat zákazníka v súlade so zmluvou o zájazde, nesie CKF náklady na nutné ubytovanie, pokiaľ možno v rovnocennej kategórii, a to najviac za tri noci na jedného zákazníka. CKF sa nemôže odvolať na neodvratiteľné 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 dohodnutá náprava ihneď, potom 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 pokiaľ nie sú v rozpore s úpravou v tomto článku. Reklamačný poriadok ďalej odkazuje na „tabuľku“, ktorá je umiestnená na webových stránkach spol. Cestovní kancelář FISCHER, a.s. (www.fischer.cz/o-ck-fischer/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 chýb definovaných v „tabuľke“, ktoré sa týkajú kvality ubytovania (sekcia I – Ubytovanie), kvality stravovania (sekcia II – Stravovanie) a ďalších aspektov zájazdu 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 (chybných) služieb o písomné potvrdenie vzniku príslušnej chyby. V tomto potvrdení by mala byť chyba dostatočne určito popísaná. V prípade možnosti zákazník doloží tiež príslušnú fotodokumentáciu. Spomínané 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 chýb definovaných v „tabuľke“, ktoré sa týkajú kvality služieb delegáta (sekcia IV.), je zákazník povinný neodkladne kontaktovať delegáta cestovnej kancelárie v destinácii a oznámiť mu príslušnú chybu, prípadne sa budú chyby preukazovať formou svedeckej výpovede.

4. V prípade vzniku chýb definovaných v „tabuľke“ v sekcii Doprava je zákazník povinný požiadať pracovníka letiskovej asistenčnej služby cestovnej kancelárie alebo delegáta o písomné potvrdenie vzniku príslušnej chyby (resp. o vyplnenie protokolu o chybe zakladajúcej právo na finančnú kompenzáciu, pokiaľ je v konkrétnom prípade k dispozícii). V prípade vzniku chyby na palube lietadla je zákazník povinný požiadať o písomné potvrdenie príslušnej chyby člena posádky lietadla. V tomto potvrdení by mala byť chyba dostatočne určito popísaná. Spomínané 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 každej konkrétnej chybe uvedené v „tabuľke“ (za podmienky, že sa existencia chyby v súlade s vyššie uvedenými pravidlami preukáže). V prípade, že sa chyby (pri ktorých to ich povaha umožňuje – najmä uvedené v sekcii Ubytovanie, Stravovanie, Rôzne, Služby delegáta) nevyskytujú počas celého času trvania zájazdu, sa výška kompenzácie uvedená v „tabuľke“ vydelfi počtom dní zodpovedajúcich trvaniu zájazdu a vynásobí podielom dní, v ktorých sa príslušná chyba vyskytovala.

V prípade, že celková kumulovaná výška priznanej kompenzácie presiahne hodnotu 50 % z ceny zájazdu (najmä v prípade súbehu viacerých chýb), cestovná kancelária zákazníkovi priznáva dodatočný nárok na kompenzáciu „radosť z dovolenky“, ktorej výška sa určuje v súlade s „tabuľkou náhrady straty radosti z dovolenky“ umiestnenej na webových stránkach spol. Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Na účely výpočtu kompenzácie sa vychádza zo súčtu ceny zájazdu, letiskových poplatkov 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 na destinácie, kde má Cestovní kancelář FISCHER, a.s. služby delegáta. Zoznam týchto destinácií nájdete na webových stránkach cestovnej kancelárie.

ČLÁNOK 5

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 sa mohla reklamácia služieb vyriešiť k spokojnosti zákazníka.

2. Najvhodnejším spôsobom uplatnenia reklamácie po návrate z dovolenky je zaslanie reklamácie

e-mailom na adresu Zákazníckeho servisu CK Fischer, t. j.: zakaznicky.servis@fischer.cz alebo písomnou formou na adresu sídla cestovnej kancelárie, t. j.: Cestovní kancelář FISCHER, a.s., Zákaznícký servis, Babákova 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 reklamácii uviedol údaje potrebné na identifikáciu reklamovaných služieb, najmä číslo zmluvy o zájazde, predmet reklamácie, t. j. popis chyby služieb vrátane prípadných dôkazov, a čoho sa reklamáciou domáha. Žiadame zákazníkov, aby na svoju reklamáciu uvádzali číslo účtu, na ktorý sa má zaslať prípadná kompenzácia, prípadne aby tento údaj oznámili čo najskôr cestovnej kancelárii, aby sa takáto kompenzácia mohla zákazníkovi čo najrýchlejšie zaslať.

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 poskytovateľ porušili svoje povinnosti. CKF však nezodpovedá za škodu, pokiaľ ju spôsobil zákazník, tretia osoba, 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 potrebný pri ďalšom konaní 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 spresňujúce 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 v doplnení služby a, ak je to podľa charakteru služby možné, tiež v poskytnutí náhradnej služby. Ak to nie je možné, poskytne cestovná kancelária kompenzáciu chybne poskytnutej služby podľa „tabuľky“. Ak má zájazd chybu a ak ju vytkol zákazník bez ďalšieho dokladu v súlade s § 2537 ods. 2, má zákazník právo na zľavu z ceny vo výške primeranej rozsahu a trvaniu chyby.

ČLÁNOK 10

Zákazník má právo na mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu zo zmluvy o obstaraní zájazdu. Subjektom vecne príslušným na riešenie mimosúdnych spotrebiteľských sporov vzniknutých zo zmlúv o zájazde je Česká obchodná inšpekcia. Konanie nie je spolplatnené, začína sa na návrh zákazníka, ktorý sa musí podať najneskôr do jedného roka odo dňa, keď zákazník uplatnil svoje právo, ktoré je predmetom sporu, v CKF prvýkrát. Bližšie informácie o tomto konaní sú uvedené na internetovej stránke Českej obchodnej inšpekcie www.coi.cz. Vzhľadom na možnosť zakúpenia zájazdu online je tiež 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 vám poďakovať, že ste si vybrali zájazd z ponuky spol. Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Prosíme o pozorné prečítanie nasledujúcich upozornení a rád. Podmienky účasti na zájazdoch a vzájomné práva a povinnosti vznikajúce medzi zákazníkom a spol. Cestovní kancelář FISCHER, a.s. stanovujú Podmienky pre cestujúcich spol. Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Neoddeliteľnou súčasťou vyššie uvedených podmienok sú nasledujúce informácie, upravujúce obsah našich služieb. Vašu cestu sme starostlivo pripravili a tím našich pracovníkov vykonal 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, príp. triede ubytovania. Predstavy a nároky bežného cestujúceho sú veľmi rozdielne. Dávajte pozor tiež 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 dopĺňujúce Dôležité informácie.

PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÉ FORMALITY

Zákazník (občan EHP) bol pri kúpe zájazdu oznámený s pasovými a vízovými požiadavkami, ktoré sú nutné na 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, avšak klientom 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 sa na cestu a pobyt požadujú.

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 sa na cestu a pobyt požadujú. Niektoré štáty sveta požadujú písomný súhlas rodičov s cestovaním dieťaťa do zahraničia, pokiaľ dieťa cestuje bez sprievodu rodičov. Pokiaľ štát, o ktorý ide, také 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 druhý štát nevyžaduje, 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. Pri veľmi malých deťoch 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.

CESTOVNÉ POISTENIE

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

Fischer EVRÓPA

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

Fischer SVET

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

LETECKÁ PREPRAVA

Od 17. 1. 2006 sú všetky lety z Prahy do schengenského priestoru odobavované z terminálu 2. Všetky lety ponúkané našou cestovnou kanceláriou prevádzkujú renomované letecké spoločnosti. Na základe predpisov a dohôd bežných v medzinárodnej leteckej doprave si vyhradujeme 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. S platnosťou od 1. 10. 2012 zasielame informácie k odletu (odbovaniu) elektronickou formou (e-mailom) alebo SMS správou. Pre odbovaniu pri priehradke leteckej spoločnosti si, prosím, pripravte svoje cestovné doklady. Pri priehradke odovzdajte vašu batožinu, tu tiež dostanete palubnú vstupenku a doklad o prevzatí batožiny. Oba doklady si uschovajte. Po odbovaniu sa presuňte k pasovej kontrole, 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 oneskorenia sú v posledných rokoch bežné. Je to spôsobené nielen počasím, ale najmä preplnením vzdušných koridorov. Cestovní kancelář FISCHER, a.s. sa usiluje o najvyššiu možnú mieru vylúčenia týchto rušivých vplyvov a prosí v prípade zmeny odletových časov, príp. omeškania, o vaše pochopenie. Pri letoch spoločnosti Smartwings, a.s. má každý cestujúci zákazník nárok na bezplatnú dopravu batožiny do max. hmotnosti 23 kg, pokiaľ nie je v cestovných dokladoch uvedené inak. Pri nadváhe sa účtuje poplatok. Maximálna hmotnosť jedného kusa batožiny nesmie prekročiť 32 kg. V prípade, že celková hmotnosť zapísanej batožiny prekročí 32 kg, je nutné zakúpiť ďalšiu batožinu.

Príručná batožina nesmie prekročiť hmotnosť 8 kg (pri letoch spoločnosti Smartwings) a nezapočítava sa do bezplatne dopravaných batožín do hmotnosti 23 kg. Deti do dvoch rokov cestujú charterovými letmi za manipulačný poplatok 40 €, nemajú nárok na miesto v lietadle ani na bezplatnú prepravu batožín. Kabinová batožina nesmie podľa medzinárodných predpisov z bezpečnostných dôvodov obsahovať predmety, ktoré je možné klasifikovať ako nebezpečné. Pokiaľ budú v príručnej batožine nájdené tieto nebezpečné predmety, majú pracovníci letiskovej správy právo na ich zabavenie a likvidáciu. Všetky podrobnosti vo vzťahu k leteckej doprave, resp. podrobné prepravné podmienky, dostane zákazník v prípade záujmu v predajniach spol. Cestovní kancelář FISCHER, a.s.

Zákazníci spol. Cestovní kancelář FISCHER, a.s. si môžu na svoj let objednať ešte 5 dní pred odletom vegetariánske či iné špeciálne jedlo.

LETISKOVÉ POPLATKY A ĎALŠIE POPLATKY, PALIVOVÉ PRÍPLATKY

Letiskové poplatky 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 poplatky, ktoré sa platia priamo v destinácii, nie je možné zahrnúť do celkovej ceny zájazdu.

Jednotlivé destinácie majú právo zaviesť povinnosť úhrady pobytového poplatku. Pobytový poplatok nie je preto kalkulovaný v cenách zájazdu a jeho prípadná úhrada sa uskutoční v mieste pobytu podľa pokynov miestnych samospráv. Aktuálne informácie dostane zákazník v pokynoch pred odletom.

VYLÚČENIE Z PREPRAVY

Cestovní kancelář FISCHER, a.s. si vyhradzuje právo vylúčiť zákazníka z prepravy alebo z celého zájazdu, pokiaľ svojim konaním a správaním narušuje ich chod, príp. 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 oneskorenia slovné napádajú zástupcov spol. Cestovní kancelář FISCHER, a.s., alebo sa vulgárne a hrubo vyjadrujú o tejto spoločnosti či jej zástupcoch. V prípade vylúčenia z prepravy alebo zo zájazdu zaniká nárok zákazníka na úhradu nečerpaných služieb. Cestovní kancelář FISCHER, a.s. prosí o pochopenie pre toto opatrenie, ktorého zmyslom a cieľom je zaistenie pokojnej dovolenky a prepravy ostatných cestujúcich, ako aj ochrana osobnosti pracovníkov spoločnosti. Cestujúci je povinný dodržiavať počas leteckej prepravy zákaz fajčenia v priebehu celého letu. V prípade porušenia tohto zákazu je cestujúci povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 400 €. Ak neuposlučne cestujúci ani potom, vystavuje sa nebezpečenstvu trestného stíhania pre trestný čin všeobecného ohrozenia.

PREPRAVA ZVIERAT

Zvieratá (pes/mačka) do maximálnej hmotnosti 8 kg (vrát. schránky s rozmermi max. 43 × 30 × 27 cm) je možné prepravovať na palube lietadla za osobitných podmienok. Ostatné zvieratá je možné prepravovať v klimatizovanom batožinovom priestore v dolnej časti lietadla v špeciálnych kontajneroch určených na tento účel. Maximálna hmotnosť zvieratá vrátane boxu je limitovaná na 32 kg. Preprava všetkých zvierat sa musí ohlásiť už pri rezervácii a je za osobitný príplatok. V niektorých prípadoch ju musí potvrdiť letecká spoločnosť.

PREPRAVA NESKLADNÝCH BATOŽÍN

Preprava neskladných batožín (napr. golfových vakov, bicyklov, surfových dosiek a pod.) sa musí nahlásiť 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. Zodpovedajúcu dopravu zaisťuje na vlastné náklady zákazníkov. Prepravu môže za poplatok zaisťiť aj Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Na túto prepravu sa však nevzťahuje cestovné poistenie a cestovná kancelária nenesie zodpovednosť za škody akéhokoľvek druhu spôsobené na prepravovanej veci. Sľučníky je možné prepraviť iba ako samostatnú batožinu.

VLASTNÁ DOPRAVA

Vy, ktorí ste sa rozhodli pre dopravu vlastným vozidlom, môžete samozrejme počítať s tým, že vás pred cestou vybavíme podrobnými odjazdovými pokynmi s informáciami o odporúčaniach trasách, povinných poplatkoch, cenách pohonných hmôt mimo územia ČR a plánikom či presným popisom cieľového miesta. Ide o informácie, ktoré sú nám známe v čase odoslania odjazdových pokynov.

Za prípadné zmeny po odoslaní nenesie cestovná kancelária zodpovednosť. V prípade vášho záujmu vám samozrejme radi sprostredkujeme aj trajektovú prepravu na Sardíniu.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

Autobusová doprava sa zaisťuje veľkokapacitnými vozidlami zahraničnej výroby so zájazdovou výbavou. Vopred si vás dovoľujeme upozorniť, že z dôvodu veľkého počtu vypísaných nástupných miest môžu byť zvozy pri ceste tam a rozvoz pri ceste späť zabezpečené aj ďalšími autobusmi, mikrobusedmi a osobnými vozidlami (v celkom výnimočných prípadoch, keď rentabilita a komplikovanosť zvozu neumožní iné riešenie, pripúšťame tiež použitie autobusovej či vlakovkej linkovej dopravy), a že tu teda existuje aj možnosť prestupov po trase. Ide najmä o prestupy v Prahe, Brne a Plzni a tiež o prestupy pri rozvozech a zvozech v rámci jednotlivých stredísk, kde sa na tento účel môžu využiť rovnaké dopravné prostriedky ako pri zvozech a rozvozech v rámci ČR. So systémom „zvozov a rozvozov“ úzko súvisia aj možné časové omeškania, keď „jeden autobus čaká na druhý“. Len vo výnimočných prípadoch však sú tieto omeškania dlhšie ako 45 minút.

Vzhľadom na celý rad neprijemných skúseností z rokov minulých, vzhľadom na limitovaný batožinový priestor autobusov, vzhľadom na zaistenie určitej kultúry cestovania a najmä vzhľadom na nutnosť dodržiavania medzinárodne platných predpisov o prevádzkovej hmotnosti autobusov ošetrovujúcich ich preťažovanie je obmedzená horná hranica hmotnosti prepravovaných batožín. Každý účastník

autobusového zájazdu má nárok na prepravu jednej hlavnej batožiny do hmotnosti 20 kg a jednej príručnej batožiny do hmotnosti 5 kg. Ďalšie batožiny je možné prepravovať len po predchádzajúcej dohode, a to za príplatok uvedený v cenníku dopravy. V prípade, že u niektorého zákazníka bude prekročený vyššie uvedený hmotnostný limit prepravovaných batožín, majú vodič autobusu či zástupca cestovnej kancelárie právo niektorú/niektoré z jeho batožín z prepravy vylúčiť. Preprava zvierat nie je možná. Každý cestujúci je povinný si za asistencie vodiča svoje batožiny naložiť do autobusu, v prípade prestupu po trase si ich preložiť a v cieľovom mieste si batožiny prevziať. Cestovná kancelária ani doprava nepreberajú zodpovednosť za prípadnú zmenu prepravovaných batožín a s výnimkou prepravy samotej, tiež za ich stratu.

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

Ďalej upozorňujeme, že cestovná kancelária negarantuje stráženie batožín pred ubytovaním v príjazdovom deň a po ukončení ubytovania v deň odjazdu a že trasa autobusu nemusí byť vždy celkom vhodná s odporúčanými trasami z ČR uvedenými v ponuke cestovnej kancelárie. V priebehu cesty sa cca po každých 3 až 4 hodinách jazdy uskutočňujú povinné bezpečnostné prestávky. Našou snahou je čo najbližšie prísť k danej ubytovacej kapacite, avšak, logicky, vždy podľa dopravných možností pre autobus.

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

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

TRANSFERY V DESTINÁCIÍ

Čas transferu sa uvádza iba približne, pretože je závislý od momentálnej dopravnej situácie a ďalej od množstva hotelov na trase a počtu vystupujúcich zákazníkov. Transfery sa môžu zabezpečiť štandardnými autobusmi, mikrobusedmi, v niektorých prípadoch aj vozidlami taxi a pod.

DĹŽKA POBYTU

Vzhľadom na rozdielnu dĺžku pobytu v jednotlivých destináciách (na základe viacerých letov počas jedného týždňa je možné v niektorých cieľových oblastiach rezervovať 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 vlastnú dovolenku. Nie je možné tiež vychádzať z toho, že sa odlety uskutočnia dopoludnia a späťotčné lety večer. Tak odlet, ako aj prilet sa môže uskutočniť v ktoromkoľvek čase, tak v ranných, ako aj v denných alebo nočných hodinách. Let môže z hľadiska dĺžky trvania čiastočne alebo aj celkom zasahovať do dňa nasledujúceho.

UBYTOVANIE

Ponuka spol. Cestovní kancelář 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, príp. kritériami v Českej republike. Prídavné symboly hodnotenia je nutné odvodzovať zo subjektívnych reakcií zákazníkov a predstavujú len ďalšiu orientačnú pomôcku. Vlastná klasifikácia ubytovacích zariadení spol. Cestovní kancelář 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 spol. Cestovní kancelář FISCHER, a.s. nemusí byť totožná s oficiálnou klasifikáciou ubytovacieho zariadenia na mieste. Pokiaľ sa líšia miestne hodnotenia hotela od hodnotenia spol. Cestovní kancelář FISCHER, a.s., je uvedená v popise oficiálna trieda.

Pri objednávaní troch a viacerých 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 popisu v katalógu. Často zdaniavo vysoká cena nie je vysoká v celosvetovom meradle a prepočet týchto cien na € je základom našich predajných cien. V prípade prenikovania, 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, vyplatí sa zákazníkovi 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 sa použijú ako preddavok na eventúalnu hotelovú útratu, príp. spôsobenú škodu. Pokiaľ nevláštite kreditnú kartu, môže od vás hotel požadovať preddavok v hotovosti.

V rade exotických destinácií nájdete v izbe na obsadenosť 2 + 1, 2 + 2 alebo 3 + 0 iba dve posteľe veľkosti queen size (bez ďalšej prístelky) alebo naopak jednu posteľ veľkosti king size a iba jednu prístelku.

DENNÉ A ZÁVEREČNÉ UPRAVOTANIE

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

KAUCE ZA APARTMÁN

Už teraz si vás dovoľujeme upozorniť, že v prípade ubytovania v apartmánoch sa v prevažnej väčšine prípadov na mieste skladá vratná kaucia, predovšetkým ako istina za nepoškodenie jeho zariadenia a vybavenia, prípadne vo vzťahu k záverečnému upratovaniu. Výška kaucie je rôzna, je závislá od zyklostí danej krajiny či destinácie aj od konkrétnej ubytovacej kapacity. V Taliansku sa kaucia pohybuje spravidla v rozmedzí od 50 do 200 €, v Bulharsku v rozmedzí 50 – 150 €, v Španielsku okolo 100 €. Naopak v Chorvátsku sa kaucia spravidla neskladá. Stále pribúda aj ubytovacích kapacít, pri ktorých je možné kauciu skladať platobnou kartou či iba jej prostredníctvom. Informácie o výške kaucie sú pri prevažnej väčšine ubytovacích kapacít uvedené v konkrétnej ponuke zájazdu a sú vždy obsahom odjazdových pokynov, ktoré dostanete pred cestou. V čase prípravy ponuky jednotlivých zájazdov zo strany cestovnej kancelárie panoval v niektorých krajinách a/alebo strediskách nejednotný prístup k pobytovým poplatkom. Najmä nemalo talianskych a španielskych stredísk zvažovalo zavedenie povinného pobytového poplatku, ktorý je v súčasnosti zavedený len v minimálnom počte lokalít, ale množstvo ďalších o jeho zavedení veľmi vážne uvažuje. Pri niektorých kapacitách v cene zájazdu teda pobytový poplatok zahrnutý je, pri iných je ale splatný až v mieste formou povinného príplatku, keď informáciu o tom, ako je to pri každej konkrétnej ubytovacej kapacite, nájdete v konkrétnej ponuke zájazdu. Najmä pri Taliansku si dovoľujeme upozorniť na skutočnosť, že informácie uvedené v ponuke zájazdu reflektujú stav do času jej prípravy a že je teda nutné počítať s možnou zmenou napríklad už aj na nadchádzajúcu letnú sezónu.

Jednolôžkové izby

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

Promo izby

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

Prístelky

V niektorých hoteloch sa za trojlôžkovú izbu považuje dvojlôžková izba s prístelkou. Prístelkou môže byť napríklad pohovka, rozkladací gauč, pričaňa, 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 okrem dvoch normálnych hotelových postelí väčšinou prístelky.

Detské postielky

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

Prihlásenie/odhlásenie

Podľa medzinárodných zyklostí musia hostia opustiť izbu v deň odjazdu do 12. hodiny (v niektorých prípadoch už do 10. hodiny). Nastahovanie v deň prjazdu je v niektorých prípadoch možné až po nadväzujúcom upratovaní, najskôr po 14. hodine, bežne však aj o 17. hodine a neskôr. Ubytovatelia sa však snažia dať novo prichádzajúcim hosťom podľa možnosti izbu už skôr. Včasný prjazd či neskorý odjazd neopravňujú k dlhšiemu používaniu izby. V prípade nočných letov a pri zaplatení tejto noci ako prvej služby dostanete izbu ihneď po prjazde 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 batožiny až do ubytovania v izbe, príp. až do transferu na letisko, v miestnostiach na uloženie batožín, príp. na označených zberných miestach. Ubytovateľ za to však nepreberá žiadnu zodpovednosť.

Vaše špeciálne prania

Samozrejme ich radi prijímame pri objednávkach, musíme ale výslovne upozorniť na to, že splnenie vašich prání závisí výlučne na ubytovateľovi, a preto za ne nemôžeme prevziať žiadnu záruku, príp. 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, príp. klubové zariadenia sa vykazujú ako vhodné pre telesne postihnutých, príp. vozíčkarov. Nie je možné však prevziať žiadnu záruku za vhodnosť zariadenia v konkrétnom prípade, pretože príslušné národné smernice nemusia byť v súlade s českými predpismi. Informujte sa, prosím, pri objednávkach o tom, či je požadované zariadenie v konkrétnom prípade dostatočné, príp. 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 sa musí nahlásiť už pri rezervácii zájazdu. V niektorých prípadoch nie je možné klientov a vozíky prepraviť autobusmi určenými na transfer z/do hotela. Zodpovedajúcu dopravu zaisťuje na vlastné náklady zákazníka.

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 obstaranie náhradných dielov nejaký čas trvať, pretože nie sú v rekreačných oblastiach vždy k dispozícii.

Oprávárske/stavebné práce

Pretože ubytovacie zariadenia alebo jednotlivé časti hotelového zariadenia vyžadujú pravidelnú údržbu, môžu byť nutné zodpovedajúce údržbárske a oprávárske práce. Žiadame o vaše pochopenie pre krátkodobé obmedzenia s týmto spojené. Rýchlo sa rozvíjajúci cestovný ruch so sebou prináša stavebnú činnosť, na ktorú nemá Cestovní kancelár FISCHER, a.s. vplyv. Stavebná činnosť sa neobmedzuje iba na mimosezónne mesiace a stavebná vznikajú veľmi rýchlo, prakticky zo dňa na deň, prípadne 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. Napriek 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 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, príp. že najmä tieto okolnosti a požívanie ľadovo chladných nápojov môžu viesť k žalúdočným ťažkostiam a ochoreniam hnačkou (cestovná diareja). Podľa najnovších poznatkov možno takéto ochorenia aj u osôb, ktoré sa v južných krajinách zdržujú častejšie, odvodiť 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 je voda v potrubí iba úžitková voda, ktorá nie je vhodná na požívanie ako pitná voda. V niektorých destináciách je obvyklá odsolovaná voda, ktorá má nepríjemnú charakteristickú pachúť, a to aj po prevarení, no je zdravotne neškodná.

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 prjazde do ubytovacieho zariadenia (check-in) a od odhlásenia sa z ubytovacieho zariadenia (check-out) v plánovaný deň ukončenia služieb s tým, že podmienky čerpania stravovacích služieb sú stanovené vždy samotnými ubytovacím zariadením. Kontinentálne raňajky v južných destináciách sú spravidla jednotvárne a nepríliš bohaté. Pamätajte na to pri výbere svojej dovolenky. V určitých termínoch môže v reštauráciách a baroch dochádzať k čakacím časom, avšak personál sa samozrejme snaží vyhovieť všetkým práním a pokiaľ možno sa tomuto vyhnúť. Z tohto dôvodu sa jedlo organizuje v niektorých hoteloch vo dvoch alebo viacerých skupinách.

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

Nápoje k jedlu nie sú zahrnuté v cene zájazdu, ak nie je výslovne uvedené inak. Ak je 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 pridelenia 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 tiež 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 popisu 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, myslite na to, že pri skorom odjazde väčšinou nie je možné servírovať raňajky. Informujte sa v hoteli o možnosti balíčka s jedlom. Za stravovanie, ktoré nečerpáte, sa suma nevracia. Nášanie potravín a nápojov nakupených 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 večere. U mužov to znamená nosiť dlhé nohavice. V hoteloch vyššej triedy sa niekedy vyžaduje pri večeri spoločenský odev.

V destinácii Srí Lanka sa pri každom splne oslavuje tzv. Poya Day. V tento deň je podľa srílanských zákonov striktné zakázané servírovať akýkoľvek 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 na prenajatie 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. vysoko cenné technické zariadenia, špeciálna výstroj a športové náradie, cenné predmety vyššej hodnoty, šperky, notebooky atď.), zásadne odmieta tak naša cestovná kancelária, ako aj ubytovateľ prebrať akúkoľvek zodpovednosť. V prípade nutnosti odporúčame dohodnúť špeciálne individuálne pripoistenie.

KLIMATIZÁCIA/KÚRENIE

Tieto zariadenia nájdete iba v tých hoteloch, kde je to priamo uvedené v popise. V mnohých prípadoch sa klimatizácia ovláda centrálné, a tak jej zapínanie/vypínanie z hladiska času a dĺžky celkom závisí od rozhodnutia hotela. Často je klimatizácia v prevádzke iba niekoľko hodín denne. Pri výpadkoch prúdu, príp. kolísaní prúdu, sa riadna prevádzka zariadenia spravídla udržiava pomocou núdzových agregátov, ktoré však nie sú technicky spôsobilé dodať dostatok elektriny, aby mohli zaručiť funkciu klimatizácií. V mnohých zariadeniach boli klimatizácie v posledných rokoch modifikované tak, že fungujú len pri zatvorených dverách a oknách a pri použití izbového kľúča, takže prevádzka klimatizácií automaticky končí pri opustení izieb, príp. 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 osolená morská voda. Pitnú vodu vám odporúčame zakúpiť v miestnych obchodoch alebo v hoteli. V hoteloch so solárnym ohrevom tečie občas vlažná voda, pri zlom počasí, príp. súčasnom používaní 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 odporúčame si zistiť pred odletom.

SERVIS A SLUŽBY

Pokiaľ ide o služby miestnych zamestnancov, zodpovedá úroveň a rýchlosť poskytovaných služieb mentalite obyvateľstva, preto je nutné počítať často s menšou súhlasnosťou a určitou ležernosťou 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 prenajíajú súkromní podnikatelia. Tvorbu cien teda nemôžeme z našej strany nijako ovplyvniť. Pri poskytovaní internetu, WiFi môže dochádzať z dôvodu počasia a prírodných vplyvov ku krátkodobým výpadkom.

SLNEČNÍKY/LEŽADLÁ

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

PLÁŽE

Údaje o vzdialenosti od hotela sú v popise hlavného katalógu len orientačné a predstavujú vzdialenosť vzdušnou čiarou. Cesta pešo alebo jazda môžu byť dlhšie. Väčšina pláží je verejná a prístupná aj miestnemu, podľa našich meradiel často hlučnému obyvateľstvu. Pláže pred hotelovými zariadeniami sú skoro všade vo verejnom vlastníctve, takže čistenie spadá do oblasti úloh miestnych obcí. Spravidla však obhospodarujú oblasti pláže pred hotelovými zariadeniami príslušní ubytovatelia (ležadlá, slnečníky, bary). Samozrejme sa aj ubytovateľ snaží túto oblasť pláže udržiavať v čistote. Klimatické podmienky, vietor a morské prúdy môžu spôsobiť nánosy, náplavy napr. vodnej trávy alebo výskyt medúz a podobne. Ďalej to môže viesť k obmedzeniam alebo zmenám pláže, čo je však nevyhnutné a nie je možné to z našej strany ovplyvniť. Dodržujte, prosím, pokyny týkajúce sa možnosti kúpania v hoteli, príp. na pláži, a zohľadňujte morské prúdy a počasie aj prílív a odliv. Ležadlá a slnečníky sú na prenájom 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 svojim lekárom. Voda v bazénoch sa musí pravidelne meniť, pričom počas výmeny vody

nie je možné bazény používať. Používanie bazéna je dovolené len počas prevádzkových hodín uvedených priamo na mieste a pri dodržovaní pokynov na použitie a prebieha na vlastné nebezpečenstvo, pričom rodičia zodpovedajú za svoje deti. Pokiaľ je súčasťou hotelového zariadenia aquapark (alebo samostatné kľučky do bazéna), je potrebné rešpektovať prevádzkový poriadok a pravidiel používania (najmä vekové a výškové obmedzenia). Prevádzka hotelových bazénov a aquaparkov je závislá od počasia, v prípade nepriaznivého počasia môže byť prevádzka obmedzená. 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 ležadliel a slnečníkov pri bazéne nezodpovedá vždy kapacite hotela.

ŠPORT/ZÁBAVA/AKTIVITY

Ponúkané aktivity je možné využívať podľa príslušných možností, príp. 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 čakacím časom alebo obmedzeniam, kvôli čomu žiadame vaše pochopenie. Určité plnenia je možné využívať len po predchádzajúcej rezervácii, bližšie informácie získate od našich sprievodcov, príp. zamestnancov príslušného hotela. Majte, prosím, pochopenie pre to, že existujúci športový materiál, ako aj napr. tenisové kurty, nezodpovedajú vždy zvyčajnému 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 ČR, a dbajte, prosím, bezpodmienečne na to, že na základe klimatických podmienok môže rýchlejšie dochádzať k únavovým javom a väčšej strate tekutín. Športové zariadenia, športové náradie a vozidlá by ste mali pred použitím skontrolovať. Pri poškodení vypožičaného výstroja je nutné vykonať úhradu na mieste. Zábavu pre deti, príp. detský klub nie je možné porovnávať s materskou školou a najmä nie je možné deti nútiť zúčastňovať sa týchto aktivít proti ich vôli. Animátorské programy sú dostupné iba v niektorých hoteloch. Prosíme vás o pochopenie aj v tom, že v medzinárodných kluboch a hotelových zariadeniach sa aj zábavný program a zábava ponúkajú viacjazyčne. Určité zábavné programy sa realizujú len pri zodpovedajúcom dopyte, príp. 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 mu teda zabrániť. Tiež 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 prislúbeného zábavného programu dochádzať aj po 22. hod. k obťažovaniu hlukom. Život na juhu sa prebúda až večer a podľa toho môže trvať až do skorých ranných hodín. Počas obdobia pred sezónou a po nej môže dôjsť k určitým obmedzeniam hotelových služieb (zábava, športová ponuka, klimatizácia atď.), preto ich nie je možné vždy zaručiť v plnom rozsahu. Táto okolnosť sa však zohľadňuje už pri utváraní ceny.

HYGIENA

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

HLUK

Z hygienických dôvodov je obvyklé vykonávať odstraňovanie odpadu skoro ráno, aby sa zabránilo obťažovaniu zápachom kvôli vysokým teplotám cez deň. Myslite, prosím, na to, že to nie je možné vždy vykonávať bezhlučne, avšak je to 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 (dodávateľia, agregáty atď.).

OČKOVÁNÍ

V súčasnej dobe do väčšiny zemí není povinné očkování (s výjimkou očkování proti žluté zimnici při příjezdu ze zemí s výskytom této choroby), nicméně doporučujeme před cestou konzultovat případná rizika s odborným lékařem. Aktuální informace naleznete také na serveru www.ockovani.com.

PRŮVODCOVSKÝ SERVIS

V čli vaší dovolené vás očekávají češky nebo slovensky mluvící průvodci Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., kteří organizují transfer z/na letiště, informační koktejl a pravidelné informační hodiny, jež se konají v každém hotelu 2x týdně. Pokud se vyskytne během vašeho pobytu jakýkoliv problém, oznamte tuto skutečnost našemu průvodci. V zájmu nás všech je, aby byl problém na místě vyřešen a abyste odjížděli z dovolené spokojeni. V destinacích,

kde nemá cestovní kancelář FISCHER zajištěný stálý průvodcovský servis, je klientům k dispozici na mobilním telefonu průvodce z nejbližší destinace. Průvodce nemůže ve svém voze převážet klienty. Průvodce může klienty doprovázet k lékárně jen dle časových možností, je však vždy k dispozici na mobilním telefonu.

POZNÁVACÍ ZÁJEZDY

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

VÝLETY

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

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

PRONÁJEM AUT

Převzetí vozu probíhá ve většině případů v kanceláři autopůjčovny. V případě, že máte objednané přistavení u hotelu, jste většinou z hotelové recepcce odvezeni do kanceláře autopůjčovny. Vrazení vozu probíhá shodně. Při převzetí/vrazení auta na letišti mimo otevírací dobu kanceláře (většinou 23.00–7.00 hod.) je účtován příplatek.

Při převzetí auta je třeba uhradit depozit embosovanou platební kartou. V mnoha případech autopůjčovny vyžadují přímo kreditní kartu na jméno hlavního řidiče. Dále může být v autopůjčovnách požadována úhrada plné nádrže paliva. Minimální věk řidiče je 21 let, řidičské oprávnění musí být vydané před více než jedním rokem. Řidič mladší 24 let musí většinou hradit příplatek. V ceně pronájmu je většinou zahrnuté základní pojištění CDW. Doporučujeme sjednat rozšířené pojištění SCDW. Podrobnosti Vám sdělí náš prodejce.

SEZONY

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

INFORMACE V KATALOGU

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