

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY FANTASY TRAVEL, s.r.o.

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře FANTASY TRAVEL, s.r.o., se sídlem Opálkova 135/13, 635 00 Brno, IČO 29299284 (dále také „VSP“) jsou platné pro všechny zájezdy, jejichž pořadatelem je cestovní kancelář FANTASY TRAVEL, s.r.o., a dále pro jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané jménem a na účet cestovní kanceláře FANTASY TRAVEL, s.r.o., nestanoví-li se jinak.

Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů dle § 2521 občanského zákoníku (dále jen „OZ“), jejichž pořadatelem je cestovní kancelář FANTASY TRAVEL, s.r.o. (dále jen „FANTASY TRAVEL“ nebo „cestovní kancelář“, případně „CK“).

Tyto VSP spolu s Důležitými informacemi, Reklamačním řádem a Ochranou osobních údajů tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu.

II. SMLUVNÍ VZTAH

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář FANTASY TRAVEL, s.r.o. a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem podepsané smlouvy o zájezdu (dále také jako „smlouva“) potvrzené ze strany FANTASY TRAVEL. Zákazníkem může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

Obsah této smlouvy je dále určen též těmito VSP, které jsou součástí katalogu či jiné nabídky, která byla zákazníkovi předána, a jsou zveřejněny též na www.fantasytravel.cz v sekci Důležité informace / Smluvní podmínky. Nedílnou součástí smlouvy je také ceník zájezdu.

FANTASY TRAVEL informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předšluní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy o zájezdu. FANTASY TRAVEL pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář (dále jen „vzorový formulář“), který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd nebo spojené cestovní služby, a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření smlouvy o zájezdu. Smlouva o zájezdu je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s FANTASY TRAVEL závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:

- podpis předložené smlouvy o zájezdu (formulář) zákazníkem ve lhůtě určené FANTASY TRAVEL;
 - zakliknutí pole „závazná objednávka“ v on-line rezervačním systému FANTASY TRAVEL;
 - jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou FANTASY TRAVEL zachycený v e-mailové, telefonické nebo jiné komunikaci.
- Smlouva o zájezdu je účinná:
- zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené FANTASY TRAVEL;
 - potvrzením zákazníkem podepsané smlouvy o zájezdu (formulář) zástupcem FANTASY TRAVEL.

Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje že:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu zaslány všeobecné smluvní podmínky FANTASY TRAVEL, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění FANTASY TRAVEL proti úpadku,
- mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,
- je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník

uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

III. CENA ZÁJEZDU A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede FANTASY TRAVEL druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

FANTASY TRAVEL má právo na úhradu ceny zájezdu a objednaných služeb před jejich poskytnutím. Zákazník je povinen uhradit zálohu ve výši minimálně 5.000,- Kč na osobu z konečné ceny při objednání zájezdu a doplatek do 30 dnů před zahájením služeb, není-li stanoveno jinak. V případě, že dojde k objednání zájezdu v době kratší než 30 dnů před jeho zahájením, uhradí zákazník plnou cenu.

Případné slevy vyhlášené cestovní kancelář FANTASY TRAVEL po datu uzavření smlouvy nemají vliv na cenu platnou v době uzavření smlouvy.

Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo FANTASY TRAVEL (na místě v hotovosti nebo platební kartou – pokud ji CK akceptuje, bankovním převodem či složenkou) nebo u k tomu zmocněného zástupce FANTASY TRAVEL.

Zákazníková finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet FANTASY TRAVEL, resp. v den, kdy FANTASY TRAVEL finanční plnění obdrží.

V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to FANTASY TRAVEL akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně FANTASY TRAVEL a na zájezdy pořádané FANTASY TRAVEL. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany FANTASY TRAVEL.

Konečná cena zájezdu zahrnuje:

Leteckou přepravu včetně letištních tax, palivových a bezpečnostních poplatků, transfery v destinaci, ubytování a stravování dle vlastního výběru a nabídky FANTASY TRAVEL, DPH, zákonné pojištění CK proti úpadku, služby delegáta, eventuální program během zájezdu či další služby uvedené ve smlouvě o zájezdu.

Konečná zájezdu nezahrnuje:

Cestovní pojištění, případně vízum, volitelné nepovinné služby v destinaci (například fakultativní výlety, pronájem auta apod.).

Zvýhodněné ceny:

Děti do 2 let

Cestují bez nároku na místo v letadle, stravu během letu a lůžko v ubytovacím zařízení. Do dne návratu nesmí dítě dovršit 2 roky a je účtován manipulační poplatek ve výši 1490,- Kč. Vyhrazuje si právo na změnu tohoto poplatku v závislosti na leteckou společnost.

Děti starší 2 let

Sleva pro děti starší 2 let platí pro děti ubytované na přistýlkách a jsou zpravidla ohraničeny věkem 12 let (v některých případech až 17 let), přičemž do dne návratu nesmí dítě tento věk dovršit.

IV. ZMĚNY SMLOUVY O ZÁJEZDU

Ze strany zákazníka

FANTASY TRAVEL si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je FANTASY TRAVEL povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny ne-

zakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. Na přání zákazníka lze provést změny v již uzavřené smlouvě o zájezdu, a to za podmínek stanovených v § 2532 OZ. Zákazník v takovém případě musí změnu oznámit písemně, a to cestovní kanceláři obchodnímu zástupci, u kterého zájezd zakoupil, a to do 7 dnů (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě.

Za každou jednotlivou změnu smlouvy (osoby, termínu, hotelu, destinace apod.) bude zákazníkovi naúčtován manipulační poplatek 1.000,- Kč (v případě letů na pravidelných linkách navýšený o skutečné náklady spojené s požadovanou změnou) za každou osobu uvedenou ve smlouvě.

V případě změny cestující osoby lze takovouto změnu provést za poplatek 1000,- Kč/ změna do maximálního počtu 50 % cestujících uvedených ve smlouvě.

Žádá-li zákazník provedení změny v počtu cestujících s tím, že se počet cestujících uvedených ve smlouvě sníží, zákazníkovi jsou v tomto případě účtovány za tyto cestující stornopoplatky dle bodu VI. těchto VSP.

Zákazník je oprávněn postoupit práva a závazky ze smlouvy na jinou osobu, a to za podmínek uvedených v § 2532 OZ.

Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

FANTASY TRAVEL nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady zákazníkovi doloží.

Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které FANTASY TRAVEL v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky).

Ze strany cestovní kanceláře

CK je oprávněna učinit změny v knihování, a to:

Před zahájením zájezdu

Nastanou-li okolnosti, o nichž se CK dozví a které jí brání poskytnout služby dle uzavřené smlouvy, a je-li nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je povinna takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je CK povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést.

Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit, či zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy neodstoupí, má se za to, že s touto změnou souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu nebo výše odstoupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.

Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu od smlouvy písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.

Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi úhradu, kterou od něj obdržela nejpozději však do 15 pracovních dnů. V případě, že zákazník objednal zájezd přes obchodního zástupce, uskuteční se vrácení platby jeho prostřednictvím poté, co mu bude prostřednictvím CK tato částka vrácena.

Dojde-li k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základe

dě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Jestliže se v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

V průběhu zájezdu

Jestliže po zahájení zájezdu CK neposkytne sjednané služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že sjednané služby anebo jejich podstatná část nebude moci řádně a včas poskytnout, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. CK je povinna v takovém případě zabezpečit náhradní služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám (tzn. zejména zabezpečit ubytování v hotelu stejné kategorie a zabezpečit zachování rozsahu zaplacené stravovací služby). Nejde-li pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené smlouvě, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

Přípustné odchylky od sjednaných služeb

V nutných případech je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy včetně mezipřistání a posunu / před- sunu termínu konání zájezdu o méně než 3 dny. CK neručí za případné posuny letů, zpoždění, předsunutí letů atd. z technických či bezpečnostních důvodů.

Zákazník bere na vědomí možnost změny letového řádu a zpoždění letadla. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dalších spojů přihlížet k možnému posunu či změně letu. U zájezdů je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a tyto dny tak nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Let může také z hlediska délky trvání částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího. V tomto smyslu nelze reklamovat event. zkrácení pobytu.

V případě, že společnost FANTASY TRAVEL zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny.

U výše uvedených skutečností nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy bez úhrady stornopoplatek. FANTASY TRAVEL neodpovídá za škodu způsobenou třetí osobou nebo zákazníkem, který není spojen s poskytováním zájezdu nebo se jedná o vyšší moc (vis major).

V. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU

Ze strany zákazníka

Zákazník je oprávněn kdykoliv před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno CK a to buď poštou, nebo elektronicky (mailem). Tento den se započítává do dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatek. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba.

V případě odstoupení zákazníka od smlouvy vzniká CK nárok na zaplacení smluvní pokuty čili stornopoplatek, jejichž výpočet bude proveden dle níže specifikovaných podmínek:

- do 60 dnů před odletem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 2.000,- Kč na osobu
- od 59 dnů do 30 dnů před odletem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% z konečné ceny zájezdu
- od 29 dnů do 16 dnů před odletem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z konečné ceny zájezdu
- od 15 dnů do 8 dnů před odletem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 75% z konečné ceny zájezdu
- v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu: 100% z konečné ceny zájezdu

Skutečně vzniklými náklady se rozumí zejména provozní náklady FANTASY TRAVEL a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

Konečnou cenou zájezdu se rozumí souhrnná cena zájezdu minus příplatek za cestovní pojištění včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatek) a nevyužité dovolené. Cestovní pojištění včetně připojištění na zrušení cesty je nevratné.

Odstoupením od smlouvy se rozumí také skutečnost, kdy se cestující nedostaví k odjezdu, odletu nebo vlastní vinou cestujícího dojde k jeho vyloučení ze zájezdu (například pro neúplné či neplatné cestovní doklady, celní přestupek, zamlčení skutečného zdravotního stavu apod.).

Zákazník, který podepsal s CK smlouvu o zájezdu, je povinen uhradit stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv osoby uvedené ve smlouvě. CK má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, respektive zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj. Obdobně se postupuje při obsazení vícelůžkového pokoje / apartmánu. Stornopoplatek za vízum, včetně poplatku za jeho vyřízení, činí 100%.

Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit FANTASY TRAVEL odstupné v těchto případech:

- a) FANTASY TRAVEL zvýší cenu zájezdu o více než osm procent;
- b) vnější okolnosti nutí FANTASY TRAVEL podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- c) FANTASY TRAVEL nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- d) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
- e) FANTASY TRAVEL odstoupila poté co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dn y;
- f) FANTASY TRAVEL odstoupila poté co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

V těchto případech je FANTASY TRAVEL povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká FANTASY TRAVEL vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

Ze strany cestovní kanceláře

CK může před zahájením zájezdu odstoupit s okamžitou platností od uzavřené smlouvy nebo po zahájení zájezdu smlouvu vypovědět s účinností ke dni doručení výpovědi v těchto případech a bez úhrady odstupného:

- z důvodů porušení smlouvy cestujícím. Za porušení smlouvy se považují i případy, kdy cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popřípadě hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a dále případy, kdy cestující bude prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek nebo bude slovně napadat zástupce CK či se bude vulgárně a hrubě vyjadřovat o společnosti FANTASY TRAVEL nebo o jejích zástupcích. Zákazníkovi v případě tohoto porušení smlouvy nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je zákazník povinen uhradit FANTASY TRAVEL náklady spojené se zpáteční dopravou a uhradit event. škodu, která byla cestujícím způsobena v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle jeho Smlouvy o zájezdu. CK žádá o pochopení tohoto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků FANTASY TRAVEL.
- do 14 dnů před zahájením zájezdu při nenaplnění minimálního počtu osob uvedeného v nabídce zájezdu, pokud bude z toho-

to důvodu zájezd zrušen. Zákazník bude obratem informován a bude mu nabídnuta změna smlouvy o zájezdu.

- do 20 dnů před termínem zahájení zájezdu, jestliže bude zájezd zrušen z důvodu, že vzhledem k nově vzniklým okolnostem bude pro FANTASY TRAVEL ekonomicky neakceptovatelný, protože předpokládané náklady vynaložené na uskutečnění zájezdu výrazně překračují náklady původně plánované. Zákazník bude obratem informován a bude mu nabídnuta změna smlouvy.
- bez stanovení lhůty – okamžitě, v důsledku tzv. vyšší moci (vis major), t.j. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. FANTASY TRAVEL má však v případě dané situace právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě předčasného ukončení zájezdu z důvodu vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

Zákazník je povinen

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů a formulářů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu).
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit řádně cenu zájezdu
- dostavit se na místo a v čase srazu účastníků zájezdu, sdělené CK v pokynech k odletu / odjezdu
- řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné, CK určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna ukončit smluvní vztah se zákazníkem, přičemž tento ztrácí nárok na další služby a nemá nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit škodu, kterou způsobil CK nebo ostatním poskytovatelům služeb v rámci zájezdu
- splnit očkovačí a další povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou tyto povinnosti stanoveny právním předpisem
- mít u sebe všechny platné doklady požadované pro vstup do příslušných zemí. Většina zemí vyžaduje cestovní pas platný ještě 6 měsíců po návratu.
- zákazník byl společností FANTASY TRAVEL, resp. prodejcem, informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a v případě, že je to pro danou destinaci relevantní, bude mu také sděleno, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány. Za tímto účelem je zákazník povinen uvést ve smlouvě stát, kterým byl vydán pas (pakliže není občanem ČR), jež mají v úmyslu použít cestující uvedení ve smlouvě k cestě do destinace, jakož i prodejci sdělit jiné podstatné informace nezbytné ke splnění informační povinnosti FANTASY TRAVEL dle OZ.
- FANTASY TRAVEL neodpovídá za škodu způsobenou chybným informováním zákazníka v důsledku neúplných nebo chybných informací sdělených zákazníkem FANTASY TRAVEL. Cestující, u něhož cestovní doklady v době odletu z České republiky neumožní jeho návrat zpět do České republiky, nebude přijat k letecké přepravě již na cestě z České republiky do země mimo Schengenský prostor.
- Každý zákazník, který uzavřel Smlouvu o zájezdu, je povinen na smlouvě uvést svůj kontaktní telefon a přesnou e-mailovou či poštovní adresu, kde ho bude moci FANTASY TRAVEL kdykoliv ze závažných důvodů (jako je např. oznámení o změně času odletu letadla, o změně ubytování atd.) zastihnout a kon-

taktovat, a to i krátce před zahájením čerpání služeb. FANTASY TRAVEL není zodpovědná za škodu způsobenou zákazníky v případě nemožnosti jeho informování o jakýchkoliv změnách na jím uvedeném kontaktním telefonním čísle nebo adrese uvedené ve smlouvě pro doručování zákazníky. Jestliže se zákazník z těchto důvodů nebude moci zájezdu zúčastnit, bude to považováno za odstoupení od smlouvy z jeho strany.

Cestovní kancelář je povinna

- pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy.
- CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
- CK poskytne 7 dnů před zahájením zájezdu zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě či nabídce.

VII. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CK

CK Fantasy Travel je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb., a to u Generali Pojišťovna a.s., se sídlem Bělehradská 299/132, 120 00 Praha 2 - Vinohrady, IČO 618 59 869, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění dle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na naší webové stránce www.fantasytravel.cz, sekce Důležité informace / Pojištění proti úpadku. Informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách CK a u všech obchodních zástupců.

VIII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, FANTASY TRAVEL a jejich obchodních partnerů.

FANTASY TRAVEL odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí FANTASY TRAVEL škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost FANTASY TRAVEL hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

Vznikla-li FANTASY TRAVEL škoda porušením povinnosti zákaz-

níkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Veškeré údaje a informace o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v nabídce odpovídají informacím známým v době jejího vypracování. Údaje týkající se způsobu stravování (zejména forma stravování – rozsah, doba podávání, místo), doplňkových služeb hotelů (fitness, sportovní vyžití, bazény, apod.) popsané v nabídkách se mohou během sezóny měnit. Změny jsou vyhrazeny. Pro aktuální informace doporučujeme sledovat internetové stránky www.fantasytravel.cz.

Nedílnou součástí těchto Všeobecných smluvních podmínek je také nabídka, ceník, Reklamační řád, Důležité informace a Ochrana osobních údajů. Každý cestující je povinen tyto výše uvedené informace prostudovat před zakoupením zájezdu. Podpisem smlouvy zákazník potvrzuje, že mu jsou tyto známy, rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá, a to jménem všech osob uvedených na jeho smlouvě, které ho k jejich přihlášení a účasti zmocnili.

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení smlouvy o zájezdu částečně nebo úplně neplatné či neúčinné, není tím dotčena platnost či účinnost ostatních ustanovení smlouvy o zájezdu. Místo neplatného či neúčinného ustanovení platí za dohodnuté takové ustanovení, které se co nejvíce přibližuje smyslu a účelu smlouvy.

Smlouva o zájezdu i VSP se řídí právem České republiky. Pro veškeré případné spory vyplývající ze smlouvy o zájezdu jsou příslušné české soudy.

Veškeré písemnosti týkající se smlouvy o zájezdu se zasílají na adresy bydliště, popř. sídla, místa podnikání smluvních stran, uvedené ve smlouvě, nebo došlo-li k řádnému písemnému oznámení změny adresy druhé smluvní straně, pak na tuto novou adresu. Za doručení se považuje předání písemnosti, zaslání této písemnosti faxem nebo doručení poštou, popř. kurýrem na adresu druhé smluvní strany. Za den doručení se považuje den, kdy druhá smluvní strana písemnost převzala, nebo převzetí písemnosti odmítla, popř. pátý den ode dne uložení písemnosti pro druhou smluvní stranu na poště bez ohledu na to, zda se tato druhá smluvní strana o uložení dozvěděla. Je-li písemnost druhé smluvní straně doručena dnem, který jako první lze považovat za den doručení.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. července 2018.

DŮLEŽITÉ INFORMACE

Níže uvedené Důležité informace jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu a Všeobecných smluvních podmínek cestovní kanceláře FANTASY TRAVEL, s.r.o. (dále jen „FANTASY TRAVEL“ nebo „cestovní kancelář“, případně „CK“).

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

LETECKÁ PŘEPRAVA

Lety nabízené cestovní kanceláří FANTASY TRAVEL jsou operovány renomovanými leteckými společnostmi. Některé lety mohou být provozovány nízkonákladovými leteckými společnostmi, jež na palubě poskytují občerstvení pouze za poplatek.

Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si CK vyhrazuje možnost změny místa odletu, trasy letu (včetně mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Platné časy odletů a příletů jsou uvedeny v Pokynech k odletu.

V případě leteckých zájezdů je potřeba počítat s tím, že se doba pobytu o dopravu úměrně krátí. Odlet a přílet se může uskutečnit v jakoukoliv dobu a může z hlediska délky zčásti nebo zcela zasahovat do dne následujícího. Tím může být zkrácen celkový počet dní trvání pobytu. Za tuto skutečnost nenese cestovní kancelář odpovědnost, nejedná se o porušení smlouvy o zájezdu, a nemůže tedy z tohoto titulu odpovídat za případnou vzniklou škodu.

Při časových posunech počátku a konce čerpání služeb nemůže cestovní kancelář poskytnout žádnou finanční náhradu. Změny času letů se mohou uskutečnit v některých případech i krátce před plánovaným odletem. Je to způsobeno povětrnostními podmínkami, provozními důvody (kterými jsou například přeplněné letové koridory), případně technická závada letadla. Při plánování dalších cest a přípojů je třeba počítat s dostatečnou časovou rezervou.

Zákazník bere na vědomí, že v odletových a příletových halách, jakož i v letadle, přebírá odpovědnost letecká společnost a zákazník je povinen se řídit jejími pokyny.

Pokud se dostavíte na letiště po času určeném k odbavení na letišti nebo nebudete vybaveni všemi potřebnými doklady, není možné odcestovat. V tomto případě není cestovní kancelář odpovědná za škody, které vám následně vzniknou.

Pokud se zákazník nedostaví anebo zmešká odlet / odjezd, má cestovní kancelář nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

Zákazníkům je doporučeno se ve vlastním zájmu k odbavení dostavit 2 hodiny před plánovaným odletem.

Upozorňujeme, že oprávněné subjekty (zejména orgány státní moci, přepravce či cestovní kancelář) si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu, pokud svým jednáním a chováním narušuje jejich chod, popřípadě hrozí-li nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu.

Z přepravy však mohou být vyloučeni i zákazníci, kteří například v případě zpoždění napadají zástupce naší CK nebo se vulgárně a hrubě vyjadřují o naší společnosti či jejich zástupcích. V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok zákazníka na úhradu nečerpaných služeb. Toto opatření má za cíl zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků naší CK.

ZAVAZADLA

Každý cestující zákazník má nárok na bezplatnou přepravu zavazadla do maximální váhy 15 kg, u některých leteckých společností 20 kg nebo 23 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Pokud více cestujících osob cestuje dohromady s jedním zavazadlem, nesmí přesáhnout hmotnost zavazadla 32 kg.

Příruční zavazadlo nesmí překročit hmotnost 5 kg a nezapočítává se do bezplatně přepravovaných zavazadel. Děti do 2 let nemají nárok na místo v letadle ani na bezplatnou přepravu zavazadel. Kabinové zavazadlo nesmí podle mezinárodních předpisů z bezpečnostních důvodů obsahovat předměty, které lze klasifikovat jako nebezpečné. Více na www.fantasytravel.cz v sekci Důležité informace / Bezpečnost na letišti.

Pokud bylo zavazadlo během letu poškozeno či ztraceno, ihned sepište (ještě v tranzitním prostoru) reklamační protokol P.I.R. (PROPERTY IRREGULARITY REPORT), který budete potřebovat při uplatnění nároku na odškodnění či dohledání zavazadla. Přeprava nadrozměrných zavazadel, například sportovního náčiní (zpravidla golfových bagů, jízdních kol, surfů apod.) nahláste při uzavření smlouvy o zájezdu. Za tuto službu platí zákazník cestovní kanceláři, případně přímo letecké společnosti poplatek, jeho výši sdělí pracovníci cestovní kanceláře nebo obchodního zástupce.

Dětské kočárky se zpravidla přepravují bezplatně. V souladu s přepravními podmínkami musí být přepravovaný kočárek v obalu. Bude-li kočárek bez obalu či fólie, nenese letecká společnost odpovědnost za poškození, ke kterému může během letu dojít.

Zvířata se zásadně přepravují pouze po předchozím nahlášení cestovní kanceláři, následněm souhlasu leteckého přepravce a za poplatek. Malá zvířata (cca do 5 kg) můžete přepravovat v kabině letadla v uzavřené schránce. Větší zvířata se přepravují v zavazadlovém prostoru, ve zvláště tomu určených kontejnerech. Upozorňujeme na skutečnost, že většina hotelů neakceptuje zvířata ve svém ubytovacím zařízení.

ČASOVÁ PÁSMO

Při letech do vzdálených destinací (avšak i do Středomoří) vždy dochází k časovým posunům. Všechny časy uvedené v letovém řádu jsou místní. Z tohoto důvodu doporučujeme ihned po příletu do destinace přeřízení hodinek.

DÉLKA ZÁJEZDU

Je vyjádřena v nabídce CK počtem dní či nocí. Do celkového počtu dní trvání zájezdu jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případě, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, případně časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že let může částečně zasahovat do dne následujícího, případně předchozího. Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením a ukončením zájezdu rozumí okamžik započetí letecké přepravy (tj. okamžik započetí odbavování leteckým přepravcem).

Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin).

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

UBYTOVÁNÍ

Ubytování, které je obsahem smlouvy o zájezdu pořádané cestovní kanceláří FANTASY TRAVEL, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.

Cestovní kancelář se vždy snaží zajistit svým klientům nejvyšší kvalitu ubytování v dané kategorii. Snažíme se vždy vyhovět individuálním požadavkům zákazníků (zejména požadavky na ubytování rodin vedle sebe, požadavky na určité patro v ubytovacím zařízení, výhled na moře, požadavky polohy pokoje vůči vzdálenosti od pláže apod.). Pakliže takové požadavky nejsou hotelem zpoplatněny, jedná se pouze o nezávazné přání bez právního nároku. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu. Cestovní kancelář nemá přímý vliv na určení konkrétního pokoje a na další požadavky zákazníka, které v tomto směru může cestovní kancelář zajistit pouze nad rámec svých smluvních povinností žádostí adresovanou ubytovateli.

Nabídka CK FANTASY TRAVEL zahrnuje kvalitní hotely, apartmány a bungalovy následujících tříd. Kategorie a třídy uvedené u příslušných hotelových zařízení jsou stanoveny národními úřady pro turistiku nebo sdruženími, v souladu s právními předpisy příslušného státu a řídí se výlučně podle jejich národních kritérií, zejména tedy místních zvyklostí, a nejsou totožné s ustanoveními, popř. kritérii v České republice.

Přídavné symboly hodnocení je nutné odvozovat ze subjektivních reakcí zákazníků a představují jen další orientační pomůcku.

- ** objekty turistické třídy s účelným vybavením
- *** objekty střední třídy s průměrným vybavením a službami
- **** objekty vyšší střední třídy s nadprůměrným vybavením a službami
- ***** luxusní hotely s nadstandardním vybavením a službami pro náročné hosty

Je nutné upozornit na skutečnost, že kategorizace hotelů je vždy v rámci limitu dané kategorizace, takže dva hotely stejné kategorie mohou mít různou úroveň. I v komfortních hotelech mohou být

některé pokoje jednoduše zařízeny. Některé hotely mají několik typů pokojů (odlišný nábytek, barva dekorací apod.) a není možné v nabídce zobrazit všechny dostupné pokoje dané kategorie. Vybavení vždy odpovídá popisu v nabídce CK. Případný rozdíl není důvodem k reklamaci. Chtěli bychom vás také upozornit, že způsob kategorizace, kritéria na zařazení a označování kategorií se v jednotlivých zemích z tohoto důvodu liší, a proto není možné porovnávat standardy v různých zemích. Je nutné vycházet ze směrnice Rady č. 90/314/EHS, kdy klasifikace ubytovacího zařízení podléhá předpisům daného hostitelského státu a tato kategorizace se může značně lišit od kategorizace platné u nás.

Počítejte s tím, že vybavení, poloha, stáří nábytku a design pokojů, studií či apartmánů, nejsou ani v objektech stejné kategorie vždy stejné.

U pokojů, které jsou umístěny směrem k moři je nutné počítat s tím, že mohou být před okny či balkony překážky (například vzrostlá zeleň), a výhled na moře může být tak pouze částečný. Některé ubytovací kapacity považují za pokoje s výhledem na moře také ty, které mají tento výhled pouze boční. Fotografie jednotlivých ubytovacích kapacit a okolí jsou pořizovány se značným časovým předstihem a může se tedy stát, že skutečnosti na nich uvedené se mohou v průběhu sezóny změnit. Jak fotografie hotelu, tak fotografie pokojů, je třeba brát jako orientační.

Lůžka v ubytovacích zařízeních mohou být oddělená, anebo manželská. V některých případech mohou být i napevno přidělaná. Dvoulůžka bývají v některých zemích pouze s jednou příkryvkou pro 2 osoby a mohou mít menší rozměry, než na jaké jsme zvyklí u nás.

Přistýlkami ve dvoulůžkových pokojích může být pohovka, rozkládací lůžko, křeslo či patrová postel. Obytný prostor tak může být značně omezen. Menší prostor je tak zohledněn ve slevě pro 3. a 4. osobu. I rodinné pokoje, které jsou prostorově větší a často za příplatek, mohou mít dvoulůžko a dvě přistýlky.

Dětské postýlky jsou většinou k dispozici jen podle možnosti a v některých případech za úhradu (na recepci hotelu), přičemž vám doporučujeme sdělit příslušná přání již při objednávce. Poskytnutím dětské postýlky může dojít k prostorovému omezení. Mnoho hotelů je tvořeno centrální budovou a dalšími vedlejšími budovami (dependencemi, vilami, bungalovy) umístěnými v areálu hotelu. Váš pokoj může být umístěn jak v centrální, tak vedlejší budově, pokud rozdíl mezi tímto typem pokojů není rozlišen v nabídce CK. Může se stát, že v jednotlivých částech ubytovacího zařízení jsou různé typy pokojů s odlišným vybavením. Pokud však ubytovací zařízení jako celek splňuje podmínky pro zařazení do příslušné kategorie ubytovacího zařízení, nejedná se o porušení smlouvy o zájezdu ani jiných právních norem, proto nenese FANTASY TRAVEL odpovědnost za případný rozdíl v poskytovaných službách v rámci dané kategorie.

Některá ubytovací zařízení poskytují klientům sejfy, minibary / ledničky či internetové připojení nad rámec standardního vybavení. Vezměte, prosím, na vědomí, že za tyto služby může být na místě vybírán ubytovacím zařízením poplatek.

I přesto, že některá ubytovací zařízení disponují bezbariérovými pokoji, není možné zaručit, že i celý areál hotelu a přístup na pláž budou bezbariérové. Z tohoto důvodu není možné takové nedostatky reklamovat.

Při ubytování v jednolůžkových pokojích se může stát, že jeho vybavení, velikost či poloha nebude srovnatelná s dvoulůžkovými pokoji (pokoj může být i bez balkonu), byť byl zaplacen poplatek za neobsazené lůžko či jednolůžkový pokoj. V případě ubytování jednoho klienta v jednolůžkovém pokoji je účtován příplatek za neobsazené lůžko i v případě, kdy toto lůžko není v pokoji umístěno.

Ve většině ubytovacích zařízení je prováděn úklid, výměna ručníků a ložního prádla. Neznamená to však, že výměna probíhá každý den. Úklid i další služby závisí především na klasifikaci

a kvalitě ubytovacího zařízení. Úklid ve studiích, apartmánech a penzionech má režim zcela odlišný (ve většině případů se jedná o menší úklid 1 – 2 x za pobyt).

Pokoje většinou nebyvají dostatečně zvukově izolované. Život se odehrává – zvláště v hlavních sezóně – jak v areálu hotelu, tak na ulici, často až do pozdních nočních hodin. Pokud se nacházíte v blízkosti těchto rušných míst, mohou způsobovat hluk. Automobily a motocykly nepodléhají žádným přísným předpisům. Hlukem se rozumí i chování jiných hostů či osob. Počítejte také s tím, že během sezóny se může vyskytnout hluk z letecké přepravy.

K exotice jižních zemí patří i všudypřítomný hmyz, se kterým se lze setkat i v prostorách hotelů. Pro každý případ si s sebou vezměte prostředky proti hmyzu.

Bohužel i přes veškeré naše snahy se ne vždy podaří zajistit Vámi objednaný hotel, a to i přesto, že jste si jej objednali dlouho před odletem. Zákony hostitelských zemí totiž povolují vyšší příjem objednávek, než je skutečná kapacita hotelu. V tomto případě je management hotelu povinen zajistit náhradní ubytování, avšak vždy v téže anebo ve vyšší kategorii. Nárok máte na ubytování v té kategorii, která Vám byla potvrzena a kterou jste si zaplatili. Zákazník bere na vědomí, že rozsah služeb v případně náhradního ubytování, které souvisí s polohou hotelu, jakož i se samotnou strukturou, nemusí být vždy stejné jako u původně objednaného hotelu. V tomto případě nevzniká nárok na jakoukoliv náhradu ze strany cestovní kanceláře.

V některých zemích (například Řecko) se můžete setkat s jiným typem kanalizace (užším potrubím). V těchto případech se nesmí vyhazovat toaletní papír do záchodové mísy, jelikož hrozí ucpání odpadu.

Pokud je v hotelu k dispozici klimatizace (může být i za poplatek), je většinou vázána na přítomnost v pokoji. Její ovládání může být jak individuální, tak i centrální a v tomto případě závisí její funkčnost na režimu hotelu. Její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí ubytovacího zařízení. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. Při výpadcích proudu, popř. kolísání proudu, se řádný provoz zařízení zpravidla udržuje pomocí nouzových agregátů, které však nejsou technicky způsobilé dodat dostatek elektřiny, aby mohly zaručit funkci klimatizací. V mnoha zařízeních byly klimatizace v posledních letech modifikovány tak, že fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojového klíče, takže provoz klimatizací automaticky končí při opuštění pokojů, popř. otevření oken nebo dveří. Ve většině destinací je klimatizace v provozu pouze v období hlavní sezóny (hlavní sezónou se rozumí červenec – srpen), v ostatním období může být zcela vypnuta. Hluk při provozu klimatizací nelze, bohužel, vyloučit.

Prosíme, abyste vzali na vědomí, že ve většině hotelů není povoleno donášet na pokoj vlastní potraviny či nápoje. Výjimkou jsou hotely apartmánového typu vybavené kuchyňkou.

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

STRAVOVÁNÍ

Stravování zahrnuté v ceně zájezdu odpovídá počtu zaplacených nocí. V každé zemi platí odlišné stravovací zvyklosti dané kulturními rozdíly. Ty se týkají jednak sortimentu stravy, tak i způsobu jejího servírování. V turistických destinacích se nabízejí v mnoha hotelech typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklými kořeními a přísadami a nepodávají se vždy horké. Berte

prosím na vědomí, že tělo často potřebuje několik dní, aby se přizpůsobilo odlišnému klimatu a neobvyklé stravě, popř. že zejména tyto okolnosti a požívání ledově chladných nápojů mohou vést k žaludečním potížím a onemocněním průjmem (cestovní diarrhea). Podle nejnovějších poznatků lze taková onemocnění i u osob, které se v jižních zemích zdržují častěji, odvodit z uvedených změn. Nelze tedy vycházet z toho, že jsou např. vyvolána nedostatečnou kvalitou zpracovaných potravin nebo nedostatečnými hygienickými podmínkami. Proto vám doporučujeme poradit se před začátkem dovolené se svým lékařem nebo lékárníkem a vzít si s sebou příslušné léky.

Úroveň, kvalita, množství a sortiment stravy jsou plně v kompetenci hotelu, přičemž se v jednotlivých pobytových místech liší podle kategorie ubytovacího zařízení nebo i podle restaurace, ve které se hosté stravují. Cestovní kancelář nemůže ovlivnit případné opakování nabídky jídel, zejména u delších pobytů. Může také dojít k tomu, že se zejména na začátku a na konci sezóny nebude v restauraci stravovat dostatečný počet klientů, aby mohlo být stravování připraveno formou bufetu, přestože je to v nabídce uvedeno. V takovém případě jsou jídla servírována. V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu.

I v případě, kdy je strava podávána formou bufetu se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou.

V hotelech střední nebo vyšší kategorie je běžné, že je u večerí vyžadováno společenské oblečení (u mužů jsou to dlouhé kalhoty a uzavřená obuv, u žen sukně či dlouhé kalhoty).

U restaurací, které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. Čerpání první a poslední stravovací služby závisí na času přiletu / odletu, respektive na příjezdu / odjezdu a nástupu / odhlášení na / z ubytování. V případě časného odletu, pozdního či zpožděného přiletu do destinace nebo účasti na fakultativním výletu není možné poskytnout slevy a finanční kompenzace za služby, které nemohly být z tohoto důvodu využity.

Ve většině pobytových zemí se u vody v potrubí jedná pouze o užitkovou vodu, která není vhodná k požívání jako pitná voda. V některých destinacích je obvyklá odsolovaná voda, která má nepříjemnou charakteristickou pachut', a to i po převaření, ale je zdravotně nezávadná.

Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak.

Pokud je stravování formou all inclusive, je z organizačních důvodů ve většině hotelů nutné nosit plastický náramek. Čerpání programu all inclusive v den odletu je závislé na době opuštění hotelu / odhlášení. V některých hotelech závisí poskytování programu all inclusive také na interních hotelových pravidlech. Ve většině hotelů je možné čerpání programu all inclusive po odhlášení doplatit na recepci. Přesný rozsah zahrnutých plnění si, prosím, zjistěte z příslušného popisu hotelu. Rozsah plnění se přitom řídí také podle třídy hotelu.

All inclusive je označením způsobu stravování, který zákazníkově zajišťuje přísun stravy nebo občerstvení a tekutin během dne. Systém all inclusive nemá pevně stanovená pravidla ve všech hotelech a záleží na managementu hotelu, jakým způsobem si uvedený systém zajištění stravovacích služeb konkrétně upraví. Může dojít k odlišnostem v jednotlivých ubytovacích zařízeních. Obecně lze říci, že se jedná o stravování formou plné penze (snídaně, oběd a večeře), které zahrnuje alkoholické a nealkoholické nápoje, případně občerstvení, například ve formě svačiny v podobě snacku nebo sladkého pečiva, které je podáváno zpravidla v omezených časových hodinách v zařízeních stanovených hotelem. Orientační popis naleznete u popisu hotelu. Zpravidla je služba all inclusive omezena časovým rozmezím 10:00 – 23:00. Podrobnosti budou upřesněny zástupcem CK na místě. V období mimo hlavní sezónu může dojít k omezení některých služeb z důvodu menší obsazenosti hotelu.

Ultra all inclusive je rozšířené all inclusive.

Polopenze znamená snídaně a večeře (u některých hotelů snídaně a oběd), plná penze snídaně, oběd a večeře.

Vnášení potravin a nápojů nakoupených mimo zařízení do hotelu může být zakázáno domovním řádem a zejména u menších kapacit se můžete setkat i s výslovnými protesty personálu nebo majitele.

BAZÉNY

Z hygienických důvodů je nutné přidávat do vody v bazénu chemikálie. Hostům s citlivou pokožkou doporučujeme, aby toto konzultovali se svým lékařem. Voda v bazénech se musí pravidelně měnit, přičemž během výměny vody nelze bazény užívat. Užívání bazénu je dovoleno jen během provozních dob vykázaných přímo na místě a při dodržování pokynů k použití a probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Pokud je součástí hotelového zařízení i krytý bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván. Tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Kryté bazény mohou být v letních měsících mimo provoz.

Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak. Počet lehátek a slunečníků u bazénu ne vždy odpovídá kapacitě hotelu.

PLÁŽE

Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou v popisu hotelu orientační a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hlučnému obyvatelstvu. Pláže před hotelovými zařízeními jsou skoro všude ve veřejném vlastnictví, takže čištění spadá do oblasti úkolů místních obcí. Zpravidla však obhospodařují oblasti pláže před hotelovými zařízeními příslušní ubytovatelé (lehátka, slunečníky, bary).

Samozřejmě se i ubytovatel snaží tuto oblast pláže udržovat v čistotě. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit nánosy, náplavy např. vodní trávy nebo výskyt medúz a podobně. Dále to může vést k omezením nebo změnám pláže, což je však nevyhnutelné a nelze to z naší strany ovlivnit. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak. Počet lehátek a slunečníků na pláži ne vždy odpovídá kapacitě hotelu.

Cestovní kancelář ve své nabídce popisuje pláže, nikoliv mořské podloží, které nemusí vždy být stejné jako je pláž (například u písčité pláže nemůžeme zaručit, že po vstupu do moře nenaleznete kámen či kameny).

V destinacích, kde je běžné korálové podloží (zejména Egypt), je zpravidla vstup do moře přes molo, na jehož konci je žebřík. Korálové podloží může být při odlivu odkryto s tím, že moře ustoupí až za korály.

SPORT, ZÁBAVA A NÁČINÍ

Nabízené aktivity lze využívat podle příslušných možností, popř. podle povětrnostních podmínek. Zejména prosíme, abyste zohlednili, že při velké poptávce je snaha dát nabízené možnosti sportu a zábavy k dispozici všem hostům ve stejné míře. V jednotlivých případech proto může docházet k čekacím dobám nebo omezením, za což žádáme o vaše pochopení. Určitá plnění lze využívat jen po předchozí rezervaci, bližší informace získáte od našich delegátů, popř. zaměstnanců příslušného hotelu. Mějte prosím pochopení pro to, že stávající sportovní materiál, jakož i např. tenisové kurty neodpovídají vždy navyklemu standardu a na základě stálého užívání mohou vypadat opotřebovaně. Požívání sportovního nářadí i účast na sportovních, zábavních a jiných aktivitách probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti, vedení hotelu zejména neodpovídá za zranění vznikající při sportovní činnosti. Animační programy jsou dostupné pouze v některých hotelech. Rozsah a četnost animací je pro každé období individuální a je nutné se o konkrétních detailech animace informovat v daném hotelu. Animační programy nejsou zpravidla v českém jazyce a bývají obvykle prováděny v jazyce klientů, kteří v hotelu převládají. Jejich rozsah a četnost závisí vždy na daném hotelu. CK za zajištění průběhu, rozsahu, četnosti a druhu animačního programu nenesou odpovědnost a nemůže je nikterak ovlivnit.

Určité zábavní programy se provádějí jen při odpovídající po-
ptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

Upozorňujeme na skutečnost, že období mimo hlavní sezónu
(hlavní sezónou se rozumí období červenec – srpen) přináší ve-
dle výhodných cen i to, že některá ubytovací zařízení na základe-
ně nízkého počtu turistů mohou své poskytované služby omezit.
Rovněž bary, restaurace, diskotéky a zařízení nabízející další
doplňkové služby (například pronájem lehátek a slunečníků, pro-
voz dětských klubů, vodní sporty) nemusí být v provozu. Zároveň
za absenci doplňkových služeb v hotelu (jako jsou například billi-
ard, sauna, stolní tenis apod.) po celou sezónu neručíme (jedná
se o mimořádné a nepředvídatelné skutečnosti, které nemůže
FANTASY TRAVEL ovlivnit).

Skuzavky, tobogány či aquaparky jsou zpravidla v provozu pou-
ze několik hodin denně, obvykle 2 hodiny dopoledne a 2 hodiny
odpoledne.

OBYVATELÉ, SLUŽBY A HYGIENA

Pokud jde o služby hotelových zaměstnanců, odpovídá rychlost
a úroveň poskytovaných služeb mentalitě obyvatelstva, a proto
je potřeba počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérnos-
tí při plnění povinností, na druhou stranu však s přátelským a mi-
lým přístupem. Úroveň služeb vždy vychází z místních podmínek
a zejména při cestách do mimoevropských zemí nemusí vždy
odpovídat standardům a očekávání evropských cestovatelů.

Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích rozdílné od
našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější.
Totéž platí i ve vztahu k životnímu prostředí. Je nutné upozornit
i na následující problémy, jako plíseň, zápach z odpadu a hmyz.
Může se stát, že ve vlhkém prostředí u moře může dojít k vzniku
plísní (častěji než u nás). V mnoha případech k tomu přispívá
i vlhkost z ručníků, šatstva a dek, ve spojení s nedostatečným
větráním. Proto se plíseň musí řešit ihned po vzniku operativně
na místě, neboť kvalitní dezinfekční prostředky umožní plí-
seň okamžitě ničit. Na druhou stranu v mnoha případech vzhled
kachlíček (mramoru) a věkové opotřebení spár mnohdy vypadá,
jakoby se jednalo o plíseň, ale ve skutečnosti tomu tak není.

Pohled na tyto skutečnosti (jako například odlišné hygienické
standarty) jsou dány rázem zdejší krajiny a mentalitou místních
obyvatel, které nelze srovnávat s normami platnými v ČR, či roz-
dílnými klimatickými podmínkami.

Zápach z odpadu (pokud se vyskytne) je způsobem vyšší vlh-
kostí vzduchu a teplotami (ve vyšší teplotě se veškeré biologické
odpady, včetně odpadků v koších v koupelnách rychleji rozklá-
dají, což může způsobit zápach. Pokud se však taková závada
naskytne, je třeba ji ihned řešit s personálem hotelu.

Ne každá země má stejně vysoký technický standard, na který
jste zvyklí.

V případě technické závady, jako např. u výtahu nebo klimatiza-
ce, může opatření náhradních dílů nějakou dobu trvat, protože
nejdou v rekreačních oblastech vždy k dispozici.

VODA A ELEKTŘINA

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a va-
ření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. V ho-
telech se solárním ohřevem teče občas vlažná voda, při špatném
počasí anebo popřípadě současném užívání více sprch v hotelu
může docházet ke krátkodobým omezením. V některých zemích
může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elek-
trické energie. S tím pak samozřejmě dochází i k výpadku klima-
tizace.

HMYZ A ZVÍŘATA

Na základě odlišného klimatu může dojít k výskytu hmyzu, při-
čemž toto nelze vyloučit ani v hotelovém zařízení. Navzdory
použití vhodných ochranných prostředků proti hmyzu, které by
se měly již ve vašem vlastním zájmu používat pouze omezeně,
nelze úplně vyloučit výskyt hmyzu jak v hotelovém zařízení, tak

i v jednotlivých hotelových pokojích. Pokud byste si všimli výskytu
hmyzu, žádáme vás, abyste to obratem oznámili zaměstnancům
hotelu, kteří přijmou příslušná opatření. Navíc doporučujeme vzít
si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům.
Nedoporučujeme se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny.

Upozorňujeme, že zejména ve středomořských destinacích je
v hotelech běžný výskyt koček, a to i v restauračních zařízeních.
Kočky jsou považovány za oblíbené domácí mazlíčky a jsou
v hotelech respektovány, přestože to některým klientům může
připadat nepatřičné. Výjimkou není ani výskyt ještěrek.

DELEGÁTI - PRŮVODCI

Cestovní kancelář FANTASY TRAVEL má ve všech svých desti-
nacích, není-li uvedeno jinak, český nebo slovenský hovořící zá-
stupce. Jedná se o naše zaměstnance anebo využíváme servis
našich zahraničních partnerů. Delegáti jsou přítomni zejména na
pravidelných informačních schůzkách, jež se konají v každém
hotelu zhruba 2x týdně. Pokud se vyskytne během vašeho po-
bytu jakýkoliv problém, oznamte tuto skutečnost našemu dele-
gátovi. V zájmu nás všech je, aby byl problém na místě vyřešen
a abyste odjížděli z dovolené spokojeni. Delegát je vždy k dispo-
zici také na mobilním telefonu.

FAKULTATIVNÍ VÝLETY

Fakultativní výlety jsou ve většině případů pořádány našimi
zahraničními partnery a nejsou poskytovány v rámci smlouvy
o zájezdu. Cestovní kancelář FANTASY TRAVEL tedy nenese
žádnou odpovědnost za jejich rozsah, kvalitu a cenu. Případnou
reklamaci úrovně fakultativního výletu je třeba ze strany zákazní-
ka vždy podat u příslušného prodejce fakultativního výletu (a to
i v případě, kdy je FANTASY TRAVEL zprostředkovatelem těchto
služeb) a nikoliv u CK. K tomu, aby byl daný fakultativní výlet
uskutečněn,

je vždy potřeba minimální počet jeho účastníků, který stanoví
daný zahraniční partner.

TRANSFERY

Při posuzování délky transferu do Vašeho ubytovacího zařízení
je nutno vzít v úvahu vzdálenost hotelu i to, že transfer nemíří
přímo do Vašeho hotelu, ale sváží další klienty, jejichž ubytová-
ní se nachází na trase. Chcete-li ušetřit Váš čas, zajistíme Vám
individuální transfer, který vás odveze přímo do Vašeho hotelu.
O poplatku za tuto službu se informujte u naší CK nebo u ob-
chodního zástupce.

CESTOVNÍ DOKLADY

Před cestou do zahraničí je důležité si zjistit, jakou minimální plat-
nost cestovního dokladu požaduje stát, do kterého se chystáte
vycestovat. Některé státy vyžadují platnost cestovních dokladů
ještě minimálně 6 měsíců po návratu. O pasových a vízových po-
žadavcích jednotlivých států budete informováni před uzavřením
smlouvy o zájezdu. Podrobnější informace Vám také poskytnou
na každém oddělení pasové služby. CK nemá povinnost kontro-
lovat platnost cestovních dokladů, za své pasové a vízové forma-
lity si každý klient odpovídá sám.

U cest do zemí Evropské unie (Schengenského prostoru) lze
jako cestovní doklad použít také občanský průkaz se strojově
čitelnými údaji, pokud nemá oddělenou vyznačenou část (ustři-
žený roh). K cestám nelze používat občanské průkazy typu
identifikační karty bez strojově čitelných údajů. Upozorňujeme,
že dnem 26. června 2012 skončila možnost cestování dětí za-
psaných v cestovních dokladech rodičů. Každý občan ČR tak
musí mít k vycestování do zahraničí svůj vlastní cestovní doklad.
Blíží informace naleznete na www.mvcr.cz. V případě, že zá-
kazník v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady,
je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové doklady sám a na
vlastní náklady. Delegáti jsou mu v těchto případech dle časo-
vých možností nápomocni.

VÝHRADA ZMĚNY PODMÍNEK

Nabídka cestovní kanceláře FANTASY TRAVEL je připravována ve značném časovém předstihu před realizací zájezdu a i přes vynaložení snahy pečlivě připravit veškeré informace o rozsahu poskytovaných služeb, mohou nastat i nové okolnosti, které mají vliv na podmínky realizace připravovaných zájezdů. Vyhrazuje si proto právo na jejich změnu. Při posuzování reklamací (stížností) ke kvalitě služeb vycházíme

REKLAMAČNÍ ŘÁD

PŘEDMĚT

Tento reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti cestovní kanceláře FANTASY TRAVEL, s.r.o., se sídlem Opálkova 135/13, 635 00 Brno, IČO 29299284 (dále jen „FANTASY TRAVEL“ nebo „cestovní kancelář“) za vady zájezdu a jejich vyřizování.

FANTASY TRAVEL odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesházích.

Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smluvním rámcem.

UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných cestovní kanceláří zákazník uplatňuje v provozovně cestovní kanceláře, v sídle nebo u obchodního zástupce služeb cestovní kanceláře, kde reklamované služby zakoupil, případně v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo u jiného, cestovní kanceláří pověřeného, zástupce.

Práva z odpovědnosti za vady doplňkově prodávaného zboží zákazník uplatňuje v kterékoli provozovně cestovní kanceláře, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, tj. v provozovně cestovní kanceláře, kde reklamované doplňkově prodávané zboží zakoupil, případně i v sídle cestovní kanceláře.

Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout FANTASY TRAVEL bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže FANTASY TRAVEL odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

Reklamací může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.

Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést rezervační číslo zájezdu uvedené na smlouvě o zájezdu či jejím potvrzení, jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodnit a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově doložit; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, např. stejnopis objednávkový, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.

VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je zástupce cestovní kanceláře po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností povinen rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů.

Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.

V případě ústního podání reklamace (např. v místě poskytované služby) je povinen průvodce zájezdu, delegát nebo jiný cestovní

z principu účelovosti, tj. zda služby umožňují plnit hlavní předpokládaný účel (smysl) účasti na zájezdu, který lze s ohledem na objektivní okolnosti spravedlivě očekávat. Subjektivní hodnocení významu jednotlivých složek poskytovaných služeb a prostředí ze strany klienta bohužel nemůže CK zohledňovat.

Tyto Důležité informace nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. července 2018.

kanceláří pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník předá průvodci zájezdu, delegátovi nebo zástupci hotelu, případně jinému pověřenému zástupci cestovní kanceláře písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace služeb, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující průvodce zájezdu, delegát nebo zástupce hotelu, případně jiný pověřený zástupce cestovní kanceláře. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému cestovní kanceláří pověřenému zástupci jakož i zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce cestovní kanceláře a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

ZBŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE

V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

FANTASY TRAVEL odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li FANTASY TRAVEL vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstoupného.

Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne FANTASY TRAVEL bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu skutečně jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouvy o zájezdu, poskytne FANTASY TRAVEL zákazníkovi přiměře-

nou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je FANTASY TRAVEL povinná, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese FANTASY TRAVEL náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. FANTASY TRAVEL se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zákazník je srozuměn s tím, že FANTASY TRAVEL, s.r.o., se sídlem Opálkova 135/13, 635 00 Brno, IČO 29299284 (dále jen „FANTASY TRAVEL“), je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu smlouvy o zájezdu, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v předchozím článku v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům FANTASY TRAVEL (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahr. partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.

Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je FANTASY TRAVEL oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese FANTASY TRAVEL nebo e-mailem zasláným na e-mail: rezervace@fantasytravel.cz. V tomto případě nebude FANTASY TRAVEL zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů FANTASY TRAVEL, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

Výše uvedená ustanovení platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

OSTATNÍ USTANOVENÍ

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, popř. jiné smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz. Zákazník může využít rovněž platformu pro řešení sporů on-line, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. července 2018.

Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zasláným FANTASY TRAVEL, a to buď na adresu FANTASY TRAVEL nebo e-mailem zasláným na e-mail: rezervace@fantasytravel.cz.
- b) Požadovat od FANTASY TRAVEL přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
- c) Požadovat, aby FANTASY TRAVEL omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) FANTASY TRAVEL již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
- d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- e) Získat od FANTASY TRAVEL kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je FANTASY TRAVEL povinná mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
- f) Získat své osobní údaje, které FANTASY TRAVEL zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá FANTASY TRAVEL osobní údaje zákazníka jinému správci.