

PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE FISCHER, A. S.

se sídlem Na Strži 65/1702, 140 62 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

ZÁJEZDY Z NABÍDKY ZIMNÍ DOVOLENÁ U MOŘE 2020-2021 A ZÁJEZDY NEV-DAMA ZIMNÍ DOVOLENÁ LETECKY U MOŘE 2020-2021.

PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ K ZÁJEZDŮM Z NABÍDKY FISCHER DYNAMIX NAJDETE NA WEBU WWW.FISCHER.CZ

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

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

Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CKF smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejích prospěch byla smlouva uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva postoupena.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Předsmluvní informační povinnost

Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, seznámí CKF zákazníka s Informačním memorandumem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojení cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

Smlouva o zájezdu

Smluvní vztah mezi CKF a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, potvrzené ze strany CKF. CKF vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v pdf.). Po vydání tohoto potvrzení je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže. Nákup zájezdů přes internetové stránky CKF probíhá následujícím způsobem. Nabídka zájezdů prezentovaná na internetových stránkách CKF představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.). Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd, dává CKF návrh na uzavření smlouvy o zájezdu (tzv. nabídka). Smlouva o zájezdu vzniká až následným potvrzením nabídky zákazníka ze strany CKF a zaslání potvrzení o zájezdu zákazníkovi (tzv. akceptace). CKF tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CKF zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, v souladu s těmito podmínkami a reklamačním řádem. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito podmínkami i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.

Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje že:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu zaslány Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, Převážní podmínky příslušného dopravce, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění CKF 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 příbližných 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 rádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

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

3. CENY ZÁJEZDŮ

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

Celková cena nezahrnuje cestovní pojištění, případné vízum, servisní poplatky u plaveb, volitelné nepovinné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.) a manipulační poplatek za dítě do 2 let.

Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, kterou jsou CKF známé v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CKF druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb např. pobytových tax. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny. Aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.

Zvýhodněné ceny

Děti do 2 let: Cestují bez nároku na místo v letadle a stravu během letu a lůžko a stravu během pobytu a účtujeme za ně manipulační poplatek 990 Kč (stejná výše pro jednosměrnou i zpáteční letenku). Tento manipulační poplatek se vztahuje na všechny destinace operované charterovými lety, včetně samostatných letenek a nepodléhá stornopoplatkům. Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v hotelu. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 2 roky.

V případě objednání ubytování s dítětem do 2 let (infant) je rezervace na vyžádání a zpětné potvrzení. Možnost zajištění požadovaného ubytování podléhá potvrzení ze strany CKF. CKF je povinna zákazníkovi sdělit, zda došlo k potvrzení požadovaného ubytování nejpozději do pěti pracovních dnů od vyžádání. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že v případě nepotvrzení možnosti ubytování ze strany hotelu, se taková smlouva o zájezdu od počátku ruší.

Děti od 2 let: Jedno dítě od dvou let (horní věková hranice je stanovena dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení), které je ubytováno minimálně se dvěma dospělými osobami, obdrží slevu dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení. Speciální nabídka DÍTĚ ZDARMA = Pevná dětská cena (dále jen „PDC“) platí pro jedno dítě v doprovodu minimálně dvou dospělých osob. Kapacita poskytovaných slev pro děti je v jednotlivých termínech omezena. V případě vyprodání této nabídky platí dětská cena dle dané destinace. Speciální nabídku DÍTĚ ZDARMA (PDC) nelze kombinovat se slevou 1. moment pro dospělé osoby ani s žádnými dalšími slevami, nelze jí uplatnit k zájezdům z lastmomentových nebo zvláštních nabídek, na zájezdy s linkovými lety, vlastní dopravou, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře, na poznávací zájezdy, okruhy, plavby a zájezdy, které nepořádá CKF. Na slevy není právní nárok a CKF může podmínky poskytnutí slev jednostranně změnit.

Pevná dětská cena (PDC) neobsahuje povinné poplatky dle jednotlivých ubytovacích zařízení např. stravování, příplatek za ubytování, apod. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit horní věkovou hranici dle podmínek jednotlivých hotelů. Toto pravidlo platí i u ostatních

dětských slev. U jednotlivých ubytovacích zařízení je věková hranice dětí stanovena odlišně. Bližší informace najdete v konkrétní cenové nabídce u jednotlivých hotelů. V případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém (bližší informace viz. Důležité informace odst. Cestování dětí).

Senioři: Zákazník nad 60 let (klient musí dovršit 60-ti let nejpozději v době odletu) má nárok na slevu ve výši 1 500 Kč z celkové ceny zájezdu. Slevu nelze sčítat s ostatními slevami poskytovanými CKF, s PDC, promo pokojem atd. Seniorskou slevu nelze uplatnit k zájezdům z lastmomentových nebo zvláštních nabídek, na zájezdy s linkovými lety, vlastní dopravou, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře, na poznávací zájezdy, okruhy, plavby a zájezdy, které nepořádá CKF. Seniorskou slevu nelze uplatnit u zájezdů do Spojených arabských emirátů, Ománu a na ostatní exotické a poznávací zájezdy. Na slevu není právní nárok a CKF může podmínky poskytnutí slevy jednostranně změnit.

4. 100% ZÁRUKA NEJNIŽŠÍ CENY

V případě, že zákazník nalezne stejný zájezd u jiné cestovní kanceláře levněji, nabídne CKF takový zájezd zákazníkovi za tuto nižší cenu. Cenová záruka platí vždy pouze pro oficiální katalogové ceny konkurenční cestovní kanceláře snížené o slevu prvního momentu. Cenová záruka platí pouze pro kombinaci služeb ubytování a doprava (tj. zájezd). Pro uplatnění cenové záruky je rozhodující vždy konečná cena zájezdu, k ceně jednotlivých položek na smlouvě o zájezdu se nepřihlíží. Na žádné speciální či zvláštní dodatečné nabídky publikované mimo hlavní katalog, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře ani last momentové nabídky se cenová záruka nevztahuje. Rozdíl v ceně nelze vyplatit v hotovosti. 100% záruku nejnižší ceny není možné kombinovat s dalšími slevami poskytovanými Cestovní kancelář FISCHER ani jinými marketingovými akcemi.

Pro nárokování výše uvedené cenové záruky je nutné, aby se jednalo o stejné ubytovací zařízení (stejný hotel, penzion, apartmá), termín, délku zájezdu, druh a kvalitu dopravy, kategorii hotelu a typ pokoje (například pokoj s výhledem na moře, rodinný pokoj), stejný druh a rozsah stravování (např. kontinentální snídaně, polopenze, all inclusive atd.). Tuto záruku lze využít pouze v rámci rezervace zájezdu nebo při jejím potvrzení. Tuto záruku nelze využít na již uzavřenou smlouvu o zájezdu.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

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

- 1 490 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 8. 2020
- 2 990 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 30. 9. 2020
- 4 990 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 10. 2020
- 7 000 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu od 1. 11. 2020

U zájezdů vlastní dopravou je záloha 30% ceny zájezdu.

Tato záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 60 dní před zahájením zájezdu. Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 60 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. V případě sjednání cestovního pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu je cena pojištění zahrnuta do celkové ceny zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CKF vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v pobočce či v sídle CKF, případně u autorizovaného prodejce CKF. Autorizovaný prodejce CKF je oprávněn od zákazníka převzít pouze zálohu na cenu zájezdu; doplatek poukáže zákazník vždy na bankovní účet CKF. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CKF oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odpustné ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v bodech 5 a 6. Předpokladem pro zajištění zájezdů nebo služeb, které jsou součástí zájezdu „na vyžádání“, je uzavřená smlouva o zájezdu a zaplacení zálohy v požadované výši. Možnost zajištění požadovaného ubytování podléhá potvrzení ze strany CKF. CKF je povinna zákazníkovi sdělit, zda došlo k potvrzení požadovaného ubytování nejpozději do pěti pracovních dnů od vyžádání. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že v případě nepotvrzení možnosti ubytování ze strany hotelu se takováto smlouva od počátku ruší. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CKF – ceny nebo jiného poukazu, se při odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz CKF v hodnotě ponižené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací.

Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CKF. Benefitní poukazy (popř. karty) lze uplatnit do hodnoty 50% z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 20 000,- Kč na zájezd. Tyto bonifikované poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemí sleva) a bonusy CKF (není-li uvedeno jinak).

6. Odstoupení Zákazníka OD CESTOVNÍ SMLOUVY – STORNOPOPLATKY

Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla či pobočky CKF či pobočky CKF, popř. k rukám autorizovaného prodejce CKF; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornopoplatek **VE VÝŠI SKUTEČNÝCH NÁKLADŮ SPOJENÝCH SE ZRUŠENÍM ZÁJEZDU, NEJMÉNĚ VŠAK:**

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

Pro stanovení výše odpustného se vychází z ceny zájezdu, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CKF. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CKF a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákazníka CKF výši odpustného odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CKF veškeré náklady, které CKF vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.

Zákazník, který uzavřel s CKF smlouvu o zájezdu, je povinen hradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši stornopoplatků platí shora uvedené obdobně. CKF má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Stornopoplatky se vztahují také na zájezdy „na vyžádání“. CKF je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit Zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odpustné.

CKF je oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CKF si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si zákazník vytvořil duplicitní rezervaci, v takovém případě jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky dle těchto podmínek. Pokud jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky ze strany CKF z důvodu odstoupení CKF od smlouvy pro porušení povinností zákazníka, rozhodujícím dnem pro stanovení účinnosti odstoupení od smlouvy, je den zrušení zájezdu v rezervačním systému CKF.

Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CKF odpustné podle v těchto případech:

- a) vnější okolnosti nutí CKF podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- b) CKF nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na právu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
- d) CKF 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 dny;
- e) CKF odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CKF vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

Bezplatné odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu dle písm. c) je možné pouze v případech, pokud Ministerstvo zahraničních věcí nedoporučí občanům cestu do místa pobytu a v místě pobytu budou přijata speciální opatření ze strany místních orgánů, které mají významný dopad na poskytování zájezdu.

Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

7. STORNOVACÍ POPLATKY ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

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

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

c) **Stornovací poplatky za golfová hřiště:** Jestliže má zákazník již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu green fee, platí při zrušení rezervace hřiště storno ve výši 100 % zaplacené ceny. Další změny, jako např. změny časů, podléhají poplatku ve výši 300 Kč/hráč.

d) **Stornovací poplatky za ubytování před odletem:** Za storno, nebo změnu ubytování v Praze, Brně a Ostravě před odletem jsou účtovány stornopoplatky ve výši: do 3 dní před nástupem 200 Kč/osoba, 2–1 den před nástupem 50 % z konečné ceny, v den nástupu 100 % z konečné ceny.

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

f) **Stornovací poplatky z vyřízení víz** činí 100 % ceny víza včetně případného manipulačního poplatku.

g) **Stornovací poplatky za objednané parkování** činí 100 % ceny parkování.

h) **Stornovací poplatky za objednaný seating** činí 100 % ceny objednané služby.

ch) **Stornovací poplatky za objednanou nadváhu a sportovní vybavení:** do 6 dní zdarma, 5 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z ceny objednané služby.

i) **Stornovací poplatky za objednanou službu Travel Plus Comfort:** do 6 dní zdarma, 5 dní před odletem a méně 100 % z ceny objednané služby.

j) **Stornovací poplatky za catering:** do 6 dní před odletem zdarma, 5 dní a méně 100% z ceny objednané služby.

8. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

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

a) **Změna jména zákazníka** – v případě zařazení náhradníka nebo změny jména zákazníka (např. v důsledku sňatku) do 60 dní před odletem 100 Kč, od 59 dní před odletem 500 Kč. U destinace Spojené arabské emiráty, Omán a Kapverdy je změna jména od 59 dní před odletem posuzována jako storno a nové přihlášení, tj. účtujeme stornopoplatky dle bodu 6 a 7. Oznámení objednatele zájezdu o změně v jeho osobě musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a že splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna jména je vždy na vyžádání a zpětné potvrzení ze strany hotelu. V případě změn všech jmen na jedné ubytovací jednotce je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, t.j. CKF účtuje storno poplatky dle bodů 6 a 7 těchto podmínek. Na žádost zákazníka CKF vyšší odstupného odůvodní. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CKF v souvislosti se

změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CKF a poplatek za změnu letenky).

b) **Prodloužení/zkrácení doby pobytu** – v případě provedení této změny před odletem a zachování původního termínu odletu do 60 dní před odletem 100 Kč, od 59 dní před odletem je změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 6 a 7 těchto podmínek.

c) **Změna termínu odletu nebo destinace** – do 60 dní před odletem skutečné náklady spojené se změnou nejméně však 100 Kč, od 59 dní je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 6 a 7 těchto podmínek. Změnu je možné provést pouze v rámci stejného katalogu, ze kterého byl zájezd zakoupený.

d) **Změna hotelu** – při zachování termínu do 60 dní před odletem 100 Kč. Pozdější změna je posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 6 a 7 těchto podmínek.

e) **Změna počtu osob v ubytování** – v případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zaplatit zbývající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení apartmá (bungalovu) jednou osobou. V případě storna dospělé osoby (osob), kdy v ubytovací jednotce (apartmá, studio, rodinný pokoj...) zůstává po této změně nižší počet osob, hradí zbývající cestující osoby cenu dle podmínek obsazenosti daného typu ubytování. Za stornovanou osobu musí být uhrazeny stornopoplatky dle bodů 6 a 7 těchto podmínek.

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

g) **Změna místa odletu v tuzemsku** – do 60 dní před odletem 100 Kč, od 59 dní před odletem je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodů 6 a 7 těchto podmínek.

h) **Změna druhu dopravy** (např. změna letecké dopravy na vlastní dopravu) do 60 dní před odletem 500 Kč, od 59 dní před odletem je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 6 a 7 těchto podmínek.

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

Službu „Změna týden před odletem zdarma“ je možné zakoupit za 1 Kč/osoba k připojištění Fischer EVROPA při uzavření smlouvy o zájezdu, nejpozději však 45 dnů před plánovaným zahájením zájezdu. Do tohoto počtu dnů se započítává den, kdy byla uzavřena smlouva o zájezdu, resp. den zakoupení služby „Změna týden před odletem zdarma“, a nezačítává se den plánovaného zahájení zájezdu. Zákazníci, kteří si tuto službu zakoupili, mohou z jakéhokoliv důvodu ještě 7 dní před plánovaným datem zahájení zájezdu bezplatně změnit hotel, destinaci nebo termín cesty, avšak pouze za předpokladu, že je to z objektivních důvodů možné, tzn. např. má-li požadovaný hotel, resp. let volnou kapacitu. Nově zaknihovaný zájezd musí být z dostupné nabídky a v minimální stejné ceně za dospělou osobu, jako byla cena za dospělou osobu u původního zájezdu, při zachování počtu cestujících, délky zájezdu, kategorie hotelu, typu ubytování a rozsahu stravování. V případě, že cena nově knihovaného zájezdu bude vyšší, než-li cena původního zájezdu, zákazník tento rozdíl doplatí.

Změna může být provedena pouze v rámci nabídky ze stejného katalogu, ze kterého si zákazník zájezd zakoupil. Tato služba může být využita pouze jednou. Cena nově knihovaného zájezdu se stanovuje na základě cenové nabídky (sleva na 1. moment, last minute cena a jiné bonusy se neuplatní). V případě storna zájezdu, který byl bezplatně změněn, jsou účtovány stornopoplatky v min. výši storna původního zájezdu v době provedení změny. Změnu týden před odletem zdarma není možné využít na změnu jména, na zájezdy na Sicílii, Sardinii, eTravel a NEV-DAMA letecky u moře, na zájezdy s linkovými lety, vlastní dopravou, zájezdy do exotických destinací, do destinací Spojené arabské emiráty a Omán, na zájezdy s objednanými transfery mezi destinacemi, službami nad rámec zájezdu, na poznávací zájezdy, okruhy, plavby a zájezdy, které nepožádá CKF.

9. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY CKF

Nutí-li vnější okolnosti CKF podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo

nemůže-li CKF splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CKF zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy o zájezdu, aniž by musel hradit odstoupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CKF zákazníkovi jasný, srozumitelný a zřetelný způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to

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

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnížší 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 v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CKF rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CKF rozdíl v ceně zájezdu má CKF právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat odstoupné dle článku 6 a 7 těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CKF na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CKF takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CKF povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

Přípustné odchylky od sjednaných služeb

CKF si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve smluvních závazcích. Údaje o změně je CKF povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. V případě státních svátků nebo jiných významných dnů v příslušné destinaci může být provoz ubytovací kapacity upraven či určité služby nemusí být k dispozici.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších aktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla tato smlouva o zájezdu uzavřena, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

Změny časů odjezdu nebo příjezdu jsou považované za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CKF neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předsunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstoupného (tj. stornopoplatků).

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

10. Odstoupení CKF od cestovní smlouvy

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

a) Porušení povinností zákazníkem

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

b) Z důvodu zrušení zájezdu

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

11. Povinnosti zákazníka

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) **Poskytnout CKF součinnost**, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především uvést úplné a pravdivé údaje ve smlouvě o zájezdu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů; uvést kontaktní telefon a email, na němž bude zákazník v případě potřeby k zastížení.
- b) Bez zbytečného odkladu **sdělit CKF své stanovisko** k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu.
- c) **Převzít od CKF doklady** potřebné pro čerpání služeb (vouchery a letenky/ jízdenky); způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu. CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem 7 dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v katalogu.
- d) **Dostavit se ve stanoveném čase** na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu, nebo zmešká odlet/odjezd, nebo bude-li před započítáním cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. V případě, že je let operován na linkových letech, nenastoupením na první let propadá celá letenka, tj. let do destinace i z destinace zpět (včetně navazujících letů).
- e) **Mít u sebe všechny doklady** požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je to vyžadováno). Příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat.
- f) **Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám** na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CKF a uhradit případnou škodu, kterou způsobil. Dodržovat právní předpisy navštívených států. Chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.
- g) **U osob mladších 18 let cestujících bez doprovodu** pečující osoby, musí být CKF současně s uzavřením smlouvy o zájezdu sděleny údaje umožňující se spojit s nezletilým, nebo osobu, která odpovídá za nezletilého v místě jeho pobytu.

12. REKLAMACE

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

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

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

13. POJIŠTNÁ SMLOUVA

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na www.fischer.cz nebo v příloze smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění přebírá zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením tohoto pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje na tu část zájezdu, kde CKF není dodavatelem kombinace služeb. Po uzavření smlouvy o zájezdu není možné změnit typ nebo rozsah pojištění. Pojištná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem

a pojišťovnou; zákazník řeší případnou pojistnou událost přímo s pojišťovnou, CKF nepřisluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu týkající se letecké dopravy se řídí zejména ustanoveními těchto mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajare, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.

14. POJIŠTĚNÍ CKF PROTI ÚPADKU

CKF je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a ERV Evropské pojišťovny, a.s., IČ:49240196, se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, tj. pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu (www.fischer.cz), informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách CKF a u autorizovaných prodejců CKF. Doklad o pojištění bude zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

15. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

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

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

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

Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 1. 6. 2020, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující v původním znění.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelář vydává Cestovní kancelář FISCHER, a.s., (dále jen „cestovní kancelář“) tento reklamační řád.

ČLÁNEK 1

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

ČLÁNEK 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“).

ČLÁNEK 3

1. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kancelář má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamaci“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.
2. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho

podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále též „průvodce“ nebo „delegát“), aby mohlo být zabráněno škodě a aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CKF odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.
3. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CKF odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CKF vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstoupného.
4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CKF bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CKF zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy,

není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnuta sleva přiměřená.

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

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

ČLÁNEK 4

1. Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku. Reklamační řád dále odkazuje na „tabulku“, která je umístěna na webových stránkách Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. (www.fischer.cz/o-ck-fischer/itq-standard). Ustanovení tohoto článku nelze aplikovat na zájezdy eTravel, zájezdy NEV-DAMA a zájezdy, kterých pořadatelem není CKF.

2. V případě vzniku vad definovaných v „tabulce“, které se týkají kvality ubytování (sekce I – Ubytovaní), kvality stravování (sekce II – Stravování) a dalších aspektů zájezd definovaných v sekci III – Různé, je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen poskytnout delegátovi veškerou součinnost za účelem sepsání písemného „protokolu o vadě“ zakládající právo na finanční kompenzaci“. Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout (např. neumožní delegátovi vstup do ubytovací jednotky atd.), bere tímto na vědomí, že jeho reklamaci nebude možné řešit dle „tabulky“. V případě, že delegát není z objektivních příčin dosažení, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

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

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

5. Výše kompenzace, kterou cestovní kancelář zákazníkovi poskytne, odpovídá procentu z ceny zájezdu, které je u každé konkrétní vady uvedeno v „tabulce“ (za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokázána). V případě, že se vady (u nichž to jejich povaha umožňuje – zejména uvedené v sekci Ubytování, Stravování, Různé, Služby delegáta) nevyskytují během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace uvedená v „tabulce“ vydělí počtem dní odpovídajících trvání zájezdu a vynásobí podílem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala.

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

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

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

ČLÁNEK 5

1. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu. Nejpозději však do dvou let od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. Doporučujeme zákazníkům uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v destinaci nebo ihned po návratu z destinace tak, aby mohla být reklamační služba vyřešena ke spokojenosti zákazníka.

2. Nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamace po návratu z dovolené, je zaslání reklamace e-mailem na adresu Zákaznického servisu CK Fischer, tj.: zakaznickyservis@fischer.cz nebo písemnou formou na adresu sídla cestovní kanceláře, tj.: Cestovní kancelář FISCHER, a. s., Zákaznický servis, CITY EMPIRIA, Na Strži 65/1702, 140 62 Praha 4. Případně má zákazník právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovnách cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem.

3. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo smlouvy o zájezdu, předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme zákazníky, aby na svou reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby takováto kompenzace mohla být zákazníkovi co nejrychleji zaslána.

4. Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláři, nedohodně-li se se zákazníkem jinak.

ČLÁNEK 6

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházet vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CKF a jejich obchodních partnerů. CKF odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CKF však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a neprekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

ČLÁNEK 7

Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce.

ČLÁNEK 8

Zákazník má právo poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu § 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

ČLÁNEK 9

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

ČLÁNEK 10

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

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 6. 2020, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění.

DŮLEŽITÉ INFORMACE

Vážení klienti,

chtěli bychom vám poděkovat, že jste si vybrali zájezd z nabídky Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Prosíme o pozorné pročtení následujících upozornění a rad. Podmínky účasti na zájezdech a vzájemná práva a povinnosti vznikající mezi zákazníkem a Cestovní kancelář FISCHER, a.s. stanoví Podmínky pro cestující Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Nedílnou součástí výše uvedených podmínek jsou následující informace, upravující obsah našich služeb. Vaši cestu jsme pečlivě připravili a tým našich pracovníků učinil v jednotlivých cílových oblastech vše pro hladký průběh vaší dovolené. Předpokladem příjemného pobytu je však také dobrá informovanost o specifických podmínkách v jednotlivých zemích, o charakteru pobytových míst a o kategorii, popř. třídě ubytování. Představy a nároky běžného cestujícího jsou velmi rozdílné. Dávejte pozor také na upozornění specifická pro jednotlivé země. Naše nabídka je bohatá a určitě vám umožní správný výběr. Před rezervací svého zájezdu si pečlivě prostudujte jak Podmínky pro cestující, tak níže uvedené doplňující Důležité informace.

PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÍ FORMALITY

Zákazník (občan ČR, SR) byl při koupi zájezdu seznámen s pasovými a vízovými požadavky, které jsou nutné pro cestu a pobyt v dané destinaci. Zákazník je povinen zkontrolovat, zda doba platnosti pasu a jiných dokladů je dostatečná pro vycestování do příslušné destinace. Doporučujeme pasové a vízové požadavky ověřit na zastupitelském úřadě příslušné destinace. Cestovní kancelář neodpovídá za problémy související s vypršením platnosti takovýchto dokladů. Občané ČR a SR potřebují ke vstupu do Egypta pas platný ještě nejméně 6 měsíců po návratu z destinace. Pro vstup do Turecka je minimální doba platnosti pasu 150 dní od data vstupu do Turecka, avšak klientům doporučujeme cestovat s pasem platným minimálně 6 měsíců po návratu z destinace. Občanům ČR a SR nabízíme možnost zajištění víz do všech destinací z naší nabídky, avšak pouze tam, kde je to možné za klienta vyřdit. Pro některé destinace se platí vízum až po příletu v destinaci, nebo je nutné, aby si je klienti vyřídili sami. Občané ostatních států jsou povinni si veškeré vízové formality zajišťovat sami ještě před vycestováním. Podmínkou pro vstup do Spojených arabských emirátů je platný cestovní doklad, který neobsahuje vstupní/výstupní razítko (vízum) státu Izrael. Zákazník byl při koupi zájezdu obeznámen s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány.

CESTOVÁNÍ DĚTÍ

Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Zákazník byl při koupi zájezdu obeznámen s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány. Některé státy světa požadují písemný souhlas rodičů s cestováním dítěte do zahraničí, pokud dítě cestuje bez doprovodu rodičů. Pokud stát, o který se jedná, takového potvrzení vyžaduje, je to uvedeno na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky, v kapitole Informace o podmínkách cestování do jednotlivých států světa, v rubrice věnované konkrétnímu státu. Pro ověření či event. doplnění této informace je potřeba kontaktovat přímo velvyslanectví daného státu v České republice. I v případě, že tento doklad není druhým státem vyžadován, doporučuje Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, aby při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho rodiče nebo zákonného zástupce měla doprovázející osoba písemný souhlas rodiče s konkrétní cestou. V písemném souhlasu je doporučováno dostatečně identifikovat dítě (jméno a příjmení, datum narození a číslo cestovního dokladu), stejným způsobem i jeho doprovázející osobu, destinaci a přibližný termín cesty. Osoba, která písemný souhlas uděluje, si nechá ověřit podpis pod tímto souhlasem u notáře nebo na obecním úřadě. U hodně malých dětí lze přiložit i fotokopii rodného listu. Kromě češtiny se písemný souhlas doporučuje udělit i v cizím jazyce použitelném v destinaci, pro kterou je určen. Vzor takového souhlasu je zveřejněn na následujícím hypertextovém odkaze: https://www.mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/faq/pisemny_souhlas_rodicu.html.

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na www.fischer.cz nebo v příloze Smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění klient přebírá plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením cestovního pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje na tu část zájezdu, kde Cestovní kancelář není dodavatelem kombinace služeb. Součástí ceny zájezdu je pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Fischer EVROPA

**od 590 Kč / dospělá osoba
od 390 Kč/dítě ve věku 0-17 let**

Fischer SVĚT

**od 1 490 Kč / dospělá osoba
od 990 Kč/dítě ve věku 0-17 let**

LETECKÁ PŘEPRAVA

Od 17. 1. 2006 jsou všechny lety z Prahy do schengenského prostoru odbavovány z terminálu 2. Všechny lety nabízené naší cestovní kancelář jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si vyhražujeme možnost změny místa odletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Přesné platné časy odletu a příletu jsou uvedeny ve vašich elektronických cestovních dokladech.

S platností od 1. 10. 2012 zasíláme informace k odletu (odbavení) elektronickou formou (e-mailem) nebo SMS zprávou. Pro odbavení u přepážky letecké společnosti si, prosím, připravte Vaše cestovní doklady. U přepážky odevzdejte Vaše zavazadla, zde také obdržíte palubní vstupenku a doklad o převzetí zavazadla. Oba doklady si uschovejte. Po odbavení se přesuňte k pasové kontrole, mějte připravenou palubní vstupenku a cestovní doklad. K nástupu do letadla se dostavte v čase, který je uveden na palubní vstupence a na informačních tabulích. V případě kolize údajů na palubní vstupence a informační tabuli jsou závazné informace uvedené na informační tabuli. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odletem) a zpoždění jsou v posledních letech běžná. Je to způsobeno nejenom počasím, ale zejména přeplněním vzdušných koridorů.

Cestovní kancelář FISCHER, a. s., usiluje o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny odletových časů, popř. zpoždění, o vaše pochopení. Na letech společnosti Smartwings, a.s. má každý cestující zákazník nárok na bezplatnou dopravu zavazadla do max. váhy 23 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Při nadváze je účtován poplatek. Maximální váha jednoho kusu zavazadla nesmí překročit 32 kg. V případě, že celková váha zapsaného zavazadla překročí 32 kg, je nutné zakoupit další zavazadlo.

Příruční zavazadlo nesmí překročit hmotnost 8 kg (na letech společnosti Smartwings) a nezapočítává se do bezplatné dopravovaných zavazadel do výše 23 kg. Děti do dvou let cestují charterovými lety za manipulační poplatek 990 Kč, nemají nárok na místo v letadle ani na bezplatnou přepravu zavazadel. Kabinové zavazadlo nesmí podle mezinárodních předpisů z bezpečnostních důvodů obsahovat předměty, které lze klasifikovat jako nebezpečné.

Pokud budou v příručním zavazadle nalezeny tyto nebezpečné předměty, mají pracovníci letištní správy právo na jejich zabavení a likvidaci. Veškeré podrobnosti ve vztahu k letecké dopravě, resp. podrobné přepravní podmínky, obdrží zákazník v případě zájmu v prodejnách Cestovní kanceláře FISCHER, a. s.

Zákazníci Cestovní kanceláře FISCHER, a. s., si mohou pro svůj let objednat ještě 5 dnů před odletem vegetariánské či jiné speciální jídlo.

LETIŠTNÍ TAXY A DALŠÍ POPLATKY, PALIVOVÉ PŘÍPLATKY

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

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

VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

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

smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč. Neuposlechne-li cestující ani poté, vystavuje se nebezpečí trestního stíhání pro trestný čin obecného ohrožení.

PŘEPRAVA ZVÍŘAT

Zvířata (pes/kočka) do maximální váhy 8 kg (vč. schránky o rozměrech max. 43x30x27 cm) lze přepravovat na palubě letadla za zvláštních podmínek. Ostatní zvířata je možno přepravovat v klimatizovaném zavazadlovém prostoru v dolní části letadla ve zvláštních kontejnerech určených k tomuto účelu. Maximální váha zvířete včetně boxu je limitována 32 kg. Přeprava všech zvířat musí být ohlášena již při rezervaci a je za zvláštní příplatek. V některých případech musí být potvrzena leteckou společností.

PŘEPRAVA NESKLADNÝCH ZAVAZADEL

Přeprava neskladných zavazadel (např. golfových bagů, jízdních kol, surfových prken apod.) musí být nahlášena v cestovní kanceláři již při rezervaci zájezdu a je za poplatek. Z bezpečnostních důvodů se nemohou výše uvedené předměty převážet autobusy určenými pro transfer do/z hotelu. Odpovídající doprava je zajišťována na vlastní náklady zákazníkem. Přepravu může za poplatek zajistit i Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Na tuto přepravu se však nevztahuje cestovní pojištění a cestovní kancelář nenese odpovědnost za škody jakéhokoliv druhu způsobené na přepravované věci. Slunečníky je možno přepravit pouze jako samostatné zavazadlo.

VLASTNÍ DOPRAVA

Vy, kteří jste se rozhodli pro dopravu vlastním vozem, můžete samozřejmě počítat s tím, že Vás před cestou vybavíme podrobnými odjezdovými pokyny s informacemi o doporučených trasách, povinných poplatcích, cenách pohonných hmot mimo území ČR a plánkem či přesným popisem cílového místa. Jedná se o informace, které jsou nám známy v době odeslání odjezdových pokynů. Za případné změny po odeslání nenese cestovní kancelář odpovědnost. V případě vašeho zájmu Vám samozřejmě rádi zprostředkujeme i trajektovou přepravu na Sardinii.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

Autobusová doprava je zajišťována velkokapacitními vozy zahraniční výroby se zájezdovou výbavou. Předem si Vás dovoluujeme upozornit, že z důvodu velkého počtu vypsání nástupních míst mohou být svozy při cestě tam a rozvozy při cestě zpět zabezpečeny i dalšími autobusy, mikrobusey a osobními vozy (ve zcela výjimečných případech, kdy rentabilita a komplikovanost svozu neumožní jiné řešení, připouštíme též použití autobusové či vlakové linkové dopravy), a že zde tedy existuje i možnost přestupů po trase. Jedná se zejména o přestupy v Praze, Brně a Plzni a taktéž o přestupy při rozvozech a svozech v rámci jednotlivých středisek, kde pro tento účel mohou být využity stejné dopravní prostředky jako při svozech a rozvozech v rámci ČR.

Se systémem „svozu a rozvozu“ úzce souvisí i možné časové prodlevy, kdy „jeden autobus čeká na druhý“. Jen ve výjimečných případech však jsou tyto prodlevy delší než 45 minut.

Vzhledem k celé řadě nepříjemných zkušeností z let minulých, vzhledem k limitovanému zavazadlovému prostoru autobusů, vzhledem k zajištění určité kultury cestování a zejména vzhledem k nutnosti dodržování mezinárodně platných předpisů o provozní hmotnosti autobusů ošetřujících jejich přetěžování je omezena horní hranice hmotnosti přepravovaných zavazadel. Každý účastník autobusového zájezdu má nárok na přepravu jednoho hlavního zavazadla do hmotnosti 20 kg a jednoho příručního zavazadla do hmotnosti 5 kg. Další zavazadla je možné přepravovat jen po předchozí dohodě, a to za příplatek uvedený v cenku dopravy. V případě, že u některého zákazníka bude překročen výše uvedený hmotnostní limit přepravovaných zavazadel, mají řidiči autobusu či zástupce cestovní kanceláře právo některé/některá z jeho zavazadel z přepravy vyloučit. Přeprava zvířat není možná. Každý cestující je povinen si za asistence řidiče svá zavazadla naložit do autobusu, v případě přestupu po trase si je přeložit a v cílovém místě si zavazadla převzít. Cestovní kancelář ani dopravce nepřebírá odpovědnost za případnou záměnu přepravovaných zavazadel a, s výjimkou přepravy samotné, také za jejich ztrátu.

Příprava zasedacího pořádku v autobuse je plně v kompetenci cestovní kanceláře, která samozřejmě přihlíží k Vaším konkrétním požadavkům, ale přesně požadovaná místa nemůže garantovat. Všichni účastníci autobusové dopravy jsou z bezpečnostních důvodů povinni dbát pokynů řidičů či vedoucího zájezdu. Ve všech autobusech platí zákaz kouření, vyhrazuje si taktéž právo vyloučit ze zájezdu podnapilé osoby, osoby pod vlivem omamných látek i osoby chovající se vulgárně (a to i slovně) vůči ostatním zákazníkům, řidičům či průvodcům, a to bez nároku na jakoukoli náhradu. Každý cestující je také odpovědný za dodržování všech celních a právních předpisů cílové země zájezdu i všech zemí tranzitních.

Dále upozorňujeme, že cestovní kancelář negarantuje hlídání zavazadel před ubytováním v příjezdových den a po ukončení ubytování v odjezdových den a že trasa autobusu nemusí být vždy zcela shodná s doporučenými trasami z ČR uvedenými v nabídce cestovní kanceláře. V průběhu cesty jsou, cca po každých 3 až 4 hodinách jízdy, prováděny povinné bezpečnostní přestávky. Naši snahou je co nejbližší příjezd k dané ubytovací kapacitě, avšak, logicky, vždy dle dopravních

možností pro autobus.

Autobusová doprava ucelených skupin od 20 osob je zajišťována z jakéhokoli místa na území ČR a autobusová doprava ucelených skupin pronajímajících si celý autobus může být vzhledem k odjezdovým časům, trase i programu po vzájemné dohodě upravena dle přání objednavatele. V případě vašeho zájmu o jiné nástupní místo, než které je níže uvedeno, se na toto informujte v cestovní kanceláři. Bude-li změna trasy možná, rádi vám vyjdeme vstříc. Pokud by doprava z vámi požadovaného místa možná byla a představovala by zvýšení nákladů na přepravu, nabídneme vám tuto službu za adekvátní příplatek. Údaje o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu.

Nástupní místa a časový harmonogram autobusové dopravy jednotlivých středisek vám sdělí naši prodejní asistenti.

TRANSFERY V DESTINACI

Doba transferu je uváděna pouze přibližně, neboť je závislá na momentální dopravní situaci a dále na množství hotelů na trase a počtu vystupujících zákazníků. Transfery mohou být zabezpečeny standardními autobusy, mikrobusey, v některých případech i vozy taxi apod.

DÉLKA POBYTU

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

UBYTOVÁNÍ

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

★ velmi jednoduché objekty s jednoduchým vybavením a službami vhodné pro nenáročné hosty

★★ objekty turistické třídy s účelným vybavením

★★★ objekty střední třídy s průměrným vybavením a službami

★★★★ objekty vyšší střední třídy s nadprůměrným vybavením a službami

★★★★★ luxusní hotely s nadstandardním vybavením a službami pro náročné hosty

Klasifikace Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., nemusí být totožná s oficiální klasifikací ubytovacího zařízení na místě. Pokud se liší místní hodnocení hotelu od hodnocení Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., je uvedena v popisu oficiální třída.

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

Námi poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Často zdánlivě vysoká cena není vysoká v celosvětovém měřítku a přepočtení těchto cen na koruny je základem našich prodejních cen. V případě překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné kategorie a třídy. Služby náhradního hotelu nemusejí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacených služeb, tj. plné penze či polopenze. Nebude-li rozsah služeb dodržen, bude zákazníkovi vyplacena poměrná finanční náhrada. Klasifikace hotelů do tříd se liší i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízení.

Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné třídy dané kategorie ubytování) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na ně nemá vliv. Při ubytování (check in) v hotelu po vás může recepce hotelu požadovat kreditní kartu, jejíž údaje jsou použity jako záloha na eventuální hotelovou útratu, popř. způsobenou škodu. Pokud nevlastníte kreditní kartu, může po vás hotel požadovat zálohu v hotovosti.

V řadě exotických destinací najdete na pokoji pro obsazenost 2+1, 2+2 nebo 3+0 pouze dvě postele velikosti queen size (bez další přistýlky) nebo naopak jednu postel velikosti king size a pouze jednu přistýlku.

DENNÍ A ZÁVĚREČNÝ ÚKLID

U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně zájezdu. U apartmánového ubytování však tomu vždy není. U některých apartmánových kapacit je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně, u jiných je vypsán za povinný či fakultativní příplatek (v Kč při úhradě v ČR, resp. v příslušné zahraniční měně při úhradě v místě pobytu) a u dalších si zákazníci provádí závěrečný úklid sami. Jak je to se závěrečným úklidem u každé konkrétní ubytovací kapacity jednoznačně vyplývá z informací uvedených v nabídce zájezdu. Pokud se jedná o závěrečný úklid ve formě povinného příplatku, je toto vždy specifikováno výslovně a v případě, kdy o závěrečném úklidu hovořeno není, se má za to, že si závěrečný úklid provádí zákazníci sami. I za předpokladu, že závěrečný úklid je zahrnut v ceně zájezdu, případně je hrazen formou fakultativního či povinného příplatku, je zapotřebí provést běžný úklid typu zametení podlahy, vynesení odpadkového koše atd. a především kuchyňskou linku zanechat v absolutním pořádku včetně odmražené lednice, umytého nádobí apod. U některých ubytovacích kapacit si lze úklid kuchyňské linky také extra fakultativně přibytovat. Dovolujeme si upozornit na skutečnost, že mohou nastat případné změny úhrad v místě pobytu třeba již i pro nadcházející letní sezónu. U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je v základní ceně zájezdu zahrnut též denní úklid. V některých ubytovacích kapacitách (zejména v Bulharsku) se pojmem denní úklid rozumí úklid pokoje obden, tedy každý druhý den.

KAUCE ZA APARTMÁN

Již nyní si Vás dovolujeme upozornit, že v případě ubytování v apartmánech se v převážné většině případů na místě skládá vratná kauce, především jako jistina za nepoškození jeho zařízení a vybavení, případně ve vztahu k závěrečnému úklidu. Výše kauce je různá, je odvislá od zvyklostí dané země či destinace i od konkrétní ubytovací kapacity. V Itálii se kauce pohybuje zpravidla v rozmezí od 50 do 200 € (v některých případech ji lze skládat i v Kč), v Bulharsku v rozmezí 50 – 150 €, ve Španělsku kolem 100 €. Naopak v Chorvatsku se kauce zpravidla neskládá. Stále přibývá i ubytovacích kapacit, u kterých lze kauci skládat platební kartou či pouze jejím prostřednictvím. Informace o výši kauce jsou u převážné většiny ubytovacích kapacit uvedeny v konkrétní nabídce zájezdu a jsou vždy obsahem odjezdových pokynů, které obdržíte před cestou. V čase přípravy nabídky jednotlivých zájezdů ze strany cestovní kanceláře panoval v některých zemích a/či střediscích nejednotný přístup k pobytovým taxám. Zejména nemálo italských a španělských středisek zvažovalo zavedení povinné pobytové taxy, která je v současné době zavedena jen v minimálním počtu lokalit, ale řada dalších o jejím zavedení velice vážně uvažuje. U některých kapacit v ceně zájezdu tedy pobytová taxa zahrnuta je, u jiných je ale splatná až v místě formou povinného příplatku, když informaci o tom, jak je tomu u každé konkrétní ubytovací kapacity naleznete v konkrétní nabídce zájezdu. Zejména vzhledem k Itálii si dovolujeme upozornit na skutečnost, že informace uvedené v nabídce zájezdu reflektují stav do doby její přípravy a že je tudíž nutné počítat s možnou změnou třeba již i pro nadcházející letní sezónu.

Jednolůžkové pokoje

Jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu. I když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusejí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V případě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou dospělou osobou může být pokoj vybaven pouze jedním lůžkem.

Promo pokoje

Nabídka je kapacitně omezena. Tyto pokoje mohou být umístěny v méně výhodné poloze.

Přistýlky

V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být například pohovka, rozkládací gauč, palanda, lehátko apod. a není vždy pevnou součástí vybavení pokoje. Přistýlky neodpovídají vždy standardu běžných hotelových postelí, mohou být užší a kratší. Přidáním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením a snížením vašeho pohodlí a komfortu. I rodinné pokoje mají vedle dvou normálních hotelových postelí většinou přistýlky.

Dětské postýlky

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

Přihlášení/odhlášení

Podle mezinárodních zvyklostí musejí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin). Nastěhování v den příjezdu je v některých případech možné až po navazujícím úklidu, nejdříve po 14. hodině, běžně však i v 17.00 hodin a později. Ubytovatel se však snaží dát nově příjezdícím 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 služby obdržíte pokoj ihned po příjezdu do hotelu. Pokud si chcete svůj pokoj v den odjezdu ponechat déle, prosíme vás, abyste se včas dohodli s recepcí, přičemž případné příplatky se platí přímo ubytovateli. V mnoha zařízeních je možné bezplatně uložit zavazadla až do ubytování v pokoji, popř. až do transferu na letiště, v místnostech na uložení zavazadel, popř. na označených sběrných místech. Ubytovatel za to ovšem nepřebírá žádnou odpovědnost.

Vaše speciální přání

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

Hotely vhodné pro tělesně postižené

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

Technická zařízení

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

Opravářské/stavební práce

Protože ubytovací zařízení nebo jednotlivé části hotelového zařízení vyžadují pravidelnou údržbu, mohou být nutné odpovídající údržbářské a opravářské práce. Žádáme o vaše pochopení pro krátkodobá omezení s tímto spojená. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá Cestovní kancelář FISCHER, a.s., vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezonní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce opět obnovena. Takové případy stavební činnosti můžeme jen těžko ovlivnit a nelze mít vždy při koupi vašeho zájezdu ty nejaktuálnější zprávy.

Hmyz

Na základě odlišného klimatu může dojít k výskytu hmyzu, přičemž toto nelze vyloučit ani v hotelovém zařízení, zejména v bungalovech. Navzdory použití vhodných ochranných prostředků proti hmyzu, které by se měly již ve vašem vlastním zájmu používat pouze omezeně, nelze úplně vyloučit výskyt hmyzu jak v hotelovém zařízení, tak i v jednotlivých hotelových pokojích. Pokud byste si všimli výskytu hmyzu, žádáme vás, abyste to obratem oznámili zaměstnancům hotelu, kteří přijmou příslušná opatření. Navíc doporučujeme vzít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. V mnoha zemích najdete jinou mentalitu a jiný životní rytmus. I výklad pro vás důležitých hodnot, jako je čistota a přesnost, může být jiný, než jste zvyklí.

STRAVOVÁNÍ A NÁPOJE

V turistických destinacích se nabízejí v mnoha hotelech typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklým kořením a přísadami a nepodávají se vždy horké. Berte prosím na vědomí, že tělo často potřebuje několik dní, aby se přizpůsobilo odlišnému klimatu a neobvyklé stravě, popř. že zejména tyto okolnosti a požívání ledově chladných nápojů mohou vést k žaludečním potížím a onemocněním průjemem (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. 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 pachutí, a to i po převaření, ale je zdravotně nezávadná.

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

U restaurací a barů které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V případě skutečně nízkého počtu klientů využívajících daný typ stravovací služby a mimo hlavní sezonu (červenec, srpen) může dojít ze strany hotelu ke změně typu stravy. V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu.

Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. Je-li u stravovacích služeb uvedena forma menu, neznamená to vždy a v každém hotelu výběr hlavního jídla z několika možností. Čerpání první stravovací služby závisí na čase příletu, resp. na době přidělení pokoje. Pokud je stravování formou all inclusive, je z organizačních důvodů ve většině hotelů nutné nosit plastický náramek. Čerpání programu all inclusive 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. Navíc lze i v hotelech s balíčkem vše v ceně využívat další plnění, přičemž je nutné tato plnění, která nejsou v ceně, zaplatit na místě zvlášť.

Plnění všeho v ceně lze využívat až do odhlášení. Nevyužitá plnění nelze proplatit.

Pro klienty ubytované v jedné ubytovací jednotce platí stejný typ stravovacích služeb. Pokud byste si přímo na místě objednali výlet, myslíte na to, že při časném odjezdu většinou nelze servírovat snídaně. Informujte se v hotelu o možnosti balíčku s jídlem. Za stravování, které nečerpáte, se částka nevrací. Vnášení potravin a nápojů nakoupených mimo zařízení do hotelu může být zakázáno domovním řádem a zejména u menších kapacit se můžete setkat i s výslovnými protesty personálu nebo majitele. Ve většině hotelů se klade důraz na společenské oblečení během večere. U mužů to znamená nosit dlouhé kalhoty. V hotelech vyšší třídy je někdy vyžadován u večere společenský oděv.

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

ŠPERKY A TREZORY

Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky. Cenné předměty (cestovní doklady, peníze, šeky, platební karty) si uložte v hotelovém trezoru, který je k pronajmutí buď v recepci, nebo přímo na pokoji. Pokud byste nicméně byli během svého pobytu okradeni, bezpodmínečně se doporučuje oznámení krádeže na policii. Obratě se v takovém případě, jakož i ve všech ostatních případech nehod okamžitě na našeho průvodce. Za hotovost i předměty, které nejsou pro pobyt na dovolené 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 přípojištění.

KLIMATIZACE/TOPENÍ

Tato zařízení najdete pouze v těch hotelech, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně, a tak její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. Při výpadech 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. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

VODA A ELEKTRICKÉ NAPĚTÍ

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. Pitnou vodu vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním ohřevem teče občas vlažná voda, při špatném počasí, popř. současném užívání více sprch v hotelu, může podle okolností docházet ke krátkodobým omezením. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Ne v každé zemi je elektrické napětí shodné s napětím v ČR a ne ve všech destinacích lze používat elektrické zástrčky užívané v ČR. V některých zemích je tak nutné dokoupit adaptér pro zapojení elektrických zařízení. Blížší informace doporučujeme si zjistit před odletem.

SERVIS A SLUŽBY

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

SLUNEČNÍKY/LEHÁTKA

Zjistěte si, prosím, z příslušného popisu hotelu, v jaké míře jsou k dispozici lehátka a slunečníky, popř. jestli je třeba jejich zapůjčení hradit. Myslíte na to, že lehátka a slunečníky z důvodu místa neodpovídají vždy kapacitě lůžek, a proto nejsou k dispozici všude, popř. jsou k dispozici jen omezeně a zejména v hlavní sezoně nedostačují vždy. Rezervace několika lehátek současně na různých místech v jednom zařízení je zakázána stejně jako rezervace v časných ranních hodinách.

PLÁŽE

Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hlučnému obyvatelstvu. Pláže před hotelovými zařízeními jsou skoro všude ve veřejném vlastnictví, takže čištění spadá do oblasti úkolů místních obcí. Zpravidla však obhospodařují oblasti pláže před hotelovými zařízeními příslušní ubytovatelé (lehátka, slunečníky, bary). Samozřejmě se i ubytovatel snaží tuto oblast pláže udržovat v čistotě. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit nánosy, náplavy např. vodní trávy nebo výskyt medúz a podobně. Dále to může vést k omezením nebo změnám pláže, což je však nevyhnutelné a nelze to z naší strany ovlivnit. Dodržujte, prosím, pokyny ohledně možností koupání v hotelu, popř. na pláži, a zohledňujte mořské proudy a počasí i příliv a odliv. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak.

BAZÉNY

Z hygienických důvodů je nutné přidávat do vody v bazénu chemikálie. Hostům s citlivou pokožkou doporučujeme, aby toto konzultovali se svým lékařem. Voda v bazénech se musí pravidelně měnit, přičemž během výměny vody nelze bazény užívat. Užívání bazénu je dovoleno jen během provozních dob vykázaných přímo na místě a při dodržování pokynů k použití a probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Pokud je součástí hotelového zařízení aquapark (nebo samostatné skluzavky do bazénu), je třeba respektovat provozní řád a pravidla užívání (zejména věková a výšková omezení). Provoz hotelových bazénů a aquaparků je závislý na počasí, v případě nepříznivého počasí může být provoz omezen. Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívaný bazén, je třeba vztít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván. Tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

SPORT/ZÁBAVA/AKTIVITY

Nabízené aktivity lze využívat podle příslušných možností, popř. podle povětrnostních podmínek. Zejména prosíme, abyste zohlednili, že při velké poptávce je snaha dát nabízené možnosti sportu a zábavy k dispozici všem hostům ve stejné míře. V jednotlivých případech proto může docházet k čekacím dobám nebo omezením, za což žádáme o vaše pochopení. Určitá plnění lze využívat jen po předchozí rezervaci, bližší informace získáte od našich průvodců, popř. zaměstnanců příslušného hotelu. Mějte prosím pochopení pro to, že stávající sportovní materiál, jakož i např. tenisové kurty neodpovídají vždy navyklemu standardu a na základě stálého užívání mohou vypadat opotřebované. Používání sportovního nářadí i účast na sportovních, zábavních a jiných aktivitách probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti, vedení hotelu zejména neodpovídá za zranění vznikající při sportovní činnosti. Pouštějte se jen do takových

činností, na jaké jste zvyklí i v ČR, a dbejte, prosím, bezpodmínečně na to, že na základě klimatických podmínek může rychleji docházet k únavovým jevům a větší ztrátě tekutin. Sportovní zařízení, sportovní nářadí a vozidla byste měli před použitím zkontrolovat. Při poškození vypůjčené výstroje je nutné provést úhradu na místě. Zábavu pro děti, popř. dětský klub nelze srovnávat s mateřskou školou a zejména nelze dětem nutit účast na těchto aktivitách proti jejich vůli. Animační programy jsou dostupné pouze v některých hotelech. Prosíme vás o pochopení i v tom, že v mezinárodních klubech a hotelových zařízeních se i zábavní program a zábava nabízejí vícejazyčně. Určité zábavné programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

NOČNÍ KLID

K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Jejich provoz probíhá na základě úředních povolení, a nelze mu tedy zabránit. Také zvuková propustnost mezi jednotlivými místnostmi v ubytovacích zařízeních může být různá dle stavebního stylu objektu. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. Prosíme, abyste zohlednili, že v hotelech a klubových zařízeních může na základě smluvně přislíbeného zábavního programu docházet i po 22. hod. k obtěžování hlukem. Život na jihu se probouzí teprve večer a podle toho může trvat až do časných ranních hodin. Během doby před sezonou a po ní může dojít k určitým omezením hotelových služeb (zábava, sportovní nabídka, klimatizace atd.), proto je nelze vždy zaručit v plném rozsahu. Tato okolnost se však zohledňuje již při utváření ceny.

HYGIENA

Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Upozorňujeme, že zejména v řeckých destinacích je v hotelech běžný výskyt koček, a to i v restauračních zařízeních. Kočky jsou považovány za oblíbené domácí mazlíčky a jsou v hotelech respektovány, přestože to některým klientům může připadat nepatřičné.

HLUK

Z hygienických důvodů je obvyklé provádět odstraňování odpadu časné zrána, aby se zabránilo obtěžování zápachem kvůli vysokým teplotám přes den. Myslete, prosím, na to, že to nelze vždy provádět bezhlukně, avšak je to ve vašem zájmu. V moderních rekreačních destinacích přijíždí převážná většina turistů letadlem, takže na letištích dochází k pravidelným letům. Určité omezení letovým hlukem nelze vyloučit. Přibližnou vzdálenost hotelového zařízení od příslušného letiště si, prosím, zjistěte z popisu. Mějte také pochopení pro to, že postupy a zařízení nutné k provozu hotelového zařízení někdy mohou vést ke vzniku hluku (dodavatelé, agregáty atd.).

OČKOVÁNÍ

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

PRŮVODCOVSKÝ SERVIS

V cíli vaší dovolené vás očekávají český 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 odjžděli z dovolené spokojeni. V destinacích, kde nemá cestovní kancelář FISCHER zajištěný stálý průvodcovský servis, je klientům k dispozici na mobilním telefonu průvodce z nejbližší destinace. Průvodce nemůže ve svém voze převážet klienty. Průvodce může klienty doprovázet k lékaři jen dle časových možností, je však vždy k dispozici na mobilním telefonu.

POZNÁVACÍ ZÁJEZDY

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

VÝLETY

Cestovní kancelář FISCHER, a.s., není pořadatelem fakultativních výletů. Nabídka 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 český/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 recepcie 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.

PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE FISCHER, A. S.

Cestovní kancelář FISCHER, a. s. se sídlem Na Strži 65/1702, 140 62 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

ZÁJEZDY Z NABÍDKY EXOTICKÁ DOVOLENÁ 2020–2021.

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

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

Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CKF smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva postoupena.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Předmluvní informační povinnost

Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, seznámí CKF zákazníka s Informačním memorandem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

Smlouva o zájezdu

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

Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje že:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu zaslány Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, Převážní podmínky příslušného dopravce, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění CKF 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 prořízení 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.

CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje

o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvy o zájezdu. Ve stejné lhůtě předá CKF zákazníkovi nezbytné 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 CKF uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, prosíme o kontaktování CKF.

3. CENY ZÁJEZDU

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

Celková cena nezahrnuje cestovní pojištění, případné vízum, servisní poplatky u plaveb, volitelné nepovinné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.) a manipulační poplatek za dítě do 2 let.

Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, kterou jsou CKF známy v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CKF druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

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

Zvýhodněné ceny

Děti do 2 let: Cestují bez nároku na místo v letadle a stravu během letu a lůžko a stravu během pobytu. Cena je stanovena dle podmínek dopravce a hotelu. Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v hotelu. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 2 roky. V případě objednání ubytování s dítětem do 2 let (infant) je rezervace na vyžádání a zpětné potvrzení. Možnost zajištění požadovaného ubytování podléhá potvrzení ze strany CKF. CKF je povinna zákazníkovi sdělit, zda došlo k potvrzení požadovaného ubytování nejpozději do pěti pracovních dnů od vyžádání. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že v případě nepotvrzení možnosti ubytování ze strany hotelu, se takováto smlouva o zájezdu od počátku ruší.

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

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

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

- 1 490 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 8. 2020
- 2 990 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 30. 9. 2020
- 4 990 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 10. 2020
- 7 000 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu od 1. 11. 2020

U zájezdů vlastní dopravou je záloha 30% ceny zájezdu.

Tato záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 60 dní před zahájením zájezdu. Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 60 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. V případě sjednání cestovního pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu je cena pojištění zahrnuta do celkové ceny zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši.

Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CKF vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v pobočce či v sídle CKF, případně u autorizovaného prodejce CKF. Autorizovaný prodejce CKF je oprávněn od zákazníka převzít pouze zálohu na cenu zájezdu; doplatek poukáže zákazník vždy na bankovní účet CKF. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CKF oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odpustné ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v bodech 5 a 6. Předpokladem pro zajištění zájezdů nebo služeb, které jsou součástí zájezdu „na vyžádání“, je uzavřená smlouva o zájezdu a zaplacení zálohy v požadované výši. Možnost zajištění požadovaného ubytování podléhá potvrzení ze strany CKF. CKF je povinna zákazníkovi sdělit, zda došlo k potvrzení požadovaného ubytování nejpozději do pěti pracovních dnů od vyžádání. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že v případě nepotvrzení možnosti ubytování ze strany hotelu se takováto smlouva od počátku ruší.

V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CKF – ceniny nebo jiného poukazu, se při odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz CKF v hodnotě ponížené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CKF. Benefitní poukazy (popř. karty) lze uplatnit do hodnoty 50% z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 20 000,- Kč na zájezd. Tyto bonifikační poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CKF (není-li uvedeno jinak).

5. Odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu – stornopoplatky

Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla či pobočky CKF či pobočky CKF, popř. k rukám autorizovaného prodejce CKF; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornoplatek **ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:**

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

Pro stanovení výše odpustného se vychází z ceny zájezdu, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CKF. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CKF a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákazníka CKF výši odpustného odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CKF veškeré náklady, které CKF vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.

Zákazník, který uzavřel s CKF smlouvu o zájezdu, je povinen hradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši stornopoplatků platí shora uvedené obdobně. CKF má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Stornopoplatky se vztahují také na zájezdy „na vyžádání“. CKF je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit Zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odpustné.

CKF je oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CKF si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si zákazník vytvořil duplicitní rezervaci, v takovémto případě jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky dle těchto podmínek. Pokud jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky ze strany CKF z důvodu odstoupení CKF od smlouvy pro porušení povinností zákazníka, rozhodujícím dnem pro stanovení účinnosti odstoupení od smlouvy, je den zrušení zájezdu v rezervačním systému CKF.

Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CKF odpustné podle v těchto případech:

- a) vnější okolnosti nutí CKF podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- b) CKF nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;

c) 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;

d) CKF 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 dny;

e) CKF odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CKF vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Bezplatné odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu dle písm. c) je možné pouze v případech, pokud Ministerstvo zahraničních věcí nedoporučí občanům cestu do místa pobytu a v místě pobytu budou přijata speciální opatření ze strany místních orgánů, které mají významný dopad na poskytování zájezdu.

Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, má CKF právo na odpustné ve výši plné ceny zájezdu.

6. STORNOVACÍ POPLATKY ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

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

b) **Stornovací poplatky: Za veškeré objednané doplňkové služby** (např. výlety, transfery, apod.) činí 100 % ceny objednané služby.

c) **Stornovací poplatky za golfová hřiště:** Jestliže má zákazník již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu green fee, platí při zrušení rezervace hřiště storno ve výši 100 % zaplacené ceny. Další změny, jako např. změny času, podléhají poplatku ve výši 300 Kč/hráč.

d) **Stornovací poplatky za ubytování před odletem:** Za storno, nebo změnu ubytování v Praze, Brně a Ostravě před odletem jsou účtovány stornopoplatky ve výši: do 3 dnů před nástupem 200 Kč/osoba, 2–1 den před nástupem 50 % z konečné ceny, v den nástupu 100 % z konečné ceny.

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

f) **Stornovací poplatky z vyřízení viz** činí 100 % ceny víza včetně případného manipulačního poplatku.

g) **Stornovací poplatky za objednané parkování** činí 100 % ceny parkování.

h) **Stornovací poplatky za objednaný seating** činí 100 % ceny objednané služby.

ch) **Stornovací poplatky za objednanou nadváhu a sportovní vybavení:** do 6 dnů zdarma, 5 dnů před odletem/odjezdem a méně 100 % z ceny objednané služby.

i) **Stornovací poplatky za objednanou službu Travel Plus Comfort:** do 6 dnů zdarma, 5 dnů před odletem a méně 100 % z ceny objednané služby.

j) **Stornovací poplatky za catering:** do 6 dnů před odletem zdarma, 5 dnů a méně 100% z ceny objednané služby.

7. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Na přání zákazníka lze provést změnu jména zákazníka (postoupení smlouvy o zájezdu), termínu a hotelu v již uzavřené smlouvě o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, tj. zejména je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu. Změna v osobě zákazníka je vůči CKF účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Zájezdy není možné měnit za zájezdy z last momentové nabídky, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře nebo na ostatní zvláštní nabídek. Při provedení změny jsou vždy účtovány aktuální plné ceny zájezdů bez možnosti uplatnění slev last minute nebo jiných slev (nevztahuje se na změnu jména). Za uvedené změny jsou účtovány manipulační poplatky dle tarifů jednotlivých dodavatelů služeb cestovního ruchu, nejméně však poplatky ve výši 1 000 Kč.

a) **Změna jména zákazníka** – poplatky se účtují dle podmínek dopravce. Oznámení objednatelů zájezdu o změně v jeho osobě musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a že splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna jména

je vždy na vyžádání a zpětné potvrzení ze strany hotelu a dopravce. V případě změn všech jmen na jedné ubytovací jednotce je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, t.j. CKF účtuje storno poplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek. Na žádost zákazníka CKF vyšší odstupného odůvodní. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CKF v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CKF a poplatek za změnu letenky).

b) Změna počtu osob v ubytování – v případě storna 1 osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zaplatit zbývající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení apartmá (bungalovu) 1 osobou. V případě storna dospělé osoby, kdy v ubytovací jednotce zůstávají po této změně pouze 1 dospělá osoba a 1 dítě, hradí dítě cenu dospělé osoby, pokud není ve zvláštní nabídce stanoveno jinak. Za stornovanou osobu musí být uhrazeny stornopoplatky dle bodů 5 a 6.

c) Změna odletu z destinace - změna odletu z destinace během vaší dovolené podléhá poplatku letecké společnosti za změnu letenky v souvislosti s prodloužením/zkrácením pobytu. V případě prodloužení pobytu je třeba doplatit služby, při zkrácení se peníze za nevyužité dny nevracejí.

e) Změna druhu dopravy, letecké společnosti, termínu, místa odletu nebo cílové destinace je posuzována jako storno a nové přihlášení, t.j. CKF účtuje storno poplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek. Veškeré poplatky uvedené v bodech 5, 6 a 7 CKF účtuje vždy za každou osobu včetně dětí. Poplatky za změnu knihování a odstoupení od smlouvy (storno) jsou splatné ihned. Veškeré změny v knihování zájezdů objednaných z tohoto katalogu podléhají poplatkům uvedeným v bodech 7a až 7g. Veškeré požadované změny jsou závislé na volných kapacitách jednotlivých letů a hotelů.

f) Změna termínu nebo destinace před odletem je posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 5 a 6 těchto podmínek. Změnu je možné provést pouze v rámci nabídky Exotická dovolená 2019-2020, ze kterého byl zájezd původně zakoupený.

g) Změna hotelu před odletem je posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 5 a 6 těchto podmínek.

Veškeré poplatky uvedené v bodech 5, 6 a 7 CKF účtuje vždy za každou osobu včetně dětí. Poplatky za změnu knihování a odstoupení od smlouvy (storno poplatky) jsou splatné ihned. Veškeré změny v knihování zájezdů objednaných z tohoto katalogu podléhají poplatkům uvedeným v bodech 7a) až 7g).

8. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY CKF

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

a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,

b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu,

c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a

d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejmenší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CKF rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CKF rozdíl v ceně zájezdu má CKF právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat odstupné dle článku 5 a 6 těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CKF na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CKF takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CKF povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

b) Přípustné odchylky od sjednaných služeb

CKF si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CKF povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. Změny času odjezdu nebo příjezdu jsou považovány za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CKF neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předsunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstupného (tj. stornopoplatků).

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

9. Odstoupení CKF od smlouvy o zájezdu

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

a) Porušení povinností zákazníkem

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

b) Z důvodu zrušení zájezdu

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

10. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

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

b) Bez zbytečného odkladu **sdělit CKF své stanovisko** k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu.

c) **Převzít od CKF** doklady potřebné pro čerpání služeb (vouchery a letenky/jízdenky); způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu. CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem 7 dní před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v katalogu.

d) **Dostavit se ve stanoveném čase** na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu, nebo zmešká odlet/ odjezd, nebo bude-li před započítáním cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. V případě, že je let operován na linkových letech, nenastoupením na první let propadá celá letenka, tj. let do destinace i z destinace zpět (včetně navazujících letů).

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

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

g) **Předložit souhlas zákonného zástupce** v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu.

Zákazník, se kterým je smlouva o zájezdu uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnily všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

11. REKLAMACE

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

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

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh

zákazníka, který musí být podaný nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CKF poprvé. Blíží informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <https://web-gate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

12. POJIŠTĚNÍ SMLOUVA

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na www.fischer.cz nebo v příloze smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění přebírá zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s uzavřením tohoto pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje na tu část zájezdu, kde CKF není dodavatelem kombinace služeb. Po uzavření smlouvy o zájezdu není možné změnit typ nebo rozsah pojištění. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou; zákazník řeší případnou pojistnou událost přímo s pojišťovnou, CKF nepřislouží posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu týkající se letecké dopravy se řídí zejména ustanoveními těchto mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajare, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.

13. POJIŠTĚNÍ CKF PROTI ÚPADKU

CKF je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a ERV Evropské pojišťovny, a.s., IČ:49240196, se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, tj. pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu (www.fischer.cz), informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách CKF a u autorizovaných prodejců CKF. Doklad o pojištění bude zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

14. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

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

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

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

Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 1. 5. 2020, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující v původním znění.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv občanů nebo právnických osob (dále jen „zákazník“) z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelář vydává Cestovní kancelář FISCHER, a.s., (dále jen „cestovní kancelář“) tento reklamační řád.

ČLÁNEK 1

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

ČLÁNEK 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

ČLÁNEK 3

1. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kancelář má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“).
2. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále též „průvodce“ nebo „delegát“), aby mohlo být zabráněno škodě.
3. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamacie, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká.

ČLÁNEK 4

1. Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku. Reklamační řád dále odkazuje na „tabulku“, která je umístěna na webových stránkách Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Ustanovení tohoto článku nelze aplikovat na zájezdy NEV-DAMA letecky u moře.
2. V případě vzniku vad definovaných v „tabulce“, které se týkají kvality ubytování (sekce I – Ubytování), kvality stravování (sekce II – Stravování) a dalších aspektů zájezdů definovaných v sekci III – Různé, je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen poskytnout delegátovi veškerou součinnost za účelem sepsání písemného „protokolu o vadě“ zakládající právo na finanční kompenzaci. Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout (např. neumožní delegátovi vstup do ubytovací jednotky atd.), bere tímto na vědomí, že jeho reklamaci nebude možné řešit dle „tabulky“. V případě, že delegát není z objektivních příčin k dosažení, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určitě popsána. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.
3. V případě vad definovaných v „tabulce“, které se týkají kvality služeb delegáta (sekce IV.), je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu, případně budou vady prokazovány formou svědecké výpovědi.
4. V případě vzniku vad definovaných v „tabulce“ v sekci Doprava je zákazník povinen požádat pracovníka letištní asistenční služby cestovní kanceláře nebo delegáta o písemné potvrzení vzniku příslušné vady (resp. o vyplnění protokolu o vadě) zakládající právo na finanční kompenzaci, pokud je v konkrétním případě k dispozici. V případě vzniku vady na palubě letadla je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určitě popsána. Zmíněné potvrzení je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.
5. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, jež byla způsobena zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, nebo se jedná o neodvratitelnou událost (vis major).

6. Výše kompenzace, kterou cestovní kancelář zákazníkovi poskytne, odpovídá procentu z ceny zájezdu, které je u každé konkrétní vady uvedeno v „tabulce“ (za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokázána). V případě, že se vady (u nichž to jejich povaha umožňuje – zejména uvedené v sekci Ubytování, Stravování, Různé, Služby delegáta) nevyskytují během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace uvedená v „tabulce“ vydělí počtem dní odpovídajících trvání zájezdu a vynásobí podílem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala.

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

8. Přijetím kompenzace se považuje reklamacie s konečnou platností za vyřízenou.

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

ČLÁNEK 5

1. Zákazník má právo uplatnit svou reklamaci písemnou formou – v tom případě je nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamacie po návratu z dovolené, je zaslání reklamacie e-mailem na adresu Zákaznického servisu CK Fischer, tj.: zakaznicky.servis@fischer.cz nebo písemnou formou na adresu sídla cestovní kanceláře, tj.: Cestovní kancelář FISCHER, a. s., Zákaznický servis, CITY EMPÍRIA, Na Strži 65/1702, 140 62 Praha 4.
2. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména č. obj. (smlouvy o zájezdu), předmět reklamacie, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme zákazníky, aby na svou reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby takováto kompenzace mohla být zákazníkovi co nejrychleji zaslána.
3. Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamacie cestovní kanceláři, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

ČLÁNEK 6

Reklamuje-li zákazník vadu služeb cestovní kanceláře v průběhu jejich poskytování u průvodce, může průvodce rozhodnout o reklamaci ihned. Jestliže není na základě uplatněné reklamacie sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

ČLÁNEK 7

Pro vyřizování reklamací týkajících se zahraničních nebo tuzemských dopravních cenin platí příslušné tarifní předpisy dopravních organizací.

ČLÁNEK 8

Zákazník má právo poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacie, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

ČLÁNEK 9

Vyřízení oprávněné reklamacie spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a, je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář kompenzaci vadně poskytnuté služby dle „tabulky“.

ČLÁNEK 10

S účinností od 01. 02. 2016 zavádí novela zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele institut mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podaný nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CKF poprvé. Bližší informace

o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

DŮLEŽITÉ INFORMACE

Vážení klienti,
chtěli bychom vám poděkovat, že jste si vybrali zájezd z nabídky Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Prosíme o pozorné pročtení následujících upozornění a rad. Podmínky účasti na zájezdech a vzájemná práva a povinnosti vznikající mezi zákazníkem a Cestovní kancelář FISCHER, a.s. stanoví Podmínky pro cestující Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Nedílnou součástí výše uvedených podmínek jsou následující informace, upravující obsah našich služeb. Vaši cestu jsme pečlivě připravili a tým našich pracovníků učinil v jednotlivých cílových oblastech vše pro hladký průběh vaší dovolené. Předpokladem příjemného pobytu je však také dobrá informovanost o specifických podmínkách v jednotlivých zemích, o charakteru pobytových míst a o kategorii, popř. třídě ubytování. Představy a nároky běžného cestujícího jsou velmi rozdílné. Dávejte pozor také na upozornění specifická pro jednotlivé země. Naše nabídka je bohatá a určité vám umožní správný výběr. Před rezervací svého zájezdu si pečlivě prostudujte jak Podmínky pro cestující, tak níže uvedené doplňující Důležité informace.

PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÍ FORMALITY

Zákazník (občan ČR, SR) byl při koupi zájezdu seznámen s pasovými a vízovými požadavky, které jsou nutné pro cestu a pobyt v dané destinaci. Zákazník je povinen zkontrolovat, zda doba platnosti pasu a jiných dokladů je dostatečná pro vycestování do příslušné destinace. Doporučujeme pasové a vízové požadavky ověřit na zastupitelském úřadě příslušné destinace. Cestovní kancelář neodpovídá za problémy související s vypršením platnosti takovýchto dokladů. Občané ČR a SR potřebují ke vstupu do Egypta pas platný ještě nejméně 6 měsíců po návratu z destinace. Pro vstup do Turecka je minimální doba platnosti pasu 150 dní od data vstupu do Turecka, avšak klientům doporučujeme cestovat s pasem platným minimálně 6 měsíců po návratu z destinace. Občanům ČR a SR nabízíme možnost zajištění víz do všech destinací z naší nabídky, avšak pouze tam, kde je to možné za klienta vyřídit. Pro některé destinace se platí vízum až po přiletu v destinaci, nebo je nutné, aby si je klienti vyřídili sami. Občané ostatních států jsou povinni si veškeré vízové formality zajistit sami ještě před vycestováním. Podmínkou pro vstup do Spojených arabských emirátů je platný cestovní doklad, který neobsahuje vstupní/výstupní razítko (vízum) státu Izrael. Zákazník byl při koupi zájezdu obeznámen s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány.

CESTOVÁNÍ DĚTÍ

Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Některé státy světa požadují písemný souhlas rodičů s cestováním dítěte do zahraničí, pokud dítě cestuje bez doprovodu rodičů. Pokud stát, o který se jedná, takovéto potvrzení vyžaduje, je to uvedeno na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky, v kapitole Informace o podmínkách cestování do jednotlivých států světa, v rubrice věnované konkrétnímu státu. Pro ověření či event. doplnění této informace je potřeba kontaktovat přímo velvyslanectví daného státu v České republice. I v případě, že tento doklad není druhým státem vyžadován, doporučuje Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, aby při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho rodiče nebo zákonného zástupce měla doprovázející osoba písemný souhlas rodiče s konkrétní cestou. V písemném souhlasu je doporučováno dostatečně identifikovat dítě (jméno a příjmení, datum narození a číslo cestovního dokladu), stejným způsobem i jeho doprovázející osobu, destinaci a přibližný termín cesty. Osoba, která písemný souhlas uděluje, si nechá ověřit podpis pod tímto souhlasem u notáře nebo na obecním úřadě. U hodně malých dětí lze přiložit i fotokopii rodného listu. Kromě češtiny se písemný souhlas doporučuje udělit i v cizím jazyce použitelném v destinaci, pro kterou je určen. Vzor takového souhlasu je zveřejněn na následujícím hypertextovém odkaze: https://www.mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/faq/pisemny_souhlas_rodicu.html.

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

V cenách zájezdů není zahrnut cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na www.fischer.cz nebo v příloze Smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění klient přebírá plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením cestovního pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje ne tu

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 5. 2020, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění.

část zájezdu, kde Cestovní kancelář není dodavatelem kombinace služeb. Součástí ceny zájezdu je pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Fischer EVROPA

**od 590 Kč / dospělá osoba
od 390 Kč/dítě ve věku 0-17 let**

Fischer SVĚT

**od 1 490 Kč / dospělá osoba
od 990 Kč/dítě ve věku 0-17 let**

LETECKÁ PŘEPRAVA

Od 17. 1. 2006 jsou všechny lety z Prahy do schengenského prostoru odbavovány z terminálu 2. Všechny lety nabízené naší cestovní kancelář FISCHER, a.s. jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si vyhrajujeme možnost změny místa odletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Přesné platné časy odletu a příletu jsou uvedeny ve vašich elektronických cestovních dokladech.

S platností od 1. 10. 2012 zasíláme informace k odletu (odbavení) elektronickou formou (e-mailem) nebo SMS zprávou. Pro odbavení u přepážky letecké společnosti si, prosím, připravte Vaše cestovní doklady. U přepážky odevzdejte Vaše zavazadla, zde také obdržíte palubní vstupenku a doklad o převzetí zavazadla. Oba doklady si uschovejte. Po odbavení se přesuňte k pasové kontrole, mějte připravenou palubní vstupenku a cestovní doklad. K nástupu do letadla se dostavte v čase, který je

uveden na palubní vstupence a na informačních tabulích. V případě kolize údajů na palubní vstupence a informační tabuli jsou závazné informace uvedené na informační tabuli. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odletem) a zpoždění jsou v posledních letech běžná. Je to způsobeno nejenom počasím, ale zejména přeplněním vzdušných koridorů.

Cestovní kancelář FISCHER, a.s., usiluje o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny odletových časů, popř. zpoždění, o vaše pochopení. Na letech společnosti Travel Service, a.s. má každý cestující zákazník nárok na bezplatnou dopravu zavazadla do max. váhy 23 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Při nadváze je účtován poplatek. V případě, že letí dva nebo více cestujících prokazatelně společně jako skupina (rodina, partneři) stejným letem, resp. stejnými lety, a odbavují se společně, umožňuje dopravce jejich zavazadla sdružovat (poolovat), tzn. jejich nároky na volnou váhu zavazadel se sečtou a zavazadla jsou odbavena společně na jednoho cestujícího, přičemž musí být dodržen váhový limit na jednoho cestujícího. (tj. v případě, že dva zákazníci budou mít jedno zavazadlo do 30 kg, bude jim toto zavazadlo odbaveno zdarma) Maximální váha jednoho kusu zavazadla nesmí překročit 32 kg. V případě, že celková váha zapsaného zavazadla překročí 32 kg, je nutné celkovou váhu zavazadla rozložit do nutného počtu zavazadel o max. možné hmotnosti 32 kg.

Příruční zavazadlo nesmí překročit hmotnost 8 kg (platí pro lety společnosti Travel Service) a nezačítá se do bezplatné dopravovaných zavazadel do výše 23 kg. Děti do dvou let cestují charterovými lety za manipulační poplatek 990 Kč, nemají nárok na místo v letadle ani na bezplatnou přepravu zavazadel. Kabinové zavazadlo nesmí podle mezinárodních předpisů z bezpečnostních důvodů obsahovat předměty, které lze klasifikovat jako nebezpečné. Na letech společnosti Travel Service je zákaz přepravovat howerboardy, segwaye, Samsungy Galaxy Note 7 a jakékoli přehřívací se nebo poškozené baterie. Elektronické cigarety musí mít cestující vždy přímo u sebe, pokud možno s odstraněnou baterií.

Pokud budou v příručním zavazadle nalezeny tyto nebezpečné předměty, mají pracovníci letištní správy právo na jejich zabavení a likvidaci.

Veškeré podrobnosti ve vztahu k letecké dopravě, resp. podrobné přepravní podmínky, obdrží zákazník v případě zájmu v prodejnách Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Zákazníci Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., si mohou pro svůj let objednat ještě 5 dnů před odletem vegetariánské či jiné speciální jídlo. V rámci zvyšování ochrany cestujících a v souladu s platnou legislativou Evropské unie budou pracovníci bezpečnostní kontroly na letišti Václava Havla Praha od 15. 5. 2017 provádět detekční kontroly uvnitř vybraných zavazadel. Během tohoto procesu budou některá zavazadla

otevřena a fyzicky zkontrolována na přítomnost stopových prvků po výbušninách. Postup má předjet naložení výbušných látek do nákladního prostoru letadla. Letiště Praha doporučuje cestujícím, aby používali zabezpečení pomocí TSA zámků (jsou označeny červeným diamantem), zabalením do folie nebo standardním visacím zámkem, který je možné přestřípnout bez poškození zavazadla.

LETIŠTNÍ TAXY A DALŠÍ POPLATKY, PALIVOVÉ PŘÍPLATKY

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

VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

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

PŘEPRAVA ZVÍŘAT

Zvířata (pes/kočka) do maximální váhy 8 kg (vč. schránky o rozměrech max.43x30x27 cm) lze přepravovat na palubě letadla za zvláštních podmínek. Ostatní zvířata je možno přepravovat v klimatizovaném zavazadlovém prostoru v dolní části letadla ve zvláštních kontejnerech určených k tomuto účelu. Maximální váha zvířete včetně boxu je limitována 32 kg. Přeprava všech zvířat musí být ohlášena již při rezervaci a je za zvláštní příplatek. V některých případech musí být potvrzena leteckou společností.

PŘEPRAVA NESKLADNÝCH ZAVAZADEL

Přeprava neskladných zavazadel (např. golfových bagů, jízdních kol, surfových prken apod.) musí být nahlášena v cestovní kanceláři již při rezervaci zájezdu a je za poplatek. Z bezpečnostních důvodů se nemohou výše uvedené předměty převážet autobusy určenými pro transfer do/z hotelu. Odpovídající doprava je zajišťována na vlastní náklady zákazníkem. Přepravu může za poplatek zajistit i Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Na tuto přepravu se však nevztahuje cestovní pojištění a cestovní kancelář nenese odpovědnost za škody jakéhokoliv druhu způsobené na přepravované věci. Slunečníky jsou přepravovány na vlastní zodpovědnost zákazníka. Za jejich ztrátu nebo poškození není poskytována kompenzace.

VLASTNÍ DOPRAVA

Vy, kteří jste se rozhodli pro dopravu vlastním vozem, můžete samozřejmě počítat s tím, že Vás před cestou vybavíme podrobnými odjezdovými pokyny s informacemi o doporučených trasách, povinných poplatcích, cenách pohonných hmot mimo území ČR a plánkem či přesným popisem cílového místa. Jedná se o informace, které jsou nám známy v době odeslání odjezdových pokynů. Za případné změny po odeslání nenese cestovní kancelář odpovědnost. V případě vašeho zájmu Vám samozřejmě rádi zprostředkujeme i trajektovou přepravu na Sardinii.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

Autobusová doprava je zajišťována velkokapacitními vozy zahraniční výroby se zájezdovou výbavou. Předem si Vás dovolujeme upozornit, že z důvodu velkého počtu vypsání nástupních míst mohou být svozy při cestě tam a rozvozy při cestě zpět zabezpečeny i dalšími autobusy, mikrobusey a osobními vozy (ve zcela výjimečných případech, kdy rentabilita a komplikovanost svozu neumožní jiné řešení, připouštíme též použití autobusové či vlakové linkové dopravy), a že zde tedy existuje i možnost přestupů po trase. Jedná se zejména o přestupy v Praze, Brně a Plzni a takéž o přestupy při rozvozech a svozech v rámci jednotlivých středisek, kde pro tento účel mohou být využity stejné dopravní prostředky jako při svozech a rozvozech v rámci ČR.

Se systémem „svozu a rozvozu“ úzce souvisí i možné časové prodlevy, kdy „jeden autobus čeká na druhý“. Jen ve výjimečných případech však jsou tyto prodlevy delší než 45 minut.

Vzhledem k celé řadě nepřijemných zkušeností z let minulých, vzhledem k limitovanému zavazadlovému prostoru autobusů, vzhledem k zajištění určité kultury cestování a zejména vzhledem k nutnosti dodržování mezinárodních platných předpisů o provozní hmotnosti autobusů ošetřujících

jejich přetěžování je omezena horní hranice hmotnosti přepravovaných zavazadel. Každý účastník autobusového zájezdu má nárok na přepravu jednoho hlavního zavazadla do hmotnosti 20 kg a jednoho příručního zavazadla do hmotnosti 5 kg. Další zavazadla je možné přepravovat jen po předchozí dohodě, a to za příplatek uvedený v ceníku dopravce. V případě, že u některého zákazníka bude překročen výše uvedený hmotnostní limit přepravovaných zavazadel, mají řidiči autobusu či zástupce cestovní kanceláře právo některé/některá z jeho zavazadel z přepravy vyloučit. Přeprava zvířat není možná. Každý cestující je povinen si za asistence řidiče svá zavazadla naložit do autobusu, v případě přestupu po trase si je přeložit a v cílovém místě si zavazadla převzít. Cestovní kancelář ani dopravce nepřebírají odpovědnost za případnou záměnu přepravovaných zavazadel a, s výjimkou přepravy samotné, také za jejich ztrátu.

Příprava zasedacího pořádku v autobuse je plně v kompetenci cestovní kanceláře, která samozřejmě přihlíží k Vaším konkrétním požadavkům, ale přesně požadovaná místa nemůže garantovat. Všichni účastníci autobusové dopravy jsou z bezpečnostních důvodů povinni dbát pokynů řidičů či vedoucího zájezdu. Ve všech autobusech platí zákaz kouření, vyhrazuje si takéž právo vyloučit ze zájezdu podnapilé osoby, osoby pod vlivem omamných látek i osoby chovající se vulgárně (a to i slovně) vůči ostatním zákazníkům, řidičům či průvodcům, a to bez nároku na jakoukoli náhradu. Každý cestující je také odpovědný za dodržování všech celních a právních předpisů cílové země zájezdu i všech zemí tranzitních.

Dále upozorňujeme, že cestovní kancelář negarantuje hlídání zavazadel před ubytováním v příjezdový den a po ukončení ubytování v odjezdový den a že trasa autobusu nemusí být vždy zcela shodná s doporučenými trasami z ČR uvedenými v nabídce cestovní kanceláře. V průběhu cesty jsou, cca po každých 3 až 4 hodinách jízdy, prováděny povinné bezpečnostní přestávky. Naši snahou je co nejbližší

příjezd k dané ubytovací kapacitě, avšak, logicky, vždy dle dopravních možností pro autobus.

Autobusová doprava ucelených skupin od 20 osob je zajišťována z jakéhokoli místa na území ČR a autobusová doprava ucelených skupin pronajímajících si celý autobus může být vzhledem k odjezdovým časům, trase i programu po vzájemné dohodě upravena dle přání objednavatele. V případě Vašeho zájmu o jiné nástupní místo, než které je níže uvedeno, se na toto informujte v cestovní kanceláři. Bude-li změna trasy možná, rádi vám vyjádíme vstříc. Pokud by doprava z vámi požadovaného místa možná byla a představovala by zvýšení nákladů na přepravu, nabídneme vám tuto službu za adekvátní příplatek. Údaje o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu.

Nástupní místa a časový harmonogram autobusové dopravy jednotlivých středisek vám sdělí naši prodejní asistenti.

TRANSFERY V DESTINACI

Doba transferu je uváděna pouze přibližně, neboť je závislá na momentální dopravní situaci a dále na množství hotelů na trase a počtu vystupujících zákazníků. Transfery mohou být zabezpečeny standardními autobusy, mikrobusey, v některých případech i vozy taxi apod.

DÉLKA POBYTU

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

U naprosté většiny zájezdů vlastní a autobusovou dopravou je vypsání ubytování vždy na 7 nocí a nástupním i posledním dnem pobytu je sobota, resp. u některých ubytovacích kapacit neděle. Výjimkou jsou některé ubytovací kapacity na Sardinii, u kterých není nutno zcela striktně dodržovat pobyty od/do soboty, ale ve většině termínů si lze nástupní a poslední den pobytu zvolit libovolně či si vyžádat jinak dlouhé pobyty než celé násobky týdnů. U všech pobytů s vlastní dopravou bez rozdílu je možné nastoupit ubytování v první den pobytu až v odpoledních či večerních hodinách, zpravidla po 14. až 17. hodině a nejpozději do 18. až 22. hodiny. U pobytů s autobusovou dopravou a leteckou dopravou je ubytování zabezpečováno přednostně dle organizačních možností cestovní kanceláře/konkrétní ubytovací kapacity, nejpozději však jako při dopravě vlastní. Ubytovaní musí být ukončeno v poslední den pobytu v ranních či dopoledních hodinách, zpravidla do 9. až 10. hodiny, ne však před 6. až 9. hodinou. U pobytů s vlastní dopravou si lze samozřejmě individuálně domluvit i odjezd v den dříve, i zde se je však nutno časově přizpůsobit možnostem cestovní kanceláře/konkrétní ubytovací kapacity. Přesné informace k vámi zvolené ubytovací kapacitě obdržíte v odjezdových pokynech, na vyžádání vám je však rádi poskytneme i předem.

UBYTOVÁNÍ

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

★ velmi jednoduché objekty s jednoduchým vybavením a službami vhodné pro nenáročné hosty

★★ objekty turistické třídy s účelným vybavením

★★★ objekty střední třídy s průměrným vybavením a službami

★★★★ objekty vyšší střední třídy s nadprůměrným vybavením a službami

★★★★★ luxusní hotely s nadstandardním vybavením a službami pro náročné hosty

Klasifikace Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., nemusí být totožná s oficiální klasifikací ubytovacího zařízení na místě. Pokud se liší místní hodnocení hotelu od hodnocení Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., je uvedena v popisu oficiální třída. Celá řada kapacit však takovéto hodnocení postrádá, respektive jsou ubytovacími subjekty, u kterých se hodnocení hvězdičkami oficiálně nepoužívá. A právě u těchto jsme použili hodnocení naše, hodnocené od do, když kritéria pro jejich přidělení jsme se snažili zachovat obdobná s hodnotícími kritérii oficiálních orgánů v příslušné oblasti.

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

Námi poskytované ubytovací služby odpovídají popisu uvedenému v nabídce zájezdu. Často zdánlivě vysoká cena není vysoká v celosvětovém měřítku a přepočtené ceny na korunu je základem našich prodejních cen. V případě překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné kategorie a třídy. Služby náhradního hotelu nemusejí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacených služeb, tj. plné penze či polopenze. Nebude-li rozsah služeb dodržen, bude zákazníkovi vyplacena poměrná finanční náhrada. Klasifikace hotelů do tříd se liší i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízení.

Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné třídy dané kategorie ubytování) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Rozdělávání pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na ně nemá vliv.

Při ubytování (check in) v hotelu po vás může recepce hotelu požadovat kreditní kartu, jejíž údaje jsou použity jako záloha na eventuální hotelovou útratu, popř. způsobenou škodu. Pokud nevlastníte kreditní kartu, může po vás hotel požadovat zálohu v hotovosti.

Přestože jsme se snažili typy a vybavenost všech jednotlivých ubytovacích jednotek popsat co možná nejpresněji, jsou i tak, ve výjimečných případech, drobné odlišnosti možné (atypické apartmány či pokoje z hlediska skladby a charakteru jednotlivých lůžek, oddělení některých místností např. jen nábytkovou stěnou, chybějící trezor v jednom pokoji z celého hotelu, speciální apartmán pro handicapované, který nemá zástěny sprchového koutu,...) a cestovní kancelář nemůže přidělení odlišné typologie vždy zcela ovlivnit. Současně upozorňujeme, že uvedené údaje o prostorosti jednotlivých ubytovacích jednotek mají charakter jen informativní a od skutečnosti se mohou, ve výjimečných případech, lišit i o více než 10%. Samostatnou kapitolou jsou v tomto ohledu popisy privátních apartmánů a více ubytovacích kapacit prodáváných pod jedním „obecným“ názvem. Zde berte popis apartmánů opravdu spíše jako orientační, protože vzhledem ke skutečnosti, že se častokrát jedná i o několik stovek bytů různých majitelů, popis přesně charakterizující všechny možné alternativy skladby a charakteru lůžek, polohy, prostorosti, vybavenosti atd. je doslova nevytvořitelný.

Uvádění vzdálenosti i polohy jednotlivých služeb a ubytovacích kapacit v rámci konkrétního střediska jsou pouze orientační, resp. přibližné. Některé služby jsou, a to i přesto, že nejsou výslovně uvedeny za poplatek, službami hrazenými samostatně. Například se jedná o konzumaci v baru a restauraci, úhradu telefonních hovorů a připojení k internetu, poplatky za půjčení kajaku či lodičky atd. Současně

upozorňujeme, že u některých ubytovacích kapacit, kde je nabízen pobyt pro malé děti (věková hranice vždy specifikována u konkrétní kapacity) zdarma či za pevnou částku výrazně nižší, než je základní cena pobytu, je ubytování míněno bez nároku na lůžko (a obsazenost pokoje či apartmánu je tedy brána bez jejich započítání) a případné stravování je samostatně splatné na místě – podrobnější informace žádejte v cestovní kanceláři. Dále si dovoluujeme poukázat na povinnost respektování vypsání otevírací doby a dalších povinností. Například se jedná o bazény, jejichž využívání je zpravidla podmíněno používáním koupací čepice a které nejsou otevřeny 24 hodin denně, ale

pouze v časech vypsání příslušnou ubytovací kapacitou, o omezení využívání některých služeb věkovou hranicí (např. omezení vstupu do posilovny, sauny apod. pro děti určité věkové hranice či povolení jejich vstupu jen v doprovodu dospělé osoby atd.) nebo o respektování klidu v popoledních a nočních

hodinách. Upozornit nesmíme opomenout též na velikosti parkovacích míst, zejména pak těch garážových (a to nejen ve vztahu k výšce vjezdu), která jsou dimenzována na vozy standardních velikostí a častokrát tedy autům větším nedovolují nejen zaparkování pohodlně, ale nezdíka vůbec žádné. V rámci dále nejednou nabízeného ubytování pod „obecným“ názvem (např. „Privátní apartmány“, „Residenční komplexy“, „Apartmánové domy“...atd.) je zpravidla zahrnuto velké množství apartmánů v daném středisku. Cestovní kancelář nemůže také vždy zcela ovlivnit uvedení a ukončení provozu některých služeb jednotlivých ubytovacích kapacit. Namátkou se jedná o animační programy, které jsou zpravidla realizovány jen ve 2 až 3 měsících hlavní sezóny, nebo o provoz bazénů, jenž je v průměru také jen 3 měsíce, tedy cca od poloviny června do poloviny září. Zájem o veškeré služby či nabídky, které jsou nabízeny zdarma nebo fakultativně za příplatek splatný v místě pobytu (např. dětská postýlka, ložní prádlo,...), je nutno uvést na smlouvu o zájezdu, jinak nemusejí být ubytovatelem akceptovány. Dětské postýlky jsou standardně určeny dětem nedovršených 2 let, v případě zájmu o dětskou postýlku pro dítě starší se na toto informujte předem. V poslední době je též stále častějším jevem omezení kouření v rámci nejen společných prostor některých ubytovacích

kapacit, ale častokrát i na pokojích a v apartmánech, když daná pravidla v tomto ohledu je vždy nutno respektovat. Není-li u jednotlivého zájezdu stanoveno jinak, neposkytuje cestovní kancelář žádný program v místě pobytu.

DENNÍ A ZÁVĚREČNÝ ÚKLID

U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně zájezdu. U apartmánového ubytování však tomu vždy není. U některých apartmánových kapacit je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně, u jiných je vypsán za povinný či fakultativní příplatek (v Kč při úhradě v ČR, resp. v příslušné zahraniční měně při úhradě v místě pobytu) a u dalších si zákazníci provádí závěrečný úklid sami. Jak je to se závěrečným úklidem u každé konkrétní ubytovací kapacity jednoznačně vyplývá z informací uvedených v nabídce zájezdu. Pokud se jedná o závěrečný úklid ve formě povinného příplatku, je toto vždy specifikováno výslovně a v případě, kdy o závěrečném úklidu hovořeno není, se má za to, že si závěrečný úklid provádí zákazníci sami. I za předpokladu, že závěrečný úklid je zahrnut v ceně zájezdu, případně je hrazen formou fakultativního či povinného příplatku, je zapotřebí provést běžný úklid typu zametení podlahy, vynesení odpadkového koše atd. a především kuchyňskou linku zanechat v absolutním pořádku včetně odmražené lednice, umytého nádobí apod. U některých ubytovacích kapacit si lze úklid kuchyňské linky také extra fakultativně přibojednat. Dovolujeme si upozornit na skutečnost, že mohou nastat případné změny úhrad v místě pobytu třeba již i pro nadcházející letní sezónu. U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je v základní ceně zájezdu zahrnut též denní úklid. V některých ubytovacích kapacitách (zejména v Bulharsku) se pojmem denní úklid rozumí úklid pokoje obden, tedy každý druhý den.

KAUCE ZA APARTMÁN

Již nyní si Vás dovoluujeme upozornit, že v případě ubytování může po vás hotel požadovat vratný deposit, především jako jistinu za nepoškození jeho zařízení a vybavení, případně ve vztahu ke stravování. Výše kauce je různá, je odvislá od zvyklostí dané země či destinace i od konkrétní ubytovací kapacity. V Itálii se kauce pohybuje zpravidla v rozmezí od 50 do 200 € (v některých případech ji lze skládat i v Kč), ve Španělsku kolem 100 €. Naopak v Chorvatsku se kauce zpravidla neskládá. Stále přibývá i ubytovacích kapacit, u kterých lze kauci skládat platební kartou či pouze jejím prostřednictvím. Informace o výši kauce jsou u převážné většiny ubytovacích kapacit uvedeny v konkrétní nabídce zájezdu a jsou vždy obsahem odjezdových pokynů, které obdržíte před cestou. V čase přípravy nabídky jednotlivých zájezdů ze strany cestovní kanceláře panoval v některých zemích a/či střediscích nejednotný přístup k pobytovým taxám. Zejména nemálo italských a španělských středisek zvažovalo zavedení povinné pobytové taxy, která je v současné době zavedena jen v minimálním počtu lokalit, ale řada dalších o jejím zavedení velice vážně uvažuje. U některých ubytovacích kapacit v ceně zájezdu tedy pobytová taxa zahrnuta je, u jiných je ale splatná až v místě formou povinného příplatku, když informaci o tom, jak je tomu u každé konkrétní ubytovací kapacity naleznete v konkrétní nabídce zájezdu. Zejména vzhledem k Itálii si dovoluujeme upozornit na skutečnost, že informace uvedené v nabídce zájezdu reflektují stav do době její přípravy a že je tudíž nutné počítat s možnou změnou třeba již i pro nadcházející letní sezónu.

Jednolůžkové pokoje

Jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu. I když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusejí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V případě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou dospělou osobou může být pokoj vybaven pouze jedním lůžkem.

Promo pokoje

Nabídka je kapacitně omezena. Tyto pokoje mohou být umístěny v méně výhodné poloze.

Přistýlky

V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být například pohovka, rozkládací gauč, palanda, lehátko apod. a není vždy pevnou součástí vybavení pokoje. Přistýlky neodpovídají vždy standardu běžných hotelových postelí, mohou být užší a kratší. Přidáním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením a snížením vašeho pohodlí a komfortu. I rodinné pokoje mají vedle dvou normálních hotelových postelí většinou přistýlky.

Dětské postýlky

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

Přihlášení/odhlášení

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

Vaše speciální přání

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

Hotely vhodné pro tělesně postižené

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

TECHNICKÁ ZAŘÍZENÍ

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

OPRAVÁŘSKÉ/STAVEBNÍ PRÁCE

Protože ubytovací zařízení nebo jednotlivé části hotelového zařízení vyžadují pravidelnou údržbu, mohou být nutné odpovídající údržbářské a opravárenské práce. Žádáme o vaše pochopení pro krátkodobá omezení s tímto spojená. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá Cestovní kancelář FISCHER, a.s., vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezonní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce opět obnovena. Takové případy stavební činnosti můžeme jen těžko ovlivnit a nelze mít vždy při koupi vašeho zájezdu ty nejaktuálnější zprávy. "

HMYZ

Na základě odlišného klimatu může dojít k výskytu hmyzu, přičemž toto nelze vyloučit ani v hotelovém zařízení, zejména v bungalovech. Navzdory použití vhodných ochranných prostředků proti hmyzu, které by se měly již ve vašem vlastním zájmu používat pouze omezeně, nelze úplně vyloučit výskyt hmyzu jak v hotelovém zařízení, tak i v jednotlivých hotelových pokojích. Pokud byste si všimli výskytu hmyzu, žádáme vás, abyste to obratem oznámili zaměstnancům hotelu, kteří přijmou příslušná opatření. Navíc doporučujeme vzít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučujeme se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. V mnoha

zemích najdete jinou mentalitu a jiný životní rytmus. I výklad pro vás důležitých hodnot, jako je čistota a přesnost, může být jiný, než jste zvyklí.

STRAVOVÁNÍ A NÁPOJE

V turistických destinacích se nabízejí v mnoha hotelech typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklým kořením a přísadami a nepodávají se vždy horké. Berte prosím na vědomí, že tělo často potřebuje několik dní, aby se přizpůsobilo odlišnému klimatu a neobvyklé stravě, popř. že zejména tyto okolnosti a požívání ledově chladných nápojů mohou vést k žaludečním potížím a 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. 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 pachutí, a to i po převaření, ale je zdravotně nezávadná.

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

U restaurací, které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V případě skutečně nízkého počtu klientů využívajících daný typ stravovací služby a mimo hlavní sezonu (červenec, srpen) může dojít ze strany hotelu ke změně typu stravy. V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu.

Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. Je-li u stravovacích služeb uvedena forma menu, neznamená to vždy a v každém hotelu výběr hlavního jídla z několika možností. Čerpání první stravovací služby závisí na čase příletu, resp. na době přidělení pokoje. Pokud je stravování formou all inclusive, je z organizačních důvodů ve většině hotelů nutné nosit plastický náramek. Čerpání programu all inclusive 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, zjistíte z příslušného popisu hotelu. Rozsah plnění se přitom řídí také podle třídy hotelu. Navíc lze i v hotelech s balíčkem vše v ceně využívat další plnění, přičemž je nutné tato plnění, která nejsou v ceně, zaplatit na místě zvlášť.

Plnění všeho v ceně lze využívat až do odhlášení. Nevyužitá plnění nelze proplatit.

Pro klienty ubytované v jedné ubytovací jednotce platí stejný typ stravovacích služeb. Pokud byste si přímo na místě objednali výlet, myslíte na to, že při časném odjezdu většinou nelze servírovat snídaní. Informujte se v hotelu o možnosti balíčku s jídlem. Za stravování, které nečerpáte, se částka nevrací. Vnášení potravin a nápojů nakoupených mimo zařízení do hotelu může být zakázáno domovním řádem a zejména u menších kapacit se můžete setkat i s výslovnými protesty personálu nebo majitele. Ve většině hotelů se klade důraz na společenské oblečení během večere. U mužů to znamená nosit dlouhé kalhoty. V hotelech vyšší třídy je někdy vyžadován u večere společenský oděv.

V některých hotelech v Bulharsku může mít hotel a restaurace jiného majitele i jiné zařízení do třídy hodnocení.

ŠPERKY A TREZORY

Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky. Cenné předměty (cestovní doklady, peníze, šeky, platební karty) si uložte v hotelovém trezoru, který je k pronajmutí buď v recepci, nebo přímo na pokoji. Pokud byste nicméně byli během svého pobytu okradeni, bezpodmínečně se doporučuje oznámení krádeže na policii. Obrátte se v takovém případě, jakož i ve všech ostatních případech nehod okamžitě na našeho průvodce. Za hotovost i předměty, které nejsou pro pobyt na dovolené 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 přípojištění.

KLIMATIZACE/TOPENÍ

Tato zařízení najdete pouze v těch hotelech, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně, a tak její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. Při výpadcích proudu, popř. kolísání proudu, se řádný provoz zařízení zpravidla udržuje pomocí nouzových agregátů, které však nejsou technicky způsobilé dodat dostatek elektřiny, aby mohly zaručit funkci klimatizací. V mnoha zařízeních byly klimatizace v posledních letech modifikovány tak, že fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojového klíče, takže provoz klimatizací automaticky končí při opuštění pokojů, popř. otevření oken nebo dveří. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

VODA A ELEKTRICKÉ NAPĚTÍ

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. Pitnou vodu vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním ohřevem teče občas vlažná voda, při špatném počasí, popř. současném užívání více sprch v hotelu, může podle okolností docházet ke krátkodobým omezením. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Ne v každé zemi je elektrické napětí shodné s napětím v ČR a ne ve všech destinacích lze používat elektrické zástrčky užívané v ČR. V některých zemích je tak nutné dokoupit adaptér pro zapojení elektrických zařízení. Blíží informace doporučujeme si zjistit před odletem.

SERVIS A SLUŽBY

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

SLUNEČNÍKY/LEHÁTKA

Zjistěte si, prosím, z příslušného popisu hotelu, v jaké míře jsou k dispozici lehátka a slunečníky, popř. jestli je třeba jejich zapůjčení hradit. Myslete na to, že lehátka a slunečníky z důvodu místa neodpovídají vždy kapacitě lůžek, a proto nejsou k dispozici všude, popř. jsou k dispozici jen omezeně a zejména v hlavní sezoně nedostačují vždy. Rezervace několika lehátek současně na různých místech v jednom zařízení je zakázána stejně jako rezervace v časných ranních hodinách.

PLÁŽE

Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hluknému obyvatelstvu. Pláže před hotelovými zařízeními jsou skoro všude ve veřejném vlastnictví, takže čištění spadá do oblasti úkolů místních obcí. Zpravidla však obhospodařují oblasti pláže před hotelovými zařízeními příslušní ubytovatelé (lehátka, slunečníky, bary). Samozřejmě se i ubytovatel snaží tuto oblast pláže udržovat v čistotě. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit nánosy, náplavy např. vodní trávy nebo výskyt medúz a podobně. Dále to může vést k omezením nebo změnám pláže, což je však nevyhnutelné a nelze to z naší strany ovlivnit. Dodržujte, prosím, pokyny ohledně možnosti koupání v hotelu, popř. na pláži, a zohledněte mořské proudy a počasí i příliv a odliv. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak.

BAZÉNY

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

Dovolujeme si Vás upozornit, že v případě návštěvy aquaparku v destinaci, můžou platit určitá věková a výšková omezení pro vstup do aquaparku či na jednotlivé atrakce. Návštěvník je povinen podřídit se provoznímu řádu aquaparku.

SPORT/ZÁBAVA/AKTIVITY

Nabízené aktivity lze využívat podle příslušných možností, popř. podle povětrnostních podmínek. Zejména prosíme, abyste zohlednili, že při velké poptávce je snaha dát nabízené možnosti sportu a zábavy k dispozici všem hostům ve stejné míře. V jednotlivých případech proto může docházet k čekacím dobám nebo omezením, za což žádáme o vaše pochopení. Určitá plnění lze využívat jen po předchozí rezervaci, bližší informace získáte od našich průvodců, popř. zaměstnanců příslušného hotelu.

Mějte prosím pochopení pro to, že stávající sportovní materiál, jakož i např. tenisové kurty neodpovídají vždy navyklému standardu a na základě stálého užívání mohou vypadat opotřebované. Používání sportovního nářadí i účast na sportovních, zábavních a jiných aktivitách probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti, vedení hotelu zejména neodpovídá za zranění vznikající při sportovní činnosti.

Pouštějte se jen do takových činností, na jaké jste zvyklí i v ČR, a dbejte, prosím, bezpodmínečně na to, že na základě klimatických podmínek může rychleji docházet k únavovým jevům a větší ztrátě tekutin. Sportovní zařízení, sportovní nářadí a vozidla byste měli před použitím zkontrolovat. Při poškození vypůjčené výstroje je nutné provést úhradu na místě.

Zábavu pro děti, popř. dětský klub nelze srovnávat s mateřskou školou a zejména nelze dětem nutit účast na těchto aktivitách proti jejich vůli. Animační programy jsou dostupné pouze v některých hotelech. Prosíme vás o pochopení i v tom, že v mezinárodních klubech a hotelových zařízeních se i zábavní program a zábava nabízejí vícejazyčně. Určité zábavní programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

NOČNÍ KLID

K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Jejich provoz probíhá na základě úředních povolení, a nelze mu tedy zabránit. Také zvuková prostupnost mezi jednotlivými místnostmi v ubytovacích zařízeních může být různá dle stavebního stylu objektu. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. Prosíme, abyste zohlednili, že v hotelech a klubových zařízeních může na základě smluvně přislíbeného zábavního programu docházet i po 22. hodině k obtěžování hlukem. Život na jihu se probouzí teprve večer a podle toho může trvat až do časných ranních hodin. Národnostní složení hostů hotelu a jejich chování nelze ze strany cestovní kanceláře nijak ovlivnit. Během doby před sezonou a po ní může dojít k určitým omezením hotelových služeb (zábava, sportovní nabídka, klimatizace atd.), proto je nelze vždy zaručit v plném rozsahu. Tato okolnost se však zohledňuje již při utváření ceny.

HYGIENA

Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Upozorňujeme, že zejména v řeckých destinacích je v hotelech běžný výskyt koček, a to i v restauračních zařízeních. Kočky jsou považovány za oblíbené domácí mazlíčky a jsou v hotelech respektovány, přestože to některým klientům může připadat nepatřičné.

HLUK

Z hygienických důvodů je obvyklé provádět odstraňování odpadu časné zrána, aby se zabránilo obtěžování zápachem kvůli vysokým teplotám přes den. Myslete, prosím, na to, že to nelze vždy provádět bezhlukně, avšak je to ve vašem zájmu. V moderních rekreačních destinacích přijíždí převážná většina turistů letadlem, takže na letištích dochází k pravidelným letům. Určité omezení letovým hlukem nelze vyloučit. Přibližnou vzdálenost hotelového zařízení od příslušného letiště si, prosím, zjistěte z popisu. Mějte také pochopení pro to, že postupy a zařízení nutné k provozu hotelového zařízení někdy mohou vést ke vzniku hluku (dodavatelé, agregáty atd.).

OČKOVÁNÍ

V současné době do většiny zemí není povinné očkování (s výjimkou očkování proti žluté zimnici při příjezdu ze zemí s výskytem této choroby), nicméně doporučujeme před cestou konzultovat případná rizika s odborným lékařem. Aktuální informace naleznete také na serveru www.ockovani.cz.

PRŮVODCOVSKÝ SERVIS

V cíli vaší dovolené vás očekávají česky nebo slovensky mluvící průvodci Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., kteří organizují transfer z/na letiště, informační schůzka a pravidelné informační hodiny, jež se konají v každém hotelu 1–2× týdně. U některých typů zájezdů je informační schůzka a průvodcovský servis pouze na telefonu. Úkolem průvodce je i spoluorganizování autobusové dopravy (především při nástupu cesty zpět do ČR) a případných výletů. Stálou přítomnost průvodce v konkrétním hotelu není možné z časových důvodů zajistit. Pokud se vyskytne během vašeho pobytu jakýkoliv problém, oznamte tuto skutečnost našemu průvodci (telefonicky nebo SMS zprávou).

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. Pro některé ubytovací kapacity funguje přímo v místě naše kancelář s pevně stanovenou otevírací dobou, u ubytovacích kapacit dalších je průvodce k dispozici přímo v jejich rámci a to buď denně či několikrát týdně formou vypsání úředních hodin. U některých ubytovacích kapacit však není průvodce k dispozici vůbec. A především pro tyto případy budete vždy vybaveni „mobilním“ telefonním spojením na naše pracovníky v ČR, kteří jsou až na výjimky „stále na příjmu“. Ve výjimečných případech si cestovní kancelář vyhrazuje právo v okrajových termínech sezóny průvodcovské služby suplovat prostřednictvím jejího místního partnera. Průvodce nemůže ve svém voze převážet klienty. Průvodce může klienty doprovázet k lékaři jen dle časových možností, je však vždy k dispozici na mobilním telefonu.

POZNÁVACÍ ZÁJEZDY

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

VÝLETY

Cestovní kancelář FISCHER, a.s., není pořadatelem fakultativních výletů. Nabídku výletů v místě vašeho pobytu vám od místní agentury poskytne zástupce Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., v destinaci.

Výlety se v destinaci platí v místní měně a jsou provázeny česky/slovensky, příp. anglicky nebo německy mluvícím průvodcem. Výlety zakoupené před odletem se uskuteční pouze při dosažení min. počtu účastníků. V případě nenaplnění minimálního počtu účastníků se výlet neuskuteční. Výše uvedené platí jak pro výlet zakoupený na pobočce cestovní kanceláře v ČR, tak i pro výlet zakoupený v destinaci. Zákazník si v případě neuskutečnění výletu může u průvodce vybrat výlet jiný s doplacením rozdílu ceny. Vracení 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 recepce odvezeni do kanceláře autopůjčovny. Vracení vozu probíhá shodně. Při převzetí/vracení 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 některých autopůjčovnách požadují úhradu plné nádrže paliva. Minimální věk řidiče je 21 let, řidičské oprávnění musí být vydané před více než jedním rokem. Řidič mladší 24 let musí většinou hradit příplatek. V ceně pronájmu je většinou zahrnuté základní pojištění CDW. Doporučujeme sjednat rozšířené pojištění SCDW.

SEZONY

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

INFORMACE V KATALOGU

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

PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE FISCHER, A. S.

se sídlem Na Strži 65/1702, 140 62 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

ZÁJEZDY Z NABÍDKY KLUBOVÁ DOVOLENÁ LÉTO 2020.

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

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

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

Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CKF smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva postoupena.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Předmluvní informační povinnost

Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, obeznámí CKF zákazníka s Informačním memorandumem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

Smlouva o zájezdu

Smluvní vztah mezi CKF a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, potvrzené ze strany CKF. CKF vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v pdf.). Po vydání tohoto potvrzení je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže. Nákup zájezdů přes internetové stránky CKF probíhá následujícím způsobem. Nabídka zájezdů prezentovaná na internetových stránkách CKF představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.). Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd, dává CKF návrh na uzavření smlouvy o zájezdu (tzv. nabídka). Smlouva o zájezdu vzniká až následným potvrzením nabídky zákazníka ze strany CKF a zaslání potvrzení o zájezdu zákazníkovi (tzv. akceptace). CKF tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CKF zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, v souladu s těmito podmínkami a reklamačním řádem. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito podmínkami i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.

Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje že:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu zaslány Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, Převážní podmínky příslušného dopravce, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění CKF 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.

CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvy o zájezdu. Ve stejném lhůtě předá CKF 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 CKF uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, prosíme o kontaktování CKF.

3. CENY ZÁJEZDU

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

Celková cena nezahrnuje cestovní pojištění, případné vízum, servisní poplatky u plaveb, volitelné nepovinné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.) a manipulační poplatek za dítě do 2 let.

Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, kterou jsou CKF známé v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CKF druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

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

ZVÝHODNĚNÉ CENY

Děti do 2 let: Cestují bez nároku na místo v letadle a stravu během letu a lůžko a stravu během pobytu a účtujeme za ně manipulační poplatek 990 Kč (stejná výše pro jednosměrnou i zpáteční letenku). Tento manipulační poplatek se vztahuje na všechny destinace operované charterovými lety, včetně samostatných letenek a nepodléhá stornopoplatkům. Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v hotelu. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 2 roky.

V případě objednání ubytování s dítětem do 2 let (infant) je rezervace na vyžádání a zpětné potvrzení. Pokud se jedná o smlouvu o zájezdu, na které je jedna ze služeb na vyžádání a zpětné potvrzení, podléhá tato smlouva potvrzení ze strany CKF. CKF je povinna zákazníkovi sdělit, zda došlo k potvrzení požadované služby nejpozději do pěti pracovních dnů od vyžádání. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že v případě nepotvrzení vyžádané služby ze strany dodavatele, se takováto smlouva o zájezdu od počátku ruší. V případě potvrzení vyžádané služby, je smlouva o zájezdu platně uzavřena a odstoupení od smlouvy se řídí Podmínkami pro cestující a je spojeno s naúčtováním storno poplatků. V případě potvrzení zájezdu je smlouva o zájezdu platně uzavřena a odstoupení od smlouvy se řídí Podmínkami pro cestující a je spojeno s naúčtováním storno poplatků.

Děti od 2 let: Jedno dítě od dvou let (horní věková hranice je stanovena dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení), které je ubytováno minimálně se dvěma dospělými osobami, obdrží slevu dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení. Speciální nabídka DÍTĚ ZDARMA = Pevná dětská cena (dále jen „PDC“) platí pro jedno dítě v doprovodu minimálně dvou dospělých osob. Kapacita poskytovaných slev pro děti je v jednotlivých termínech omezena. V případě vyprodání této nabídky platí dětská cena dle dané destinace. Speciální nabídku DÍTĚ ZDARMA (PDC) nelze kombinovat se slevou 1. moment pro dospělé osoby ani s žádnými dalšími slevami, nelze jí uplatnit k zájezdům z lastmomentových nebo zvláštních nabídek, na zájezdy s linkovými lety, vlastní dopravou, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře, na poznávací zájezdy, okruhy, plavby a zájezdy, které nepořádá CKF. Na slevy není právní nárok a CKF může podmínky poskytnutí slev jednostranně změnit.

Pevná dětská cena (PDC) neobsahuje povinné poplatky dle jednotlivých ubytovacích zařízení např. stravování, příplatek za ubytování, apod. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit horní věkovou hranici dle podmínek jednotlivých hotelů. Toto pravidlo platí i u ostatních dětských slev. U jednotlivých ubytovacích zařízení je věková hranice dětí stanovena odlišně. Blíží informace najdete v konkrétní cenové nabídce u jednotlivých hotelů. V případě, že nezletilé děti nespolečně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém (blíží informace viz. Důležité informace odst. Cestování dětí).

Senioři: Zákazník nad 60 let (klient musí dovršit 60-ti let nejpozději v době odletu) má nárok na slevu ve výši 1 500 Kč z celkové ceny zájezdu. Slevu nelze sčítat s ostatními slevami poskytovanými CKF, s PDC, promo pokojem atd. Seniorskou slevu nelze uplatnit k zájezdům z lastmomentových nebo zvláštních nabídek, na zájezdy s linkovými lety, vlastní dopravou, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře, na poznávací zájezdy, okruhy, plavby a zájezdy, které nepožádá CKF. Seniorskou slevu nelze uplatnit u zájezdů do Spojených arabských emirátů, Ománu a na Kapverdy. Na slevu není právní nárok a CKF může podmínky poskytnutí slevy jednostranně změnit.

4. 100% ZÁRUKA NEJNIŽŠÍ CENY

V případě, že zákazník naleznе stejný zájezd u jiné cestovní kanceláře levněji, nabídne CKF takový zájezd zákazníkovi za tuto nižší cenu. Cenová záruka platí vždy pouze pro oficiální katalogové ceny konkurenční cestovní kanceláře snížené o slevu prvního momentu. Cenová záruka platí pouze pro kombinaci služeb ubytování a doprava (tj. zájezd). Pro uplatnění cenové záruky je rozhodující vždy konečná cena zájezdu, k ceně jednotlivých položek na smlouvě o zájezdu se nepřihlíží. Na žádné speciální či zvláštní dodatečné nabídky publikované mimo hlavní katalog, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře ani last momentové nabídky se cenová záruka nevztahuje. Rozdíl v ceně nelze vyplatit v hotovosti. 100% záruku nejnižší ceny není možné kombinovat s dalšími slevami poskytovanými Cestovní kancelář FISCHER ani jinými marketingovými akcemi.

Pro nárokování výše uvedené cenové záruky je nutné, aby se jednalo o stejné ubytovací zařízení (stejný hotel, penzion, apartmá), termín, délku zájezdu, druh a kvalitu dopravy, kategorii hotelu a typ pokoje (například pokoj s výhledem na moře, rodinný pokoj), stejný druh a rozsah stravování (např. kontinentální snídaně, polopenze, all inclusive atd.). Tuto záruku lze využít pouze v rámci rezervace zájezdu nebo při jejím potvrzení. Tuto záruku nelze využít na již uzavřenou smlouvu o zájezdu.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

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

- 99 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 10. 2019
- 1 490 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 15. 1. 2020
- 2 990 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 28. 2. 2020
- 4 990 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 30. 4. 2020
- 7 000 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu od 1. 5. 2020

Tato záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 60 dní před zahájením zájezdu. Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 60 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. V případě sjednání cestovního pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu je cena pojištění zahrnuta do celkové ceny zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CKF vedený v peněžnímu ústavu nebo zaplacením v hotovosti v pobočce či v sídle CKF, případně u autorizovaného prodejce CKF. Autorizovaný prodejce CKF je oprávněn od zákazníka převzít pouze zálohu na cenu zájezdu; doplatek poukáže zákazník vždy na bankovní účet CKF. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CKF oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odpustné ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v bodech 6 a 7. Předpokladem pro zajištění zájezdů nebo služeb, které jsou součástí zájezdu „na vyžádání“, je uzavřená smlouva o zájezdu a zaplacení zálohy v požadované výši. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CKF – ceny nebo jiného poukazu, se při odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz CKF v hodnotě ponižené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CKF. Benefitní poukazy (popř. karty) lze uplatnit do hodnoty 50% z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 20 000,- Kč na zájezd. Tyto bonifikované poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CKF (není-li uvedeno jinak).

6. Odstoupení Zákazníka od cestovní smlouvy – stornopoplatky

Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla CKF či pobočky CKF, popř. k rukám autorizovaného prodejce CKF; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornoplatek ve **výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:**

Při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 10. 2019:

- do 45 dní před odletem/odjezdem 99 Kč/os.,
- od 44 do 21 dní před odletem/odjezdem 30 % z konečné ceny,
- od 20 do 14 dní před odletem/odjezdem 50 % z konečné ceny,
- od 13 do 6 dní před odletem/odjezdem 70 % z konečné ceny,
- 5 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z konečné ceny.

Při uzavření smlouvy o zájezdu od 1. 11. 2019:

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

Pro stanovení výše odpustného se vychází z ceny zájezdu, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CKF. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CKF a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákazníka CKF výši odpustného odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CKF veškeré náklady, které CKF vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.

Zákazník, který uzavřel s CKF smlouvu o zájezdu, je povinen hradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoli osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši stornopoplatků platí shora uvedené obdobně. CKF má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Stornopoplatky se vztahují také na zájezdy „na vyžádání“. CKF je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit Zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odpustné.

CKF je oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CKF si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si zákazník vytvořil duplicitní rezervaci, v takovémto případě jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky dle těchto podmínek. Pokud jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky ze strany CKF z důvodu odstoupení CKF od smlouvy pro porušení povinností zákazníka, rozhodujícím dnem pro stanovení účinnosti odstoupení od smlouvy, je den zrušení zájezdu v rezervačním systému CKF.

Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CKF odpustné podle v těchto případech:

- a) vnější okolnosti nutí CKF podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
 - b) CKF nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
 - c) 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;
 - d) CKF 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 dny;
 - e) CKF odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CKF vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Bezplatné odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu dle písm. c) je možné pouze v případech, pokud Ministerstvo zahraničních věcí nedoporučí občanům cestu do místa pobytu a v místě pobytu budou přijata speciální opatření ze strany místních orgánů, které mají významný dopad na poskytování zájezdu.

Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, má CK právo na odpustné ve výši plné ceny zájezdu.

7. STORNOVACÍ POPLATKY ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

- a) **Stornovací poplatky za pojištění:** V případě storna osoby, která má zaknihované pojištění, jsou účtovány 100% stornopoplatky z ceny zakoupeného pojištění.
- b) **Stornovací poplatky za letecké přípoje** (např. Ostrava–Praha apod.): V případě storna osoby, která má zaknihované letecký přípoj, je zákazník povinen uhradit 100% stornopoplatky z ceny zaknihovaného přípoje.
- c) **Stornovací poplatky za golfová hřiště:** Jestliže má zákazník již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu green fee, platí při zrušení rezervace hřiště storno ve výši 100 % zaplacené ceny. Další změny, jako např. změny časů, podléhají poplatku ve výši 300 Kč/hráč.

d) **Stornovací poplatky za ubytování před odletem:** Za storno, nebo změnu ubytování v Praze, Brně a Ostravě před odletem jsou účtovány stornopoplatky ve výši: do 3 dní před nástupem 200 Kč/osoba, 2–1 den před nástupem 50 % z konečné ceny, v den nástupu 100 % z konečné ceny.

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

f) **Stornovací poplatky z vyřízení víz** činí 100 % ceny víza včetně případného manipulačního poplatku.

g) **Stornovací poplatky za objednané parkování** činí 100 % ceny parkování.

h) **Stornovací poplatky za objednaný seating** činí 100 % ceny objednané služby.

ch) **Stornovací poplatky za objednanou nadváhu a sportovní vybavení:** do 6 dní zdarma, 5 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z ceny objednané služby.

i) **Stornovací poplatky za objednanou službu Travel Plus Comfort:** do 6 dní zdarma, 5 dní před odletem a méně 100 % z ceny objednané služby.

j) **Stornovací poplatky za catering:** do 6 dní před odletem zdarma, 5 dní a méně 100% z ceny objednané služby.

8. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

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

a) **Změna jména zákazníka** – v případě zařazení náhradníka nebo změny jména zákazníka (např. v důsledku sňatku) do 60 dní před odletem 100 Kč, od 59 dní před odletem 500 Kč. U destinace Spojené arabské emiráty, Omán a Kapverdy je změna jména od 59 dní před odletem posuzována jako storno a nové přihlášení, tj. účtujeme stornopoplatky dle bodu 6 a 7. Oznámení objednatele zájezdu o změně v jeho osobě musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a že splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna jména je vždy na vyžádání a zpětné potvrzení ze strany hotelu. V případě změn všech jmen na jedné ubytovací jednotce je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, t.j. CKF účtuje storno poplatky dle bodů 6 a 7 těchto podmínek. Na žádost zákazníka CKF vyšší odstupného odůvodní. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CKF v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CKF a poplatek za změnu letenky).

b) **Prodloužení/zkrácení doby pobytu** – v případě provedení této změny před odletem a zachování původního termínu odletu do 60 dní před odletem 100 Kč, od 59 dní před odletem je změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 6 a 7 těchto podmínek.

c) **Změna termínu odletu nebo destinace** - do 60 dní před odletem skutečné náklady spojené se změnou nejméně však 100 Kč, od 59 dní je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 6 a 7 těchto podmínek. Změnu je možné provést pouze v rámci stejného katalogu, ze kterého byl zájezd zakoupený.

d) **Změna hotelu** - při zachování termínu do 60 dní před odletem 100 Kč. Pozdější změna je posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 6 a 7 těchto podmínek.

e) **Změna počtu osob v ubytování** – v případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zaplatit zbývající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení apartmá (bungalovu) jednou osobou. V případě storna dospělé osoby (osob), kdy v ubytovací jednotce (apartmá, studio, rodinný pokoj...) zůstává po této změně nižší počet osob, hradí zbývající cestující osoby cenu dle podmínek obsazenosti daného typu ubytování. Za stornovanou osobu musí být uhrazeny stornopoplatky dle bodů 6 a 7 těchto podmínek.

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

g) **Změna místa odletu v tuzemsku** - do 60 dní před odletem 100 Kč, od 59 dní před odletem je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodů 6 a 7 těchto podmínek.

h) **Změna druhu dopravy** (např. změna letecké dopravy na vlastní dopravu) do 60 dní před odletem 500 Kč, od 59 dní před odletem je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 6 a 7 těchto podmínek.

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

Službu „**Změna týden před odletem zdarma**“ je možné zakoupit za 1 Kč/osoba k připojení Fischer EVROPA při uzavření smlouvy o zájezdu, nejpozději však 45 dnů před plánovaným zahájením zájezdu. Do tohoto počtu dnů se započítává den, kdy byla uzavřena smlouva o zájezdu, resp. den zakoupení služby „Změna týden před odletem zdarma“, a nezapočítává se den plánovaného zahájení zájezdu. Zákazníci, kteří si tuto službu koupili, mohou z jakéhokoli důvodu ještě 7 dní před plánovaným datem zahájení zájezdu bezplatně změnit hotel, destinaci nebo termín cesty, avšak pouze za předpokladu, že je to z objektivních důvodů možné, tzn. např. má-li požadovaný hotel, resp. let volnou kapacitu. Nově zaknihovaný zájezd musí být z dostupné nabídky a v minimální stejné ceně za dospělou osobu, jako byla cena za dospělou osobu u původního zájezdu, při zachování počtu cestujících, délky zájezdu, kategorie hotelu, typu ubytování a rozsahu stravování. V případě, že cena nově knihovaného zájezdu bude vyšší, než-li cena původního zájezdu, zákazník tento rozdíl doplatí.

Změna může být provedena pouze v rámci nabídky ze stejného katalogu, ze kterého si zákazník zájezd zakoupil. Tato služba může být využita pouze jednou. Cena nově knihovaného zájezdu se stanovuje na základě cenové nabídky (sleva na 1. moment, last minute cena a jiné bonusy se neuplatní). V případě storna zájezdu, který byl bezplatně změněn, jsou účtovány stornopoplatky v min. výši storna původního zájezdu v době provedení změny. Změnu týden před odletem zdarma není možné využít na změnu jména, na zájezdy na Sicílii, Sardinii, Chorvatsko, eTravel a NEV-DAMA letecky u moře, na zájezdy s linkovými lety, vlastní dopravou, zájezdy do exotických destinací, do destinací Spojené arabské emiráty, Omán a Kapverdy, na zájezdy s objednanými transfery mezi destinacemi, službami nad rámec zájezdu, na poznávací zájezdy, okruhy, plavby a zájezdy, které nepořádá CKF.

9. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY CKF

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

a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,

b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu,

c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a

d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnížší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CKF rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CKF rozdíl v ceně zájezdu má CKF právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat odstupné dle článku 6 a 7 těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CKF na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CKF takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CKF povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

Přípustné odchylky od sjednaných služeb

CKF si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CKF povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. V případě státních svátků nebo jiných významných dnů v příslušné destinaci může být provoz ubytovací kapacity upraven či určité služby nemusí být k dispozici.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rostestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších aktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla tato smlouva o zájezdu uzavřena, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

Změny časů odjezdu nebo příjezdu jsou považovány za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CKF neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předsunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojí přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstupného (tj. stornopoplatků).

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

10. ODSTOUPENÍ CKF OD CESTOVNÍ SMLOUVY

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

a) Porušení povinností zákazníkem

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

b) Z důvodu zrušení zájezdu

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

11. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

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

b) Bez zbytečného odkladu **sdělit CKF své stanovisko** k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu.

c) **Převzít od CKF doklady** potřebné pro čerpání služeb (vouchery a letenky/ jízdenky); způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu. CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem 7 dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v katalogu.

d) **Dostavit se ve stanoveném čase** na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu, nebo zmešká odlet/ odjezd, nebo bude-li před započatím cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. V případě, že je let operován na linkových letech, nenastoupením na první let propadá celá letenka, tj. let do destinace i z destinace zpět (včetně navazujících letů).

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

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

g) **U osob mladších 18 let cestujících bez doprovodu** pečující osoby, musí být CKF současně s uzavřením smlouvy o zájezdu sděleny údaje umožňující se spojit s nezletilým, nebo osobu, která odpovídá za nezletilého v místě jeho pobytu.

12. REKLAMACE

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

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

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

13. POJISTNÁ SMLOUVA

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na www.fischer.cz nebo v příloze smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění přebírá zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením tohoto pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje na tu část zájezdu, kde CKF není dodavatelem kombinace služeb. Po uzavření smlouvy o zájezdu není možné změnit typ nebo rozsah pojištění. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou; zákazník řeší případnou pojistnou událost přímo s pojišťovnou, CKF nepřislouží posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu týkající se letecké dopravy se řídí zejména ustanoveními těchto mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajáře, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.

14. POJIŠTĚNÍ CKF PROTI ÚPADKU

CKF je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a ERV Evropské pojišťovny, a.s., IČ:49240196, se sídlem Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, tj. pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu (www.fischer.cz), informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách CKF a u autorizovaných prodejců CKF. Doklad o pojištění bude zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

15. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

Smlouvy, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu CKF o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku nebo v době uzavření smlouvy o zájezdu. CKF si vyhrazuje právo na chybu

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

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

Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 1. 6. 2020, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující v původním znění.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelář FISCHER, a. s., (dále jen „cestovní kancelář“) tento reklamační řád.

ČLÁNEK 1

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

ČLÁNEK 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“).

ČLÁNEK 3

- Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kancelář má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamaci“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.
- Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále též „průvodce“ nebo „delegát“), aby mohl být zabráněno škodě a aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CKF odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.
- Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CKF odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CKF vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.
- Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CKF bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CKF zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnuta sleva přiměřená.
- V této situaci je CKF povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CKF náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CKF se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.
- Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

ČLÁNEK 4

- Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku. Reklamační řád dále odkazuje na „tabulku“, která je umístěna na webových stránkách Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. (www.fischer.cz/o-ck-fischer/itq-standard). Ustanovení tohoto článku nelze aplikovat na zájezdy eTravel, zájezdy NEV-DAMA a zájezdy, kterých pořadatelem není CKF.
- V případě vzniku vad definovaných v „tabulce“, které se týkají kvality ubytování (sekce I – Ubytování), kvality stravování (sekce II – Stravování) a dalších aspektů zájezd definovaných v sekci III – Různé, je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen poskytnout delegátovi veškerou součinnost za účelem sepsání písemného „protokolu o vadě“ zakládající právo na finanční kompenzaci. Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout (např. neumožní delegátovi vstup do ubytovací jednotky atd.), bere tímto na vědomí, že jeho reklamaci nebude možné řešit dle „tabulky“. V případě, že delegát není z objektivních příčin k dosažení, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterémkoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.
- V případě vad definovaných v „tabulce“, které se týkají kvality služeb delegáta (sekce IV.), je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu, případně budou vady prokazovány formou svědecké výpovědi.
- V případě vzniku vad definovaných v „tabulce“ v sekci Doprava je zákazník povinen požádat pracovníka letištní asistenční služby cestovní kanceláře nebo delegáta o písemné potvrzení vzniku příslušné vady (resp. o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci, pokud je v konkrétním případě k dispozici). V případě vzniku vady na palubě letadla je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. Zmíněné potvrzení je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterémkoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.
- Výše kompenzace, kterou cestovní kancelář zákazníkovi poskytne, odpovídá procentu z ceny zájezdu, které je u každé konkrétní vady uvedeno v „tabulce“ (za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokazována). V případě, že se vady (u nichž to jejich povaha umožňuje – zejména uvedené v sekci Ubytování, Stravování, Různé, Služby delegáta) nevyskytují během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace uvedená v „tabulce“ vydělí počtem dní odpovídajících trvání zájezdu a vynásobí podílem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala.
- V případě, že celková kumulovaná výše přiznané kompenzace přesáhne hodnotu 50 % z ceny zájezdu (zejména v případě souběhu více vad), cestovní kancelář zákazníkovi přiznává dodatečný nárok na kompenzaci „radosti z dovolené“, jejíž výše se určuje v souladu s „tabulkou náhrady ztráty radosti z dovolené“ umístěné na webových stránkách Cestovní kanceláře FISCHER, a. s. Pro účely výpočtu kompenzace se vychází ze součtu ceny zájezdu, letištních tax a dalších poplatků a palivového příplatku. Nezapočítává se pojištění a další fakultativní služby (pronájem auta, výlet, atd.).
- Přijetím kompenzace se považuje reklamace s konečnou platností za vyřízenou.
- Systém kompenzací dle „tabulky“ lze uplatnit pro destinace, kde má Cestovní kancelář FISCHER, a.s., služby delegáta. Seznam těchto destinací naleznete na webových stránkách cestovní kanceláře.

ČLÁNEK 5

1. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu. Nejpозději však do dvou let od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. Doporučujeme zákazníkům uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v destinaci nebo ihned po návratu z destinace tak, aby mohla být reklamace služeb vyřešena ke spokojenosti zákazníka.

2. Nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamace po návratu z dovolené, je zaslání reklamace e-mailem na adresu Zákaznického servisu CK Fischer, tj.: zakaznický.servis@fischer.cz nebo písemnou formou na adresu sídla cestovní kanceláře, tj.: Cestovní kancelář FISCHER, a. s., Zákaznický servis, CITY EMPIRIA, Na Strži 65/1702, 140 62 Praha 4. Případně má zákazník právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovnách cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem.

3. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo smlouvy o zájezdu, předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme zákazníky, aby na svou reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby taková kompenzace mohla být zákazníkovi co nejrychleji zaslána.

4. Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláři, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

ČLÁNEK 6

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CKF a jejich obchodních partnerů. CKF odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CKF však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

ČLÁNEK 7

Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce.

DŮLEŽITÉ INFORMACE

Vážení klienti,

chtěli bychom vám poděkovat, že jste si vybrali zájezd z nabídky Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Prosíme o pozorné pročtení následujících upozornění a rad. Podmínky účasti na zájezdech a vzájemná práva a povinnosti vznikající mezi zákazníkem a Cestovní kanceláří FISCHER, a.s. stanoví Podmínky pro cestující Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Nedílnou součástí výše uvedených podmínek jsou následující informace, upravující obsah našich služeb. Vaši cestu jsme pečlivě připravili a tým našich pracovníků učinil v jednotlivých cílových oblastech vše pro hladký průběh vaší dovolené. Předpokladem příjemného pobytu je však také dobrá informovanost o specifických podmínkách v jednotlivých zemích, o charakteru pobytových míst a o kategorii, popř. třídě ubytování. Představy a nároky běžného cestujícího jsou velmi rozdílné. Dávejte pozor také na upozornění specifická pro jednotlivé země. Naše nabídka je bohatá a určitě vám umožní správný výběr. Před rezervací svého zájezdu si pečlivě prostudujte jak Podmínky pro cestující, tak níže uvedené doplňující Důležité informace.

PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÍ FORMALITY

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

CESTOVÁNÍ DĚTÍ

Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Zákazník byl při koupi zájezdu obeznámen s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány. Některé státy světa požadují písemný souhlas rodičů s cestováním dítěte do zahraničí, pokud dítě cestuje bez doprovodu

ČLÁNEK 8

Zákazník má právo poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

ČLÁNEK 9

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

ČLÁNEK 10

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

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 6. 2020, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění.

rodičů. Pokud stát, o který se jedná, takového potvrzení vyžaduje, je to uvedeno na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky, v kapitole Informace o podmínkách cestování do jednotlivých států světa, v rubrice věnované konkrétnímu státu. Pro ověření či event. doplnění této informace je potřeba kontaktovat přímo velvyslanectví daného státu v České republice. I v případě, že tento doklad není druhým státem vyžadován, doporučuje Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, aby při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho rodiče nebo zákonného zástupce měla doprovázející osoba písemný souhlas rodiče s konkrétní cestou. V písemném souhlasu je doporučováno dostatečně identifikovat dítě (jméno a příjmení, datum narození a číslo cestovního dokladu), stejným způsobem i jeho doprovázející osobu, destinaci a přibližný termín cesty. Osoba, která písemný souhlas uděluje, si nechá ověřit podpis pod tímto souhlasem u notáře nebo na obecním úřadě. U hodné malých dětí lze přiložit i fotokopii rodného listu. Kromě češtiny se písemný souhlas doporučuje udělit i v cizím jazyce použitelném v destinaci, pro kterou je určen. Vzor takového souhlasu je zveřejněn na následujícím hypertextovém odkaze: https://www.mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/faq/pisemny_souhlas_rodicu.html.

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na www.fischer.cz nebo v příloze Smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění klient přebírá plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením cestovního pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje ne tu část zájezdu, kde Cestovní kancelář není dodavatelem kombinace služeb. Součástí ceny zájezdu je pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Fischer EVROPA

**od 590 Kč / dospělá osoba
od 390 Kč/dítě ve věku 0-17 let**

Fischer SVĚT

**od 1 490 Kč / dospělá osoba
od 990 Kč/dítě ve věku 0-17 let**

LETECKÁ PŘEPRAVA

Od 17. 1. 2006 jsou všechny lety z Prahy do schengenského prostoru odbavovány z terminálu 2. Všechny lety nabízené naší cestovní kancelář jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si vyhrajujeme možnost změny místa odletu, trasy letu (možnost mezipřistání),

letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Přesné platné časy odletu a příletu jsou uvedeny ve vašich elektro-nických cestovních dokladech.

S platností od 1. 10. 2012 zasíláme informace k odletu (odbavení) elektronickou formou (e-mailem) nebo SMS zprá-vou. Pro odbavení u přepážky letecké společnosti si, prosím, připravte Vaše cestovní doklady. U přepážky odevzdejte Vaše zavazadla, zde také obdržíte palubní vstupenku a doklad o převzetí zavazadla. Oba doklady si uschovejte. Po odba-vení se přesunete k pasové kontrole, mějte připravenou palubní vstupenku a cestovní doklad. K nástupu do letadla se dostavte v čase, který je uveden na palubní vstupence a na informačních tabulích. V případě kolize údajů na palubní vstupence a informační tabuli jsou závazné informace uvedené na informační tabuli. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odletem) a zpoždění jsou v posledních letech běžná. Je to způsobeno nejenom počasím, ale zejména přeplněním vzdušných koridorů.

Cestovní kancelář FISCHER, a. s., usiluje o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny odletových časů, popř. zpoždění, o vaše pochopení. Na letech společnosti Smartwings, a.s. má každý cestující zákazník nárok na bezplatnou dopravu zavazadla do max. váhy 23 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Při nadvážce je účtován poplatek. Maximální váha jednoho kusu zavazadla nesmí překročit 32 kg. V případě, že celková váha zapsaného zavazadla překročí 32 kg, je nutné zakoupit další zavazadlo.

Příruční zavazadlo nesmí překročit hmotnost 8 kg (na letech společnosti Smartwings) a nezapočítává se do bezplatné dopravovaných zavazadel do výše 23 kg. Děti do dvou let cestující charterovými lety za manipulační poplatek 990 Kč, nemají nárok na místo v letadle ani na bezplatnou dopravu zavazadel. Kabinové zavazadlo nesmí podle mezinárodních předpisů z bezpečnostních důvodů obsahovat předměty, které lze klasifikovat jako nebezpečné.

Pokud budou v příručním zavazadle nalezeny tyto nebezpečné předměty, mají pracovníci letištní správy právo na jejich zabavení a likvidaci. Veškeré podrobnosti ve vztahu k letecké dopravě, resp. podrobné přepravní podmínky, obdrží zákazník v případě zájmu v prodejních Cestovní kanceláře FISCHER, a. s.

Zákazníci Cestovní kanceláře FISCHER, a. s., si mohou pro svůj let objednat ještě 5 dnů před odletem vegetariánské či jiné speciální jídlo.

LETIŠTNÍ TAXY A DALŠÍ POPLATKY, PALIVOVÉ PŘÍPLATKY

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

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

VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

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

PŘEPRAVA ZVÍŘAT

Zvířata (pes/kočka) do maximální váhy 8 kg (vč. schránky o rozměrech max. 43x30x27 cm) lze přepravovat na palubě letadla za zvláštních podmínek. Ostatní zvířata je možno přepravovat v klimatizovaném zavazadlovém prostoru v dolní části letadla ve zvláštních kontejnerech určených k tomuto účelu. Maximální váha zvířete včetně boxu je limitována 32 kg. Přeprava všech zvířat musí být ohlášena již při rezervaci a je za zvláštní příplatek. V některých případech musí být potvrzena leteckou společností.

PŘEPRAVA NESKLADNÝCH ZAVAZADEL

Přeprava neskladných zavazadel (např. golfových bagů, jízdních kol, surfových prken apod.) musí být nahlášena v ces-tovní kanceláři již při rezervaci zájezdu a je za poplatek. Z bezpečnostních důvodů se nemohou výše uvedené předměty převážet autobusy určenými pro transfer do/z hotelu. Odpovídající doprava je zajišťována na vlastní náklady zákazníkem. Přepravu může za poplatek zajistit i Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Na tuto přepravu se však nevztahuje cestovní pojiš-tění a cestovní kancelář nenese odpovědnost za škody jakéhokoliv druhu způsobené na přepravované věci. Slunečníky je možno převážet pouze jako samostatné zavazadlo.

VLASTNÍ DOPRAVA

Vy, kteří jste se rozhodli pro dopravu vlastním vozem, můžete samozřejmě počítat s tím, že Vás před cestou vybavíme podrobnými odjezdovými pokyny s informacemi o doporučených trasách, povinných poplatcích, cenách pohonných hmot mimo území ČR a plánkem či přesným popisem cílového místa. Jedná se o informace, které jsou nám známy

v době odeslání odjezdových pokynů. Za případné změny po odeslání nenese cestovní kancelář odpovědnost. V pří-padě vašeho zájmu Vám samozřejmě rádi zprostředkujeme i trajektovou přepravu na Sardinii.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

Autobusová doprava je zajišťována velkokapacitními vozy zahraniční výroby se zájezdovou výbavou. Předem si Vás dovo-lujeme upozornit, že z důvodu velkého počtu vypsání nástupních míst mohou být svozy při cestě tam a rozvozy při cestě zpět zabezpečeny i dalšími autobusy, mikrobusey a osobními vozy (ve zcela výjimečných případech, kdy rentabilita a komplikovanost svozu neumožní jiné řešení, připouštíme též použití autobusové či vlakové linkové dopravy), a že zde tedy existuje i možnost přestupů po trase. Jedná se zejména o přestupy v Praze, Brně a Plzni a taktéž o přestupy při rozvozech a svozech v rámci jednotlivých středisek, kde pro tento účel mohou být využity stejné dopravní prostředky jako při svozech a rozvozech v rámci ČR.

Se systémem „svozu i rozvozu“ úzce souvisí i možné časové prodlevy, kdy „jeden autobus čeká na druhý“. Jen ve výji-mečných případech však jsou tyto prodlevy delší než 45 minut.

Vzhledem k celé řadě nepříjemných zkušeností z let minulých, vzhledem k limitovanému zavazadlovému prostoru auto-busů, vzhledem k zajištění určité kultury cestování a zejména vzhledem k nutnosti dodržování mezinárodně platných předpisů o provozní hmotnosti autobusů ošetřujících jejich přetěžování je omezena horní hranice hmotnosti přepravo-vaných zavazadel. Každý účastník autobusového zájezdu má nárok na přepravu jednoho hlavního zavazadla do hmot-nosti 20 kg a jednoho příručního zavazadla do hmotnosti 5 kg. Další zavazadla je možné přepravovat jen po předchozí dohodě, a to za příplatek uvedený v ceníku dopravce. V případě, že u některého zákazníka bude překročen výše uvedený hmotnostní limit přepravovaných zavazadel, mají řidič autobusu či zástupce cestovní kanceláře právo některé/ některá z jeho zavazadel z přepravy vyloučit. Přeprava zvířat není možná. Každý cestující je povinen si za asistence řidiče svá zavazadla naložit do autobusu, v případě přestupu po trase si je přeložit a v cílovém místě si zavazadla převzít. Cestovní kancelář ani dopravce nepřebírají odpovědnost za případnou záměnu přepravovaných zavazadel a, s výjimkou přepravy samotné, také za jejich ztrátu.

Příprava zasedacího pořádku v autobuse je plně v kompetenci cestovní kanceláře, která samozřejmě přihlíží k Vaším konkrétním požadavkům, ale přesně požadovaná místa nemůže garantovat. Všichni účastníci autobusové dopravy jsou z bezpečnostních důvodů povinni dbát pokynů řidičů či vedoucího zájezdu. Ve všech autobusech platí zákaz kouření, vyhrazujeme si taktéž právo vyloučit ze zájezdu podnapilé osoby, osoby pod vlivem omamných látek i osoby chovající se vulgárně (a to i slovně) vůči ostatním zákazníkům, řidičům či průvodcům, a to bez nároku na jakoukoli náhradu. Každý cestující je také odpovědný za dodržování všech celních a právních předpisů cílové země zájezdu i všech zemí tranzitních. Dále upozorňujeme, že cestovní kancelář negarantuje hlídání zavazadel před ubytováním v příjezdový den a po ukon-čení ubytování v odjezdový den a že trasa autobusu nemusí být vždy zcela shodná s doporučenými trasami z ČR uve-denými v nabídce cestovní kanceláře. V průběhu cesty jsou, cca po každých 3 až 4 hodinách jízdy, prováděny povinné bezpečnostní přestávky. Naši snahou je co nejbližší příjezd k dané ubytovací kapacitě, avšak, logicky, vždy dle dopravních možností pro autobus.

Autobusová doprava ucelených skupin od 20 osob je zajišťována z jakéhokoli místa na území ČR a autobusová doprava ucelených skupin pronajímajících si celý autobus může být vzhledem k odjezdovým časům, trase i programu po vzá-jemné dohodě upravena dle přání objednavatele. V případě Vašeho zájmu o jiné nástupní místo, než které je níže uvedeno, se na toto informujte v cestovní kanceláři. Bude-li změna trasy možná, rádi vám vyjádíme vstřík. Pokud by doprava z vámi požadovaného místa možná byla a představovala by zvýšení nákladů na přepravu, nabídneme vám tuto službu za adekvátní příplatek. Údaje o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu.

Nástupní místa a časový harmonogram autobusové dopravy jednotlivých středisek vám sdělí naši prodejní asistenti.

TRANSFERY V DESTINACI

Doba transferu je uváděna pouze přibližně, neboť je závislá na momentální dopravní situaci a dále na množství hotelů na trase a počtu vystupujících zákazníků. Transfery mohou být zabezpečeny standardními autobusy, mikrobusey, v někte-rých případech i vozy taxi apod.

DÉLKA POBYTU

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

UBYTOVÁNÍ

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

- ★ velmi jednoduché objekty s jednoduchým vybavením a službami vhodné pro nenáročné hosty
- ★★ objekty turistické třídy s účelným vybavením
- ★★★ objekty střední třídy s průměrným vybavením a službami
- ★★★★ objekty vyšší střední třídy s nadprůměrným vybavením a službami
- ★★★★★ luxusní hotely s nadstandardním vybavením a službami pro náročné hosty

Klasifikace Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., nemusí být totožná s oficiální klasifikací ubytovacího zařízení na místě. Pokud se liší místní hodnocení hotelu od hodnocení Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., je uvedena v popisu oficiální třída.

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

Námi poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Často zdánlivě vysoká cena není vysoká v celosvětovém měřítku a přepočten těchto cen na koruny je základem našich prodejních cen. V případě překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné kategorie a třídy. Služby náhradního hotelu nemusejí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacených služeb, tj. plné penze či polopenze. Nebude-li rozsah služeb dodržen, bude zákazníkovi vyplacena poměrná finanční náhrada. Klasifikace hotelů do tříd se liší i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny.

Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné třídy dané kategorie ubytování) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na ně nemá vliv. Při ubytování (check in) v hotelu po vás může recepce hotelu požadovat kreditní kartu, jejíž údaje jsou použity jako záloha na eventuelní hotelovou útratu, popř. způsobenou škodu. Pokud nevlastníte kreditní kartu, může po vás hotel požadovat zálohu v hotovosti.

V řadě exotických destinací najdete na pokoji pro obsazenost 2+1, 2+2 nebo 3+0 pouze dvě postele velikosti queen size (bez další přistýlky) nebo naopak jednu postel velikosti king size a pouze jednu přistýlku.

DENNÍ A ZÁVĚREČNÝ ÚKLID

U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně zájezdu. U apartmánového ubytování však tomu vždy není. U některých apartmánových kapacit je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně, u jiných je vypsán za povinný či fakultativní příplatek (v Kč při úhradě v ČR, resp. v příslušné zahraniční měně při úhradě v místě pobytu) a u dalších si zákazníci provádí závěrečný úklid sami. Jak je to se závěrečným úklidem u každé konkrétní ubytovací kapacity jednoznačně vyplývá z informací uvedených v nabídce zájezdu. Pokud se jedná o závěrečný úklid ve formě povinného příplatku, je toto vždy specifikováno výslovně a v případě, kdy o závěrečném úklidu hovořeno není, se má za to, že si závěrečný úklid provádí zákazníci sami. I za předpokladu, že závěrečný úklid je zahrnut v ceně zájezdu, případně je hrazen formou fakultativního či povinného příplatku, je zapotřebí provést běžný úklid typu zametení podlahy, vynesení odpadkového koše atd. a především kuchyňskou linku zanechat v absolutním pořádku včetně odmrážené lednice, umytého nádobí apod. U některých ubytovacích kapacit si lze úklid kuchyňské linky také extra fakultativně přiobjednat. Dovolujeme si upozornit na skutečnost, že mohou nastat případné změny úhrad v místě pobytu třeba již i pro nadcházející letní sezónu. U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je v základní ceně zájezdu zahrnut též denní úklid. V některých ubytovacích kapacitách (zejména v Bulharsku) se pojmem denní úklid rozumí úklid pokoje obden, tedy každý druhý den.

KAUCE ZA APARTMÁN

Již nyní si Vás dovolujeme upozornit, že v případě ubytování v apartmánech se v převážné většině případů na místě skládá vratná kauce, především jako jistina za nepoškození jeho zařízení a vybavení, případně ve vztahu k závěrečnému úklidu. Výše kauce je různá, je odvislá od zvyklostí dané země či destinace i od konkrétní ubytovací kapacity. V Itálii se kauce pohybuje zpravidla v rozmezí od 50 do 200 € (v některých případech ji lze skládat i v Kč), v Bulharsku v rozmezí 50 – 150 €, ve Španělsku kolem 100 €. Naopak v Chorvatsku se kauce zpravidla neskládá. Stále přibývá i ubytovacích kapacit, u kterých lze kauci skládat platební kartou či pouze jejím prostřednictvím. Informace o výši kauce jsou u převážné většiny ubytovacích kapacit uvedeny v konkrétní nabídce zájezdu a jsou vždy obsahem odjezdových pokynů, které obdržíte před cestou. V čase přípravy nabídky jednotlivých zájezdů ze strany cestovní kanceláře panoval v některých zemích a/či střediscích nejednotný přístup k pobytovým taxám. Zejména nemálo italských a španělských středisek zvažovalo zavedení povinné pobytové taxy, která je v současné době zavedena jen v minimálním počtu lokalit, ale řada dalších o jejím zavedení velice vážně uvažuje. U některých kapacit v ceně zájezdu tedy pobytová taxa zahrnuje i, u jiných je ale splatná až v místě formou povinného příplatku, když informaci o tom, jak je tomu u každé konkrétní ubytovací kapacity naleznete v konkrétní nabídce zájezdu. Zejména vzhledem k Itálii si dovolujeme upozornit na skutečnost, že informace uvedené v nabídce zájezdu reflektují stav do době její přípravy a že je tudíž nutné počítat s možnou změnou třeba již i pro nadcházející letní sezónu.

Jednolůžkové pokoje

Jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu. I když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusejí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V případě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou dospělou osobou může být pokoj vybaven pouze jedním lůžkem.

Promo pokoje

Nabídka je kapacitně omezena. Tyto pokoje mohou být umístěny v méně výhodné poloze.

Přistýlky

V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být například pohovka, rozkládací gauč, palanda, lehátko apod. a není vždy pevnou součástí vybavení pokoje. Přistýlky neodpovídají vždy standardu běžných hotelových postelí, mohou být užší a kratší. Přidáním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením a snížením vašeho pohodlí a komfortu. I rodinné pokoje mají vedle dvou normálních hotelových postelí většinou přistýlky.

Dětské postýlky

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

Přihlášení/odhlášení

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

Vaše speciální přání

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

Hotely vhodné pro tělesně postižené

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

Technická zařízení

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

Opravářské/stavební práce

Protože ubytovací zařízení nebo jednotlivé části hotelového zařízení vyžadují pravidelnou údržbu, mohou být nutné odpovídající údržbářské a opravářské práce. Žádáme o vaše pochopení pro krátkodobá omezení s tímto spojená. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá Cestovní kancelář FISCHER, a.s., vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezonní měsíce a stavenišť vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce opět obnovena. Takové případy stavební činnosti můžeme jen těžko ovlivnit a nelze mít vždy při koupi vašeho zájezdu ty nejaktuálnější zprávy.

Hmyz

Na základě odlišného klimatu může dojít k výskytu hmyzu, přičemž toto nelze vyloučit ani v hotelovém zařízení, zejména v bungalovech. Navzdory použití vhodných ochranných prostředků proti hmyzu, které by se měly již ve vašem vlastním zájmu používat pouze omezeně, nelze úplně vyloučit výskyt hmyzu jak v hotelovém zařízení, tak i v jednotlivých hotelových pokojích. Pokud byste si všimli výskytu hmyzu, žádáme vás, abyste to obratem

oznámili zaměstnancům hotelu, kteří přijmou příslušná opatření. Navíc doporučujeme vzít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučujeme ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. V mnoha zemích najdete jinou mentalitu a jiný životní rytmus. I výklad pro vás důležitých hodnot, jako je čistota a přesnost, může být jiný, než jste zvyklí.

STRAVOVÁNÍ A NÁPOJE

V turistických destinacích se nabízejí v mnoha hotelech typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklým kořením a přísadami a nepodávají se vždy horké. Berte prosím na vědomí, že tělo často potřebuje několik dní, aby se přizpůsobilo odlišnému klimatu a neobvyklé stravě, popř. že zejména tyto okolnosti a požívání ledově chladných nápojů mohou vést k žaludečním potížím a onemocněním průjemem (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. 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.

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

U restaurací a barů které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V případě skutečně nízkého počtu klientů využívajících daný typ stravovací služby a mimo hlavní sezonu (červenec, srpen) může dojít ze strany hotelu ke změně typu stravy. V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu.

Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. Je-li u stravovacích služeb uvedena forma menu, neznamená to vždy a v každém hotelu výběr hlavního jídla z několika možností. Čerpání první stravovací služby závisí na čase příletu, resp. na době přidělení pokoje. Pokud je stravování formou all inclusive, je z organizačních důvodů ve většině hotelů nutné nosit plastický náramek. Čerpání programu all inclusive 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, zjistíte z příslušného popisu hotelu. Rozsah plnění se přitom řídí také podle třídy hotelu. Navíc lze i v hotelech s balíčkem vše v ceně využívat další plnění, přičemž je nutné tato plnění, která nejsou v ceně, zaplatit na místě zvlášť.

Plnění všeho v ceně lze využívat až do odhlášení. Nevyužitá plnění nelze proplatit.

Pro klienty ubytované v jedné ubytovací jednotce platí stejný typ stravovacích služeb. Pokud byste si přímo na místě objednali výlet, myslete na to, že při čásném odjezdu většinou nelze servírovat snídaní. Informujte se v hotelu o možnosti balíčku s jídlem. Za stravování, které nečerpáte, se částka nevrací. Vnášení potravin a nápojů nakoupených mimo zařízení do hotelu může být zakázáno domovním řádem a zejména u menších kapacit se můžete setkat i s výslovnými protesty personálu nebo majitele. Ve většině hotelů se klade důraz na společenské oblečení během večere. U mužů to znamená nosit dlouhé kalhoty. V hotelech vyšší třídy je někdy vyžadován u večere společenský oděv.

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

ŠPERKY A TREZORY

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

KLIMATIZACE/TOPENÍ

Tato zařízení najdete pouze v těch hotelech, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně, a tak její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. Při výpadcích proudu, popř. kolísání proudu, se řádný provoz zařízení zpravidla udržuje pomocí nouzových agregátů, které však nejsou technicky způsobilé dodat dostatek elektřiny, aby mohly zaručit funkci klimatizací. V mnoha zařízeních byly klimatizace v posledních letech modifikovány tak,

že fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojového klíče, takže provoz klimatizací automaticky končí při opuštění pokojů, popř. otevření oken nebo dveří. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

VODA A ELEKTRICKÉ NAPĚTÍ

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. Pitnou vodu vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním ohřevem teče občas vlažná voda, při špatném počasí, popř. současném užívání více sprch v hotelu, může podle okolností docházet ke krátkodobým omezením. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Ne v každé zemi je elektrické napětí shodné s napětím v ČR a ne ve všech destinacích lze používat elektrické zástrčky užívané v ČR. V některých zemích je tak nutné dokoupit adaptér pro zapojení elektrických zařízení. Blížší informace doporučujeme si zjistit před odletem.

SERVIS A SLUŽBY

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

SLUNEČNÍKY/LEHÁTKA

Zjistěte si, prosím, z příslušného popisu hotelu, v jaké míře jsou k dispozici lehátka a slunečníky, popř. jestli je třeba jejich zapůjčení hradit. Myslete na to, že lehátka a slunečníky z důvodu místa neodpovídají vždy kapacitě lůžek, a proto nejsou k dispozici všude, popř. jsou k dispozici jen omezeně a zejména v hlavní sezoně nedostačují vždy. Rezervace několika lehátek současně na různých místech v jednom zařízení je zakázána stejně jako rezervace v časných ranních hodinách.

PLÁŽE

Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hlučnému obyvatelstvu. Pláže před hotelovými zařízeními jsou skoro všude ve veřejném vlastnictví, takže čištění spadá do oblasti úkolů místních obcí. Zpravidla však obhospodařují oblasti pláže před hotelovými zařízeními příslušní ubytovatelé (lehátka, slunečníky, bary). Samozřejmě se i ubytovatel snaží tuto oblast pláže udržovat v čistotě. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit nánosy, náplavy např. vodní trávy nebo výskyt medúz a podobně. Dále to může vést k omezením nebo změnám pláže, což je však nevyhnutelné a nelze to z naší strany ovlivnit. Dodržujte, prosím, pokyny ohledně možnosti koupání v hotelu, popř. na pláži, a zohledňujte mořské proudy a počasí i příliv a odliv. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak.

BAZÉNY

Z hygienických důvodů je nutné přidávat do vody v bazénu chemikálie. Hostům s citlivou pokožkou doporučujeme, aby toto konzultovali se svým lékařem. Voda v bazénech se musí pravidelně měnit, přičemž během výměny vody nelze bazény užívat. Užívání bazénu je dovoleno jen během provozních dob vykázaných přímo na místě a při dodržování pokynů k použití a probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Pokud je součástí hotelového zařízení aquapark (nebo samostatné skluzavky do bazénu), je třeba respektovat provozní řád a pravidla užívání (zejména věková a výšková omezení). Provoz hotelových bazénů a aquaparků je závislý na počasí, v případě nepříznivého počasí může být provoz omezen. Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívaný bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván. Tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

SPORT/ZÁBAVA/AKTIVITY

Nabízené aktivity lze využívat podle příslušných možností, popř. podle povětrnostních podmínek. Zejména prosíme, abyste zohlednili, že při velké poptávce je snaha dát nabízené možnosti sportu a zábavy k dispozici všem hostům ve stejné míře. V jednotlivých případech proto může docházet k čekacím dobám nebo omezením, za což žádáme o vaše pochopení. Určitá plnění lze využívat jen po předchozí rezervaci, blížíší informace získáte od našich průvodců, popř. zaměstnanců příslušného hotelu. Mějte prosím pochopení pro to, že stávající sportovní materiál, jakož i např. tenisové kurty neodpovídají vždy navyklému standardu a na základě stálého užívání mohou vypadat opotřebeně. Používání sportovního nářadí i účast na sportovních, zábavních a jiných aktivitách probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti, vedení hotelu zejména neodpovídá za zranění vznikající při sportovní činnosti. Pouštějte se jen do takových činností, na jaké jste zvyklí i v ČR, a dbejte, prosím, bezpodmínečně na to, že na základě klimatických podmínek může rychleji docházet k únavovým jevům a větší ztrátě tekutin. Sportovní zařízení, sportovní nářadí a vozidla byste měli před použitím zkontrolovat. Při poškození vypůjčené výstroje je nutné provést úhradu na místě. Zábavu pro děti, popř. dětský klub nelze srovnávat s mateřskou školou a zejména nelze dětem nutit účast na těchto aktivitách proti jejich vůli. Animační programy jsou dostupné pouze v některých hotelech. Prosíme vás o pochopení i v tom, že v mezinárodních klubech a hotelových zařízeních se i zábavní program a zábava nabízejí vícejazyčně. Určité zábavní programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

NOČNÍ KLID

K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Jejich provoz probíhá na základě úředních povolení, a nelze mu tedy zabránit. Také zvuková prostupnost mezi jednotlivými místnostmi v ubytovacích zařízeních může být různá dle stavebního stylu objektu. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. Prosíme, abyste zohlednili, že v hotelech a klubových zařízeních může na základě smluvně příslibného zábavního programu docházet i po 22. hod. k obtěžování hlukem. Život na jihu se probouzí teprve večer a podle toho může trvat až do časných ranních hodin. Během doby před sezonou a po ní může dojít k určitým omezením hotelových služeb (zábava, sportovní nabídka, klimatizace atd.), proto je nelze vždy zaručit v plném rozsahu. Tato okolnost se však zohledňuje již při utváření ceny.

HYGIENA

Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Upozorňujeme, že zejména v řeckých destinacích je v hotelech běžný výskyt koček, a to i v restauračních zařízeních. Kočky jsou považovány za oblíbené domácí mazlíčky a jsou v hotelech respektovány, přestože to některým klientům může připadat nepatřičné.

HLUK

Z hygienických důvodů je obvyklé provádět odstraňování odpadu časné zrána, aby se zabránilo obtěžování zápachem kvůli vysokým teplotám přes den. Myslete, prosím, na to, že to nelze vždy provádět bezhlučně, avšak je to ve vašem zájmu. V moderních rekreačních destinacích přijíždí převážná většina turistů letadlem, takže na letištích dochází k pravidelným letům. Určité omezení letových hlukem nelze vyloučit. Přibližnou vzdálenost hotelového zařízení od příslušného letiště si, prosím, zjistěte z popisu. Mějte také pochopení pro to, že postupy a zařízení nutné k provozu hotelového zařízení někdy mohou vést ke vzniku hluku (dodavatelé, agregáty atd.).

OČKOVÁNÍ

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

PRŮVODCOVSKÝ SERVIS

V cíli vaší dovolené vás očekávají český nebo slovensky mluvící průvodci Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., kteří organizují transfer z/na letiště, informační koktejly 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 odjžděli 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 lékařům 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 provázány 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. Vrácení peněz za neuskutečněný výlet nebo za účast na výletě s nižší cenou nárokuje zákazník po příletu v kanceláři, kde zájezd zakoupil.

PRONÁJEM AUT

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

Při převzetí auta je třeba uhradit depozit embosovanou 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.

PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE FISCHER, A. S.

se sídlem Na Strži 65/1702, 140 62 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

ZÁJEZDY Z NABÍDKY LETNÍ DOVOLENÁ U MOŘE 2020 A ZÁJEZDY ETRAVEL A NEV-DAMA LETECKY U MOŘE 2020.

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

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

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

Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CKF smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva postoupena.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Předmluvní informační povinnost

Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, obeznamená CKF zákazníka s Informačním memorandumem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

Smlouva o zájezdu

Smluvní vztah mezi CKF a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, potvrzené ze strany CKF. CKF vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v pdf.). Po vydání tohoto potvrzení je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže. Nákup zájezdů přes internetové stránky CKF probíhá následujícím způsobem. Nabídka zájezdů prezentovaná na internetových stránkách CKF představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.). Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd, dává CKF návrh na uzavření smlouvy o zájezdu (tzv. nabídka). Smlouva o zájezdu vzniká až následným potvrzením nabídky zákazníka ze strany CKF a zaslání potvrzení o zájezdu zákazníkovi (tzv. akceptace). CKF tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CKF zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, v souladu s těmito podmínkami a reklamačním řádem. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito podmínkami i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.

Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje že:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu zaslány Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, Převážní podmínky příslušného dopravce, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění CKF 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.

CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvy o zájezdu. Ve stejném lhůtě předá CKF 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 CKF uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, prosíme o kontaktování CKF.

3. CENY ZÁJEZDU

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

Celková cena nezahrnuje cestovní pojištění, případné vízum, servisní poplatky u plaveb, volitelné nepovinné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.) a manipulační poplatek za dítě do 2 let.

Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, kterou jsou CKF známé v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CKF druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

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

ZVÝHODNĚNÉ CENY

Děti do 2 let: Cestují bez nároku na místo v letadle a stravu během letu a lůžko a stravu během pobytu a účtujeme za ně manipulační poplatek 990 Kč (stejná výše pro jednosměrnou i zpáteční letenku). Tento manipulační poplatek se vztahuje na všechny destinace operované charterovými lety, včetně samostatných letenek a nepodléhá stornopoplatkům. Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v hotelu. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 2 roky.

V případě objednání ubytování s dítětem do 2 let (infant) je rezervace na vyžádání a zpětné potvrzení. Pokud se jedná o smlouvu o zájezdu, na které je jedna ze služeb na vyžádání a zpětné potvrzení, podléhá tato smlouva potvrzení ze strany CKF. CKF je povinna zákazníkovi sdělit, zda došlo k potvrzení požadované služby nejpozději do pěti pracovních dnů od vyžádání. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že v případě nepotvrzení vyžádané služby ze strany dodavatele, se takováto smlouva o zájezdu od počátku ruší. V případě potvrzení vyžádané služby, je smlouva o zájezdu platně uzavřena a odstoupení od smlouvy se řídí Podmínkami pro cestující a je spojeno s naúčtováním storno poplatků. V případě potvrzení zájezdu je smlouva o zájezdu platně uzavřena a odstoupení od smlouvy se řídí Podmínkami pro cestující a je spojeno s naúčtováním storno poplatků.

Děti od 2 let: Jedno dítě od dvou let (horní věková hranice je stanovena dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení), které je ubytováno minimálně se dvěma dospělými osobami, obdrží slevu dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení. Speciální nabídka DÍTĚ ZDARMA = Pevná dětská cena (dále jen „PDC“) platí pro jedno dítě v doprovodu minimálně dvou dospělých osob. Kapacita poskytovaných slev pro děti je v jednotlivých termínech omezena. V případě vyprodání této nabídky platí dětská cena dle dané destinace. Speciální nabídku DÍTĚ ZDARMA (PDC) nelze kombinovat se slevou 1. moment pro dospělé osoby ani s žádnými dalšími slevami, nelze jí uplatnit k zájezdům z lastmomentových nebo zvláštních nabídek, na zájezdy s linkovými lety, vlastní dopravou, na zájezdy ETravel a NEV-DAMA letecky u moře, na poznávací zájezdy, okruhy, plavby a zájezdy, které nepořádá CKF. Na slevy není právní nárok a CKF může podmínky poskytnutí slev jednostranně změnit.

Pevná dětská cena (PDC) neobsahuje povinné poplatky dle jednotlivých ubytovacích zařízení např. stravování, příplatek za ubytování, apod. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit horní věkovou hranici dle podmínek jednotlivých hotelů. Toto pravidlo platí i u ostatních dětských slev. U jednotlivých ubytovacích zařízení je věková hranice dětí stanovena odlišně. Blíží informace najdete v konkrétní cenové nabídce u jednotlivých hotelů. V případě, že nezletilé děti nespolečně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém (blíží informace viz. Důležité informace odst. Cestování dětí).

Senioři: Zákazník nad 60 let (klient musí dovršit 60-ti let nejpozději v době odletu) má nárok na slevu ve výši 1 500 Kč z celkové ceny zájezdu. Slevu nelze sčítat s ostatními slevami poskytovanými CKF, s PDC, promo pokojem atd. Seniorskou slevu nelze uplatnit k zájezdům z lastmomentových nebo zvláštních nabídek, na zájezdy s linkovými lety, vlastní dopravou, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře, na poznávací zájezdy, okruhy, plavby a zájezdy, které nepožádá CKF. Seniorskou slevu nelze uplatnit u zájezdů do Spojených arabských emirátů, Ománu a na Kapverd. Na slevu není právní nárok a CKF může podmínky poskytnutí slevy jednostranně změnit.

4. 100% ZÁRUKA NEJNIŽŠÍ CENY

V případě, že zákazník nalezne stejný zájezd u jiné cestovní kanceláře levněji, nabídne CKF takový zájezd zákazníkovi za tuto nižší cenu. Cenová záruka platí vždy pouze pro oficiální katalogové ceny konkurenční cestovní kanceláře snížené o slevu prvního momentu. Cenová záruka platí pouze pro kombinaci služeb ubytování a doprava (tj. zájezd). Pro uplatnění cenové záruky je rozhodující vždy konečná cena zájezdu, k ceně jednotlivých položek na smlouvě o zájezdu se nepřihlíží. Na žádné speciální či zvláštní dodatečné nabídky publikované mimo hlavní katalog, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře ani last momentové nabídky se cenová záruka nevztahuje. Rozdíl v ceně nelze vyplatit v hotovosti. 100% záruku nejnižší ceny není možné kombinovat s dalšími slevami poskytovanými Cestovní kancelář FISCHER ani jinými marketingovými akcemi.

Pro nárokování výše uvedené cenové záruky je nutné, aby se jednalo o stejné ubytovací zařízení (stejný hotel, penzion, apartmá), termín, délku zájezdu, druh a kvalitu dopravy, kategorii hotelu a typ pokoje (například pokoj s výhledem na moře, rodinný pokoj), stejný druh a rozsah stravování (např. kontinentální snídaně, polopenze, all inclusive atd.). Tuto záruku lze využít pouze v rámci rezervace zájezdu nebo při jejím potvrzení. Tuto záruku nelze využít na již uzavřenou smlouvu o zájezdu.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

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

- 99 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 10. 2019
- 1 490 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 15. 1. 2020
- 2 990 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 28. 2. 2020
- 4 990 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 30. 4. 2020
- 7 000 Kč na osobu při uzavření smlouvy o zájezdu od 1. 5. 2020

Tato záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 60 dní před zahájením zájezdu. Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 60 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. V případě sjednání cestovního pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu je cena pojištění zahrnuta do celkové ceny zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CKF vedený v peněžnímu ústavu nebo zaplacením v hotovosti v pobočce či v sídle CKF, případně u autorizovaného prodejce CKF. Autorizovaný prodejce CKF je oprávněn od zákazníka převzít pouze zálohu na cenu zájezdu; doplatek poukáže zákazník vždy na bankovní účet CKF. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CKF oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odpustné ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v bodech 6 a 7. Předpokladem pro zajištění zájezdů nebo služeb, které jsou součástí zájezdu „na vyžádání“, je uzavřená smlouva o zájezdu a zaplacení zálohy v požadované výši. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CKF – ceny nebo jiného poukazu, se při odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz CKF v hodnotě ponížené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směnít za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CKF. Benefitní poukazy (popř. karty) lze uplatnit do hodnoty 50% z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 20 000,- Kč na zájezd. Tyto bonifikované poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CKF (není-li uvedeno jinak).

6. ODSTOUPENÍ ZÁKAZNÍKA OD CESTOVNÍ SMLOUVY – STORNOPOPLATKY

Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla CKF či pobočky CKF, popř. k rukám autorizovaného prodejce CKF; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornopoplatek ve **výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:**

Při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 10. 2019:

- do 45 dní před odletem/odjezdem 99 Kč/os.,
- od 44 do 21 dní před odletem/odjezdem 30 % z konečné ceny,
- od 20 do 14 dní před odletem/odjezdem 50 % z konečné ceny,
- od 13 do 6 dní před odletem/odjezdem 70 % z konečné ceny,
- 5 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z konečné ceny.

Při uzavření smlouvy o zájezdu od 1. 11. 2019:

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

Pro stanovení výše odpustného se vychází z ceny zájezdu, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CKF. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CKF a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákazníka CKF výši odpustného odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CKF veškeré náklady, které CKF vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.

Zákazník, který uzavřel s CKF smlouvu o zájezdu, je povinen hradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoli osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši stornopoplatků platí shora uvedené obdobně. CKF má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Stornopoplatky se vztahují také na zájezdy „na vyžádání“. CKF je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit Zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odpustné.

CKF je oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CKF si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si zákazník vytvořil duplicitní rezervaci, v takovémto případě jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky dle těchto podmínek. Pokud jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky ze strany CKF z důvodu odstoupení CKF od smlouvy pro porušení povinností zákazníka, rozhodujícím dnem pro stanovení účinnosti odstoupení od smlouvy, je den zrušení zájezdu v rezervačním systému CKF.

Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CKF odpustné podle v těchto případech:

- a) vnější okolnosti nutí CKF podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
 - b) CKF nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
 - c) 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;
 - d) CKF 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 dny;
 - e) CKF odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CKF vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Bezplatné odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu dle písm. c) je možné pouze v případech, pokud Ministerstvo zahraničních věcí nedoporučí občanům cestu do místa pobytu a v místě pobytu budou přijata speciální opatření ze strany místních orgánů, které mají významný dopad na poskytování zájezdu.

Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, má CK právo na odpustné ve výši plné ceny zájezdu.

7. STORNOVACÍ POPLATKY ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

- a) **Stornovací poplatky za pojištění:** V případě storna osoby, která má zaknihované pojištění, jsou účtovány 100% stornopoplatky z ceny zakoupeného pojištění.
- b) **Stornovací poplatky za letecké přípoje** (např. Ostrava–Praha apod.): V případě storna osoby, která má zaknihované letecký přípoj, je zákazník povinen uhradit 100% stornopoplatky z ceny zaknihovaného přípoje.
- c) **Stornovací poplatky za golfová hřiště:** Jestliže má zákazník již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu green fee, platí při zrušení rezervace hřiště storno ve výši 100 % zaplacené ceny. Další změny, jako např. změny časů, podléhají poplatku ve výši 300 Kč/hráč.

d) **Stornovací poplatky za ubytování před odletem:** Za storno, nebo změnu ubytování v Praze, Brně a Ostravě před odletem jsou účtovány stornopoplatky ve výši: do 3 dní před nástupem 200 Kč/osoba, 2–1 den před nástupem 50 % z konečné ceny, v den nástupu 100 % z konečné ceny.

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

f) **Stornovací poplatky z vyřízení viz** činí 100 % ceny víza včetně případného manipulačního poplatku.

g) **Stornovací poplatky za objednané parkování** činí 100 % ceny parkování.

h) **Stornovací poplatky za objednaný seating** činí 100 % ceny objednané služby.

ch) **Stornovací poplatky za objednanou nadváhu a sportovní vybavení:** do 6 dní zdarma, 5 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z ceny objednané služby.

i) **Stornovací poplatky za objednanou službu Travel Plus Comfort:** do 6 dní zdarma, 5 dní před odletem a méně 100 % z ceny objednané služby.

j) **Stornovací poplatky za catering:** do 6 dní před odletem zdarma, 5 dní a méně 100% z ceny objednané služby.

8. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

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

a) **Změna jména zákazníka** – v případě zařazení náhradníka nebo změny jména zákazníka (např. v důsledku sňatku) do 60 dní před odletem 100 Kč, od 59 dní před odletem 500 Kč. U destinace Spojené arabské emiráty, Omán a Kapverdy je změna jména od 59 dní před odletem posuzována jako storno a nové přihlášení, tj. účtujeme stornopoplatky dle bodu 6 a 7. Oznámení objednatele zájezdu o změně v jeho osobě musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a že splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna jména je vždy na vyžádání a zpětné potvrzení ze strany hotelu. V případě změn všech jmen na jedné ubytovací jednotce je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tj. CKF účtuje storno poplatky dle bodů 6 a 7 těchto podmínek. Na žádost zákazníka CKF vyšší odstupného odůvodní. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CKF v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CKF a poplatek za změnu letenky).

b) **Prodloužení/zkrácení doby pobytu** – v případě provedení této změny před odletem a zachování původního termínu odletu do 60 dní před odletem 100 Kč, od 59 dní před odletem je změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 6 a 7 těchto podmínek.

c) **Změna termínu odletu nebo destinace** - do 60 dní před odletem skutečné náklady spojené se změnou nejméně však 100 Kč, od 59 dní je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 6 a 7 těchto podmínek. Změnu je možné provést pouze v rámci stejného katalogu, ze kterého byl zájezd zakoupený.

d) **Změna hotelu** - při zachování termínu do 60 dní před odletem 100 Kč. Pozdější změna je posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 6 a 7 těchto podmínek.

e) **Změna počtu osob v ubytování** – v případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zaplatit zbývající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení apartmá (bungalovu) jednou osobou. V případě storna dospělé osoby (osob), kdy v ubytovací jednotce (apartmá, studio, rodinný pokoj...) zůstává po této změně nižší počet osob, hradí zbývající cestující osoby cenu dle podmínek obsazenosti daného typu ubytování. Za stornovanou osobu musí být uhrazeny stornopoplatky dle bodů 6 a 7 těchto podmínek.

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

g) **Změna místa odletu v tuzemsku** - do 60 dní před odletem 100 Kč, od 59 dní před odletem je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodů 6 a 7 těchto podmínek.

h) **Změna druhu dopravy** (např. změna letecké dopravy na vlastní dopravu) do 60 dní před odletem 500 Kč, od 59 dní před odletem je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CKF účtuje stornopoplatky dle bodu 6 a 7 těchto podmínek.

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

Službu „**Změna týden před odletem zdarma**“ je možné zakoupit za 1 Kč/osoba k připojištění Fischer EVROPA při uzavření smlouvy o zájezdu, nejpozději však 45 dnů před plánovaným zahájením zájezdu. Do tohoto počtu dnů se započítává den, kdy byla uzavřena smlouva o zájezdu, resp. den zakoupení služby „Změna týden před odletem zdarma“, a nezapočítává se den plánovaného zahájení zájezdu. Zákazníci, kteří si tuto službu zakoupili, mohou z jakéhokoliv důvodu ještě 7 dní před plánovaným datem zahájení zájezdu bezplatně změnit hotel, destinaci nebo termín cesty, avšak pouze za předpokladu, že je to z objektivních důvodů možné, tzn. např. má-li požadovaný hotel, resp. let volnou kapacitu. Nově zaknihovaný zájezd musí být z dostupné nabídky a v minimální stejné ceně za dospělou osobu, jako byla cena za dospělou osobu u původního zájezdu, při zachování počtu cestujících, délky zájezdu, kategorie hotelu, typu ubytování a rozsahu stravování. V případě, že cena nově knihovaného zájezdu bude vyšší, než-li cena původního zájezdu, zákazník tento rozdíl doplatí.

Změna může být provedena pouze v rámci nabídky ze stejného katalogu, ze kterého si zákazník zájezd zakoupil. Tato služba může být využita pouze jednou. Cena nově knihovaného zájezdu se stanovuje na základě cenové nabídky (sleva na 1. moment, last minute cena a jiné bonusy se neuplatní). V případě storna zájezdu, který byl bezplatně změněn, jsou účtovány stornopoplatky v min. výši storna původního zájezdu v době provedení změny. Změnu týden před odletem zdarma není možné využít na změnu jména, na zájezdy na Sicílii, Sardinii, Chorvatsko, eTravel a NEV-DAMA letecky u moře, na zájezdy s linkovými lety, vlastní dopravou, zájezdy do exotických destinací, do destinací Spojené arabské emiráty, Omán a Kapverdy, na zájezdy s objednanými transfery mezi destinacemi, službami nad rámec zájezdu, na poznávací zájezdy, okruhy, plavby a zájezdy, které nepořádá CKF.

9. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY CKF

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

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CKF rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CKF rozdíl v ceně zájezdu má CKF právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat odstupné dle článku 6 a 7 těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CKF na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CKF takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CKF povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

Přípustné odchylky od sjednaných služeb

CKF si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CKF povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. V případě státních svátků nebo jiných významných dnů v příslušné destinaci může být provoz ubytovací kapacity upraven či určité služby nemusí být k dispozici.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rostestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších aktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla tato smlouva o zájezdu uzavřena, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

Změny časů odjezdu nebo příjezdu jsou považované za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CKF neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předstunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstupného (tj. stornopoplatků).

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

10. ODSTOUPENÍ CKF OD CESTOVNÍ SMLOUVY

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

a) Porušení povinností zákazníkem

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

b) Z důvodu zrušení zájezdu

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

11. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- Poskytnout CKF součinnost**, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především uvést úplné a pravdivé údaje ve smlouvě o zájezdu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů; uvést kontaktní telefon a email, na němž bude zákazník v případě potřeby k zastižení.
- Bez zbytečného odkladu **sdělit CKF své stanovisko** k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu.

c) **Převzít od CKF doklady** potřebné pro čerpání služeb (vouchery a letenky/ jízdenky); způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu. CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem 7 dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v katalogu.

d) **Dostavit se ve stanoveném čase** na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu, nebo zmešká odlet/ odjezd, nebo bude-li před započítáním cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. V případě, že je let operován na linkových letech, nenastoupením na první let propadá celá letenka, tj. let do destinace i z destinace zpět (včetně navazujících letů).

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

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

g) **U osob mladších 18 let cestujících bez doprovodu** pečující osoby, musí být CKF současně s uzavřením smlouvy o zájezdu sděleny údaje umožňující se spojit s nezletilým, nebo osobu, která odpovídá za nezletilého v místě jeho pobytu.

12. REKLAMACE

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

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

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

13. POJISTNÁ SMLOUVA

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na www.fischer.cz nebo v příloze smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění přebírá zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením tohoto pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje na tu část zájezdu, kde CKF není dodavatelem kombinace služeb. Po uzavření smlouvy o zájezdu není možné zménit typ nebo rozsah pojištění. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou; zákazník řeší případnou pojistnou událost přímo s pojišťovnou, CKF nepřislouží posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu týkající se letecké dopravy se řídí zejména ustanoveními těchto mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajare, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.

14. POJIŠTĚNÍ CKF PROTI ÚPADKU

CKF je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a ERV Evropské pojišťovny, a.s., IČ:49240196, se sídlem Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, tj. pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu (www.fischer.cz), informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách CKF a u autorizovaných prodejců CKF. Doklad o pojištění bude zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

15. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

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

Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu CKF o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku nebo v době uzavření smlouvy o zájezdu. CKF si vyhrazuje právo na chybu

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

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

Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 1. 6. 2020, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující v původním znění.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelář FISCHER, a. s., (dále jen „cestovní kancelář“) tento reklamační řád.

ČLÁNEK 1

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

ČLÁNEK 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“).

ČLÁNEK 3

- Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kancelář má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.
- Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu §5 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále též „průvodce“ nebo „delegát“), aby mohlo být zabráněno škodě a aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CKF odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.
- Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CKF odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CKF vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.
- Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CKF bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodně náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CKF zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnuta sleva přiměřená.
- V této situaci je CKF povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CKF náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CKF se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.
- Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

ČLÁNEK 4

- Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku. Reklamační řád dále odkazuje na „tabulku“, která je umístěna na webových stránkách Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. (www.fischer.cz/o-ck-fischer/itq-standard). Ustanovení tohoto článku nelze aplikovat na zájezdy eTravel, zájezdy NEV-DAMA a zájezdy, kterých pořadatelem není CKF.
- V případě vzniku vad definovaných v „tabulce“, které se týkají kvality ubytování (sektore I – Ubytování), kvality stravování (sektore II – Stravování) a dalších aspektů zájezd definovaných v sekci III – Různé, je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen poskytnout delegátovi veškerou součinnost za účelem sepsání písemného „protokolu o vadě“ zakládající právo na finanční kompenzaci“. Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout (např. neumožní delegátovi vstup do ubytovací jednotky atd.), bere tímto na vědomí, že jeho reklamaci nebude možné řešit dle „tabulky“. V případě, že delegát není z objektivních příčin k dosažení, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterémkoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.
- V případě vad definovaných v „tabulce“, které se týkají kvality služeb delegáta (sektore IV.), je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu, případně budou vady prokazovány formou svědecké výpovědi.
- V případě vzniku vad definovaných v „tabulce“ v sekci Doprava je zákazník povinen požádat pracovníka letištní asistenční služby cestovní kanceláře nebo delegáta o písemné potvrzení vzniku příslušné vady (resp. o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci, pokud je v konkrétním případě k dispozici). V případě vzniku vady na palubě letadla je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. Zmíněné potvrzení je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterémkoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.
- Výše kompenzace, kterou cestovní kancelář zákazníkovi poskytne, odpovídá procentu z ceny zájezdu, které je u každé konkrétní vady uvedeno v „tabulce“ (za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokazována). V případě, že se vady (u nichž to jejich povaha umožňuje – zejména uvedené v sekci Ubytování, Stravování, Různé, Služby delegáta) nevyskytují během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace uvedená v „tabulce“ vydělí počtem dní odpovídajících trvání zájezdu a vynásobí podílem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala.
- V případě, že celková kumulovaná výše přiznané kompenzace přesáhne hodnotu 50 % z ceny zájezdu (zejména v případě souběhu více vad), cestovní kancelář zákazníkovi přiznává dodatečný nárok na kompenzaci „radosti z dovolené“, jejíž výše se určuje v souladu s „tabulkou náhrady ztráty radosti z dovolené“ umístěné na webových stránkách Cestovní kanceláře FISCHER, a. s. Pro účely výpočtu kompenzace se vychází ze součtu ceny zájezdu, letištních tax a dalších poplatků a palivového příplatku. Nezapočítává se pojištění a další fakultativní služby (pronájem auta, výlet, atd.).
- Přijetím kompenzace se považuje reklamace s konečnou platností za vyřízenou.
- Systém kompenzací dle „tabulky“ lze uplatnit pro destinace, kde má Cestovní kancelář FISCHER, a.s., služby delegáta. Seznam těchto destinací naleznete na webových stránkách cestovní kanceláře.

ČLÁNEK 5

1. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu. Nejpозději však do dvou let od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. Doporučujeme zákazníkům uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v destinaci nebo ihned po návratu z destinace tak, aby mohla být reklamace služeb vyřešena ke spokojenosti zákazníka.

2. Nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamace po návratu z dovolené, je zaslání reklamace e-mailem na adresu Zákaznického servisu CK Fischer, tj.: zakaznický.servis@fischer.cz nebo písemnou formou na adresu sídla cestovní kanceláře, tj.: Cestovní kancelář FISCHER, a. s., Zákaznický servis, CITY EMPIRIA, Na Strži 65/1702, 140 62 Praha

4. Případně má zákazník právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovnách cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem.

3. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo smlouvy o zájezdu, předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme zákazníky, aby na svou reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby takováto kompenzace mohla být zákazníkovi co nejrychleji zaslána.

4. Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpозději do 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláři, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

ČLÁNEK 6

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CKF a jejich obchodních partnerů. CKF odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CKF však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a neprekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

ČLÁNEK 7

Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce.

ČLÁNEK 8

Zákazník má právo poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

ČLÁNEK 9

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

ČLÁNEK 10

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

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 6. 2020, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění.

DŮLEŽITÉ INFORMACE

Vážení klienti,

chtěli bychom vám poděkovat, že jste si vybrali zájezd z nabídky Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Prosíme o pozorné přečtení následujících upozornění a rad. Podmínky účasti na zájezdech a vzájemná práva a povinnosti vznikající mezi zákazníkem a Cestovní kanceláří FISCHER, a.s. stanoví Podmínky pro cestující Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Nedílnou součástí výše uvedených podmínek jsou následující informace, upravující obsah našich služeb. Vaši cestu jsme pečlivě připravili a tým našich pracovníků učinil v jednotlivých cílových oblastech vše pro hladký průběh vaší dovolené. Předpokladem příjemného pobytu je však také dobrá informovanost o specifických podmínkách v jednotlivých zemích, o charakteru pobytových míst a o kategorii, popř. třídě ubytování. Představy a nároky běžného cestujícího jsou velmi rozdílné. Dávejte pozor také na upozornění specifická pro jednotlivé země. Naše nabídka je bohatá a určitě vám umožní správný výběr. Před rezervací svého zájezdu si pečlivě prostudujte jak Podmínky pro cestující, tak níže uvedené doplňující Důležité informace.

PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÍ FORMALITY

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

CESTOVÁNÍ DĚTÍ

Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Zákazník byl při koupi zájezdu obeznámen s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány. Některé

státy světa požadují písemný souhlas rodičů s cestováním dítěte do zahraničí, pokud dítě cestuje bez doprovodu rodičů. Pokud stát, o který se jedná, takového potvrzení vyžaduje, je to uvedeno na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky, v kapitole Informace o podmínkách cestování do jednotlivých států světa, v rubrice věnované konkrétnímu státu. Pro ověření či event. doplnění této informace je potřeba kontaktovat přímo velvyslanectví daného státu v České republice. I v případě, že tento doklad není druhým státem vyžadován, doporučuje Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, aby při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho rodiče nebo zákonného zástupce měla doprovázející osoba písemný souhlas rodiče s konkrétní cestou. V písemném souhlasu je doporučováno dostatečně identifikovat dítě (jméno a příjmení, datum narození a číslo cestovního dokladu), stejným způsobem i jeho doprovázející osobu, destinaci a přibližný termín cesty. Osoba, která písemný souhlas uděluje, si nechá ověřit podpis pod tímto souhlasem u notáře nebo na obecním úřadě. U hodně malých dětí lze přiložit i fotokopii rodného listu. Kromě češtiny se písemný souhlas doporučuje udělit i v cizím jazyce použitelném v destinaci, pro kterou je určen. Vzor takového souhlasu je zveřejněn na následujícím hypertextovém odkaze: https://www.mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/faq/pisemny_souhlas_rodicu.html.

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na www.fischer.cz nebo v příloze Smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění klient přebírá plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením cestovního pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje ne tu část zájezdu, kde Cestovní kancelář není dodavatelem kombinace služeb. Součástí ceny zájezdu je pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Fischer EVROPA

**od 590 Kč / dospělá osoba
od 390 Kč/dítě ve věku 0-17 let**

Fischer SVĚT

**od 1 490 Kč / dospělá osoba
od 990 Kč/dítě ve věku 0-17 let**

LETECKÁ PŘEPRAVA

Od 17. 1. 2006 jsou všechny lety z Prahy do schengenského prostoru odbavovány z terminálu 2. Všechny lety nabízené

naši cestovní kanceláři jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si vyhrajujeme možnost změny místa odletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Přesné platné časy odletu a příletu jsou uvedeny ve vašich elektronických cestovních dokladech.

S platností od 1. 10. 2012 zasíláme informace k odletu (odbavení) elektronickou formou (e-mailem) nebo SMS zprávou. Pro odbavení u přepážky letecké společnosti si, prosím, připravte Vaše cestovní doklady. U přepážky odevzdejte Vaše zavazadla, zde také obdržíte palubní vstupenku a doklad o převzetí zavazadla. Oba doklady si uschovejte. Po odbavení se přesuňte k pasové kontrole, mějte připravenou palubní vstupenku a cestovní doklad. K nástupu do letadla se dostavte v čase, který je uveden na palubní vstupence a na informačních tabulích. V případě kolize údajů na palubní vstupence a informační tabuli jsou závazné informace uvedené na informační tabuli. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odletem) a zpoždění jsou v posledních letech běžná. Je to způsobeno nejenom počasím, ale zejména přeplněním vzdušných koridorů. Cestovní kancelář FISCHER, a. s., usiluje o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny odletových časů, popř. zpoždění, o vaše pochopení. Na letech společnosti Smartwings, a.s. má každý cestující zákazník nárok na bezplatnou dopravu zavazadla do max. váhy 23 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Při nadváze je účtován poplatek. Maximální váha jednoho kusu zavazadla nesmí překročit 32 kg. V případě, že celková váha zapsaného zavazadla překročí 32 kg, je nutné zakoupit další zavazadlo. Příruční zavazadlo nesmí překročit hmotnost 8 kg (na letech společnosti Smartwings) a nezapočítává se do bezplatné dopravy zavazadel do výše 23 kg. Děti do dvou let cestujících charterovými lety za manipulační poplatek 990 Kč, nemají nárok na místo v letadle ani na bezplatnou přepravu zavazadel. Kabinové zavazadlo nesmí podle mezinárodních předpisů z bezpečnostních důvodů obsahovat předměty, které lze klasifikovat jako nebezpečné. Pokud budou v příručním zavazadle nalezeny tyto nebezpečné předměty, mají pracovníci letištní správy právo na jejich zabavení a likvidaci. Veškeré podrobnosti ve vztahu k letecké dopravě, resp. podrobné přepravní podmínky, obdržíte u zákazníků v případě zájmu u prodejních Cestovní kanceláře FISCHER, a. s. Zákazníci Cestovní kanceláře FISCHER, a. s., si mohou pro svůj let objednat ještě 5 dnů před odletem vegetariánské či jiné speciální jídlo.

LETIŠTNÍ TAXY A DALŠÍ POPLATKY, PALIVOVÉ PŘÍPLATKY

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

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

VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

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

PŘEPRAVA ZVÍŘAT

Zvířata (pes/kočka) do maximální váhy 8 kg (vč. schránky o rozměrech max. 43x30x27 cm) lze přepravovat na palubě letadla za zvláštních podmínek. Ostatní zvířata je možno přepravovat v klimatizovaném zavazadlovém prostoru v dolní části letadla ve zvláštních kontejnerech určených k tomuto účelu. Maximální váha zvířete včetně boxu je limitována 32 kg. Přeprava všech zvířat musí být ohlášena již při rezervaci a je za zvláštní příplatek. V některých případech musí být potvrzena leteckou společností.

PŘEPRAVA NESKLADNÝCH ZAVAZADEL

Přeprava neskladných zavazadel (např. golfových bagů, jízdních kol, surfových prken apod.) musí být nahlášena v cestovní kanceláři již při rezervaci zájezdu a je za poplatek. Z bezpečnostních důvodů se nemohou výše uvedené předměty převážet autobusy určenými pro transfer do/z hotelu. Odpovídající doprava je zajišťována na vlastní náklady zákazníkem. Přepravu může za poplatek zajistit i Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Na tuto přepravu se však nevztahuje cestovní pojištění a cestovní kancelář nenese odpovědnost za škody jakéhokoliv druhu způsobené na přepravované věci. Slunečníky je možno přepravit pouze jako samostatné zavazadlo.

VLASTNÍ DOPRAVA

Vy, kteří jste se rozhodli pro dopravu vlastním vozem, můžete samozřejmě počítat s tím, že Vás před cestou vybavíme podrobnými odjezdovými pokyny s informacemi o doporučených trasách, povinných poplatcích, cenách pohonných hmot mimo území ČR a plánek či přesným popisem cílového místa. Jedná se o informace, které jsou nám známy v době odeslání odjezdových pokynů. Za případné změny po odeslání nenese cestovní kancelář odpovědnost. V případě vašeho zájmu Vám samozřejmě rádi zprostředkujeme i trajektovou přepravu na Sardinii.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

Autobusová doprava je zajišťována velkokapacitními vozy zahraniční výroby se zájezdovou výbavou. Předem si Vás dovoluujeme upozornit, že z důvodu velkého počtu vyspaných nástupních míst mohou být svozy při cestě tam a rozvozy při cestě zpět zabezpečeny i dalšími autobusy, mikrobusey a osobními vozy (ve zcela výjimečných případech, kdy rentabilita a komplikovanost svozu neumožní jiné řešení, připouštíme též použití autobusové či vlakové linkové dopravy), a že zde tedy existuje i možnost přestupů po trase. Jedná se zejména o přestupy v Praze, Brně a Plzni a taktéž o přestupy při rozvozech a svozech v rámci jednotlivých středisek, kde pro tento účel mohou být využity stejné dopravní prostředky jako při svozech a rozvozech v rámci ČR.

Se systémem „svozu a rozvozu“ úzce souvisí i možné časové prodlevy, kdy „jeden autobus čeká na druhý“. Jen ve výjimečných případech však jsou tyto prodlevy delší než 45 minut.

Vzhledem k celé řadě nepříjemných zkušeností z let minulých, vzhledem k limitovanému zavazadlovému prostoru autobusů, vzhledem k zajištění určité kultury cestování a zejména vzhledem k nutnosti dodržování mezinárodně platných předpisů o provozu hmotnosti autobusů ošetřujících jejich přetěžování je omezena horní hranice hmotnosti přepravovaných zavazadel. Každý účastník autobusového zájezdu má nárok na přepravu jednoho hlavního zavazadla do hmotnosti 20 kg a jednoho příručního zavazadla do hmotnosti 5 kg. Další zavazadla je možné přepravovat jen po předchozí dohodě, a to za příplatek uvedený v ceníku dopravy. V případě, že u některého zákazníka bude překročen výše uvedený hmotnostní limit přepravovaných zavazadel, mají řidič autobusu či zástupce cestovní kanceláře právo některé/některá z jeho zavazadel z přepravy vyloučit. Přeprava zvířat není možná. Každý cestující je povinen si za asistence řidiče svá zavazadla naložit do autobusu, v případě přestupu po trase si je přeložit a v cílovém místě si zavazadla převzít. Cestovní kancelář ani dopravce nepřebírájí odpovědnost za případnou záměnu přepravovaných zavazadel a, s výjimkou přepravy samotné, také za jejich ztrátu.

Přeprava zasedadla pořádku v autobuse je plně v kompetenci cestovní kanceláře, která samozřejmě přihlíží k Vaším konkrétním požadavkům, ale přesně požadovaná místa nemůže garantovat. Všichni účastníci autobusové dopravy jsou z bezpečnostních důvodů povinni dbát pokynů řidičů či vedoucího zájezdu. Ve všech autobusech platí zákaz kouření, vyhrajujeme si taktéž právo vyloučit ze zájezdu podnapilé osoby, osoby pod vlivem omamných látek i osoby chovající se vulgárně (a to i slovně) vůči ostatním zákazníkům, řidičům či průvodcům, a to bez nároku na jakoukoli náhradu. Každý cestující je také odpovědný za dodržování všech celních a právních předpisů cílové země zájezdu i všech zemí tranzitních. Dále upozorňujeme, že cestovní kancelář negarantuje hlídání zavazadel před ubytováním v příjezdový den a po ukončení ubytování v odjezdový den a že trasa autobusu nemusí být vždy zcela shodná s doporučenými trasami z ČR uvedenými v nabídce cestovní kanceláře. V průběhu cesty jsou, cca po každých 3 až 4 hodinách jízdy, prováděny povinné bezpečnostní přestávky. Naši snahou je co nejbližší příjezd k dané ubytovací kapacitě, avšak, logicky, vždy dle dopravních možností pro autobus.

Autobusová doprava ucelených skupin od 20 osob je zajišťována z jakéhokoli místa na území ČR a autobusová doprava ucelených skupin pronajímajících si celý autobus může být vzhledem k odjezdovým časům, trase i programu po vzájemné dohodě upravena dle přání objednavatele. V případě Vašeho zájmu o jiné nástupní místo, než které je níže uvedeno, se na toto informujte v cestovní kanceláři. Bude-li změna trasy možná, rádi vám vyjeme vstříci. Pokud by doprava z vámi požadovaného místa možná byla a představovala by zvýšení nákladů na přepravu, nabídneme vám tuto službu za adekvátní příplatek. Údaje o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu.

Nástupní místa a časový harmonogram autobusové dopravy jednotlivých středisek vám sdělí naši prodejní asistenti.

TRANSFERY V DESTINACI

Doba transferu je uváděna pouze přibližně, neboť je závislá na momentální dopravní situaci a dále na množství hotelů na trase a počtu vystupujících zákazníků. Transfery mohou být zabezpečeny standardními autobusy, mikrobusey, v některých případech i vozy taxi apod.

DÉLKA POBYTU

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

UBYTOVÁNÍ

Nabídka Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. zahrnuje kvalitní hotely, apartmá a bungalovy všech tříd. Turistické kategorie, stupeň vybavenosti, hlavní charakteristické znaky a třídy ubytování uvedené u příslušných hotelových zařízení jsou stanoveny národními úřady pro turistiky nebo sdruženími, jsou v souladu s právními předpisy příslušného státu a řídí se

výlučně podle jejich národních kritérií, zejména tedy místních zvyklostí, a nejsou totožné s ustanoveními, popř. kritérii v České republice. Přídavné symboly hodnocení je nutné odvozovat ze subjektivních reakcí zákazníků a představují jen další orientační pomůcky. Vlastní klasifikace ubytovacích zařízení Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., vám pomůže při vašem výběru:

- ★ velmi jednoduché objekty s jednoduchým vybavením a službami vhodné pro nenáročné hosty
- ★★ objekty turistické třídy s účelným vybavením
- ★★★ objekty střední třídy s průměrným vybavením a službami
- ★★★★ objekty vyšší střední třídy s nadprůměrným vybavením a službami
- ★★★★★ luxusní hotely s nadstandardním vybavením a službami pro náročné hosty

Klasifikace Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., nemusí být totožná s oficiální klasifikací ubytovacího zařízení na místě. Pokud se liší místní hodnocení hotelu od hodnocení Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., je uvedena v popisu oficiální třída.

Při objednávání tří a více ubytovacích jednotek na jedné smlouvě o zájezdu a při objednávání pobytu skupin je objednatel zájezdu povinen předat zástupci cestovní kanceláře ubytovací seznam všech cestujících osob, a to nejpozději při sdělení jmen cestujících. Při ubytování ve studiích nebo apartmánech není během pobytu většinou zajišťován úklid. V těchto typech ubytovacího zařízení nelze při nezajištění úklidu v průběhu pobytu požadovat kompenzaci. Vyberte si z naší nabídky takovou ubytovací kapacitu, která vyhovuje vašim představám a finančním možnostem. Námi poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Často zdánlivě vysoká cena není vysoká v celosvětovém měřítku a přepočít těchto cen na koruny je základem našich prodejních cen. V případě překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné kategorie a třídy. Služby náhradního hotelu nemusí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacených služeb, tj. plné penze či polopenze. Nebude-li rozsah služeb dodržen, bude zákazníkoví vyplacena poměrná finanční náhrada. Klasifikace hotelů do tříd se liší i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízení.

Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné třídy dané kategorie ubytování) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na ně nemá vliv. Při ubytování (check in) v hotelu po vás může recepce hotelu požadovat kreditní kartu, jejíž údaje jsou použity jako záloha na eventuální hotelovou útratu, popř. způsobenou škodu. Pokud nevlastníte kreditní kartu, může po vás hotel požadovat zálohu v hotovosti.

V řadě exotických destinací najdete na pokoji pro obsazenost 2+1, 2+2 nebo 3+0 pouze dvě postele velikosti queen size (bez další přistýlky) nebo naopak jednu postel velikosti king size a pouze jednu přistýlku.

DENNÍ A ZÁVĚREČNÝ ÚKLID

U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně zájezdu. U apartmánového ubytování však tomu vždy není. U některých apartmánových kapacit je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně, u jiných je vypsán za povinný či fakultativní příplatek (v Kč při úhradě v ČR, resp. v příslušné zahraniční měně při úhradě v místě pobytu) a u dalších si zákazníci provádí závěrečný úklid sami. Jak je to se závěrečným úklidem u každé konkrétní ubytovací kapacity jednoznačně vyplývá z informací uvedených v nabídce zájezdu. Pokud se jedná o závěrečný úklid ve formě povinného příplatku, je toto vždy specifikováno výslovně a v případě, kdy o závěrečném úklidu hovořeno není, se má za to, že si závěrečný úklid provádí zákazníci sami. I za předpokladu, že závěrečný úklid je zahrnut v ceně zájezdu, případně je hrazen formou fakultativního či povinného příplatku, je zapotřebí provést běžný úklid typu zametání podlahy, vynesení odpadkového koše atd. a především kuchyňskou linku zanechat v absolutním pořádku včetně odmrážené lednice, umytého nádobí apod. U některých ubytovacích kapacit si lze úklid kuchyňské linky také extra fakultativně přibookovat. Dovolujeme si upozornit na skutečnost, že mohou nastat případné změny úhrad v místě pobytu třeba již i pro nadcházející letní sezónu. U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je v základní ceně zájezdu zahrnut též denní úklid. V některých ubytovacích kapacitách (zejména v Bulharsku) se pojmem denní úklid rozumí úklid pokoje obden, tedy každý druhý den.

KAUCE ZA APARTMÁN

Již nyní si Vás dovolujeme upozornit, že v případě ubytování v apartmánech se v převážné většině případů na místě skládá vratná kauce, především jako jistina za nepoškození jeho zařízení a vybavení, případně ve vztahu k závěrečnému úklidu. Výše kauce je různá, je odvislá od zvyklostí dané země či destinace i od konkrétní ubytovací kapacity. V Itálii se kauce pohybuje zpravidla v rozmezí od 50 do 200 € (v některých případech ji lze skládat i v Kč) v Bulharsku v rozmezí 50 – 150 €, ve Španělsku kolem 100 €. Naopak v Chorvatsku se kauce zpravidla neskládá. Stále přibývá i ubytovacích kapacit, u kterých lze kauci skládat platební kartou či pouze jejím prostřednictvím. Informace o výši kauce jsou u převážné většiny ubytovacích kapacit uvedeny v konkrétní nabídce zájezdu a jsou vždy obsahem odjezdových pokynů, které obdržíte před cestou. V čase přípravy nabídky jednotlivých zájezdů ze strany cestovní kanceláře panoval v některých zemích a/či střediscích nejednotný přístup k pobytovým taxám. Zejména nemálo italských a španělských středisek zvažovalo zavedení povinné pobytové taxy, která je v současné době zavedena jen v minimálním počtu lokalit, ale řada dalších o jejím zavedení velice vážně uvažuje. U některých kapacit v ceně zájezdu tedy pobytová taxa zahrnuje i, u jiných je ale splatná až v místě formou povinného příplatku, když informaci o tom, jak je tomu u každé konkrétní ubytovací kapacity naleznete v konkrétní nabídce zájezdu. Zejména vzhledem k Itálii si dovolujeme upozornit na skutečnost, že informace uvedené v nabídce zájezdu reflektují stav do době její přípravy a že je tudíž nutné počítat s možnou změnou třeba již i pro nadcházející letní sezónu.

Jednolůžkové pokoje

Jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu. I když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusejí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V případě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou dospělou osobou může být pokoj vybaven pouze jedním lůžkem.

Promo pokoje

Nabídka je kapacitně omezena. Tyto pokoje mohou být umístěny v méně výhodné poloze.

Přistýlky

V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být například pohovka, rozkládací gauč, palanda, lehátko apod. a není vždy pevnou součástí vybavení pokoje. Přistýlky neodpovídají vždy standardu běžných hotelových postelí, mohou být užší a kratší. Přidáním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením a snížením vašeho pohodlí a komfortu. I rodinné pokoje mají vedle dvou normálních hotelových postelí většinou přistýlky.

Dětské postýlky

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

Přihlášení/odhlášení

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

Vaše speciální přání

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

Hotely vhodné pro tělesně postižené

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

Technická zařízení

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

Opravářské/stavební práce

Protože ubytovací zařízení nebo jednotlivé části hotelového zařízení vyžadují pravidelnou údržbu, mohou být nutné odpovídající údržbářské a opravářské práce. Žádáme o vaše pochopení pro krátkodobá omezení s tímto spojená. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá Cestovní kancelář FISCHER, a.s., vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezonní měsíce a stavenišť vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce opět obnovena. Takové případy stavební činnosti můžeme jen těžko ovlivnit a nelze mít vždy při koupi vašeho zájezdu ty nejaktuálnější zprávy.

Hmyz

Na základě odlišného klimatu může dojít k výskytu hmyzu, přičemž toto nelze vyloučit ani v hotelovém zařízení, zejména v bungalovech. Navzdory použití vhodných ochranných prostředků proti hmyzu, které by se měly již ve vašem vlastním zájmu používat pouze omezeně, nelze úplně vyloučit výskyt hmyzu jak v hotelovém zařízení, tak i v jednotlivých hotelových pokojích. Pokud byste si všimli výskytu hmyzu, žádáme vás, abyste to obratem

oznámili zaměstnancům hotelu, kteří přijmou příslušná opatření. Navíc doporučujeme vzít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučujeme ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. V mnoha zemích najdete jinou mentalitu a jiný životní rytmus. I výklad pro vás důležitých hodnot, jako je čistota a přesnost, může být jiný, než jste zvyklí.

STRAVOVÁNÍ A NÁPOJE

V turistických destinacích se nabízejí v mnoha hotelech typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklým kořením a přísadami a nepodávají se vždy horké. Berte prosím na vědomí, že tělo často potřebuje několik dní, aby se přizpůsobilo odlišnému klimatu a neobvyklé stravě, popř. že zejména tyto okolnosti a požívání ledově chladných nápojů mohou vést k žaludečním potížím a onemocněním průjemem (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. 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 pachutí, a to i po převaření, ale je zdravotně nezávadná.

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

U restaurací a barů které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V případě skutečně nízkého počtu klientů využívajících daný typ stravovací služby a mimo hlavní sezonu (červenec, srpen) může dojít ze strany hotelu ke změně typu stravy. V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu.

Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. Je-li u stravovacích služeb uvedena forma menu, neznamená to vždy a v každém hotelu výběr hlavního jídla z několika možností. Čerpání první stravovací služby závisí na čase příletu, resp. na době přidělení pokoje. Pokud je stravování formou all inclusive, je z organizačních důvodů ve většině hotelů nutné nosit plastický náramek. Čerpání programu all inclusive 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, zjistíte z příslušného popisu hotelu. Rozsah plnění se přitom řídí také podle třídy hotelu. Navíc lze i v hotelech s balíčkem vše v ceně využívat další plnění, přičemž je nutné tato plnění, která nejsou v ceně, zaplatit na místě zvlášť.

Plnění všeho v ceně lze využívat až do odhlášení. Nevyužitá plnění nelze proplatit.

Pro klienty ubytované v jedné ubytovací jednotce platí stejný typ stravovacích služeb. Pokud byste si přímo na místě objednali výlet, myslete na to, že při čásném odjezdu většinou nelze servírovat snídaní. Informujte se v hotelu o možnosti balíčku s jídlem. Za stravování, které nečerpáte, se částka nevrací. Vnášení potravin a nápojů nakoupených mimo zařízení do hotelu může být zakázáno domovním řádem a zejména u menších kapacit se můžete setkat i s výslovnými protesty personálu nebo majitele. Ve většině hotelů se klade důraz na společenské oblečení během večere. U mužů to znamená nosit dlouhé kalhoty. V hotelech vyšší třídy je někdy vyžadován u večere společenský oděv.

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

ŠPERKY A TREZORY

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

KLIMATIZACE/TOPENÍ

Tato zařízení najdete pouze v těch hotelech, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně, a tak její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. Při výpadcích proudu, popř. kolísání proudu, se řádný provoz zařízení zpravidla udržuje pomocí nouzových agregátů, které však nejsou technicky způsobilé dodat dostatek elektřiny, aby mohly zaručit funkci klimatizací. V mnoha zařízeních byly klimatizace v posledních letech modifikovány tak,

že fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojového klíče, takže provoz klimatizací automaticky končí při opuštění pokojů, popř. otevření oken nebo dveří. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

VODA A ELEKTRICKÉ NAPĚTÍ

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. Pitnou vodu vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním ohřevem teče občas vlažná voda, při špatném počasí, popř. současném užívání více sprch v hotelu, může podle okolností docházet ke krátkodobým omezením. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Ne v každé zemi je elektrické napětí shodné s napětím v ČR a ne ve všech destinacích lze používat elektrické zástrčky užívané v ČR. V některých zemích je tak nutné dokoupit adaptér pro zapojení elektrických zařízení. Bližší informace doporučujeme si zjistit před odletem.

SERVIS A SLUŽBY

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

SLUNEČNÍKY/LEHÁTKA

Zjistěte si, prosím, z příslušného popisu hotelu, v jaké míře jsou k dispozici lehátka a slunečníky, popř. jestli je třeba jejich zapůjčení hradit. Myslete na to, že lehátka a slunečníky z důvodu místa neodpovídají vždy kapacitě lůžek, a proto nejsou k dispozici všude, popř. jsou k dispozici jen omezeně a zejména v hlavní sezoně nedostačují vždy. Rezervace několika lehátek současně na různých místech v jednom zařízení je zakázána stejně jako rezervace v časných ranních hodinách.

PLÁŽE

Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hlučnému obyvatelstvu. Pláže před hotelovými zařízeními jsou skoro všude ve veřejném vlastnictví, takže čištění spadá do oblasti úkolů místních obcí. Zpravidla však obhospodařují oblasti pláže před hotelovými zařízeními příslušní ubytovatelé (lehátka, slunečníky, bary). Samozřejmě se i ubytovatel snaží tuto oblast pláže udržovat v čistotě. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit nánosy, náplavy např. vodní trávy nebo výskyt medúz a podobně. Dále to může vést k omezením nebo změnám pláže, což je však nevyhnutelné a nelze to z naší strany ovlivnit. Dodržujte, prosím, pokyny ohledně možnosti koupání v hotelu, popř. na pláži, a zohledňujte mořské proudy a počasí i příliv a odliv. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak.

BAZÉNY

Z hygienických důvodů je nutné přidávat do vody v bazénu chemikálie. Hostům s citlivou pokožkou doporučujeme, aby toto konzultovali se svým lékařem. Voda v bazénech se musí pravidelně měnit, přičemž během výměny vody nelze bazény užívat. Užívání bazénu je dovoleno jen během provozních dob vykázaných přímo na místě a při dodržování pokynů k použití a probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Pokud je součástí hotelového zařízení aquapark (nebo samostatné skluzavky do bazénu), je třeba respektovat provozní řád a pravidla užívání (zejména věková a výšková omezení). Provoz hotelových bazénů a aquaparků je závislý na počasí, v případě nepříznivého počasí může být provoz omezen. Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívaný bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván. Tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

SPORT/ZÁBAVA/AKTIVITY

Nabízené aktivity lze využívat podle příslušných možností, popř. podle povětrnostních podmínek. Zejména prosíme, abyste zohlednili, že při velké poptávce je snaha dát nabízené možnosti sportu a zábavy k dispozici všem hostům ve stejné míře. V jednotlivých případech proto může docházet k čekacím dobám nebo omezením, za což žádáme o vaše pochopení. Určitá plnění lze využívat jen po předchozí rezervaci, bližší informace získáte od našich průvodců, popř. zaměstnanců příslušného hotelu. Mějte prosím pochopení pro to, že stávající sportovní materiál, jakož i např. tenisové kurty neodpovídají vždy navyklému standardu a na základě stálého užívání mohou vypadat opotřebeně. Používání sportovního nářadí i účast na sportovních, zábavních a jiných aktivitách probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti, vedení hotelu zejména neodpovídá za zranění vznikající při sportovní činnosti. Pouštějte se jen do takových činností, na jaké jste zvyklí i v ČR, a dbejte, prosím, bezpodmínečně na to, že na základě klimatických podmínek může rychleji docházet k únavovým jevům a větší ztrátě tekutin. Sportovní zařízení, sportovní nářadí a vozidla byste měli před použitím zkontrolovat. Při poškození vypůjčené výstroje je nutné provést úhradu na místě. Zábavu pro děti, popř. dětský klub nelze srovnávat s mateřskou školou a zejména nelze dětem nutit účast na těchto aktivitách proti jejich vůli. Animační programy jsou dostupné pouze v některých hotelech. Prosíme vás o pochopení i v tom, že v mezinárodních klubech a hotelových zařízeních se i zábavní program a zábava nabízejí vícejazyčně. Určité zábavní programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

NOČNÍ KLID

K dovoleně patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Jejich provoz probíhá na základě úředních povolení, a nelze mu tedy zabránit. Také zvuková prostupnost mezi jednotlivými místnostmi v ubytovacích zařízeních může být různá dle stavebního stylu objektu. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. Prosíme, abyste zohlednili, že v hotelech a klubových zařízeních může na základě smluvně příslušného zábavního programu docházet i po 22. hod. k obtěžování hlukem. Život na jihu se probouzí teprve večer a podle toho může trvat až do časných ranních hodin. Během doby před sezonou a po ní může dojít k určitým omezením hotelových služeb (zábava, sportovní nabídka, klimatizace atd.), proto je nelze vždy zaručit v plném rozsahu. Tato okolnost se však zohledňuje již při utváření ceny.

HYGIENA

Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Upozorňujeme, že zejména v řeckých destinacích je v hotelech běžný výskyt koček, a to i v restauračních zařízeních. Kočky jsou považovány za oblíbené domácí mazlíčky a jsou v hotelech respektovány, přestože to některým klientům může připadat nepatřičné.

HLUK

Z hygienických důvodů je obvyklé provádět odstraňování odpadu časné zrána, aby se zabránilo obtěžování zápachem kvůli vysokým teplotám přes den. Myslete, prosím, na to, že to nelze vždy provádět bezhlučně, avšak je to ve vašem zájmu. V moderních rekreačních destinacích přijíždí převážná většina turistů letadlem, takže na letištích dochází k pravidelným letům. Určité omezení letovým hlukem nelze vyloučit. Přibližnou vzdálenost hotelového zařízení od příslušného letiště si, prosím, zjistěte z popisu. Mějte také pochopení pro to, že postupy a zařízení nutné k provozu hotelového zařízení někdy mohou vést ke vzniku hluku (dodavatelé, agregáty atd.).

OČKOVÁNÍ

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

PRŮVODCOVSKÝ SERVIS

V cíli vaší dovolené vás očekávají český nebo slovensky mluvící průvodci Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., kteří organizují transfer z/na letiště, informační koktejly 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 odjžděli 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 lékařům 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 provázány 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. Vrácení peněz za neuskutečněný výlet nebo za účast na výletě s nižší cenou nárokuje zákazník po přiletu 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 recepcie odvezeni do kanceláře autopůjčovny. Vrácení vozu probíhá shodně. Při převzetí/vrácení auta na letišti mimo otevírací dobu kanceláře (většinou 23.00–7.00 hod.) je účtován příplatek.

Při převzetí auta je třeba uhradit depozit embosovanou 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.

PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE FISCHER, A. S.

se sídlem Na Strži 65/1702, 140 62 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

ZÁJEZDY Z KATALOGU POZNÁVACÍ ZÁJEZDY 2020

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

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

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

Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CKF smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva postoupena.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Předsmuvní informační povinnost

Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, obeznámí CKF zákazníka s Informačním memorandem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

Smlouva o zájezdu

Smluvní vztah mezi CKF a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, potvrzené ze strany CKF. CKF vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v pdf.). Po vydání tohoto potvrzení je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže. Nákup zájezdů přes internetové stránky CKF probíhá následujícím způsobem. Nabídka zájezdů prezentovaná na internetových stránkách CKF představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.). Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd, dává CKF návrh na uzavření smlouvy o zájezdu (tzv. nabídka). Smlouva o zájezdu vzniká až následným potvrzením nabídky zákazníka ze strany CKF a zaslání potvrzení o zájezdu zákazníkovi (tzv. akceptace). CKF tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CKF zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, v souladu s těmito podmínkami a reklamačním řádem. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito podmínkami i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.

Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje že:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu zaslány Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, Přípravní podmínky příslušného dopravce, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění CKF 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 příbližných 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 je k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřil. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvy o zájezdu. Ve stejné lhůtě předá CKF zákazníkovi nezbytné 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 CKF uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, prosíme o kontaktování CKF.

3. CENY ZÁJEZDU

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

Celková cena nezahrnuje cestovní pojištění, případné vízum, servisní poplatky u plaveb, volitelné nepovinné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.) a manipulační poplatky za dítě do 2 let.

Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, kterou jsou CKF známé v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CKF druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

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

ZVÝHODNĚNÉ CENY

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

V případě objednání ubytování s dítětem do 2 let (infant) je rezervace na vyžádání a zpětné potvrzení. Možnost zajištění požadovaného ubytování podléhá potvrzení ze strany CKF. CKF je povinna zákazníkovi sdělit, zda došlo k potvrzení požadovaného ubytování nejpozději do pěti pracovních dnů od vyžádání. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že v případě nepotvrzení možnosti ubytování ze strany hotelu, se takováto smlouva o zájezdu od počátku ruší.

V případě objednání ubytování s dítětem do 2 let (infant) je rezervace na vyžádání a zpětné potvrzení. Pokud se jedná o smlouvu o zájezdu, na které je jedna ze služeb na vyžádání a zpětné potvrzení, podléhá tato smlouva potvrzení ze strany CKF. CKF je povinna zákazníkovi sdělit, zda došlo k potvrzení požadované služby nejpozději do pěti pracovních dnů od vyžádání. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že v případě nepotvrzení vyžádané služby ze strany dodavatele, se takováto smlouva o zájezdu od počátku ruší. V případě potvrzení vyžádané služby, je smlouva o zájezdu platně uzavřena a odstoupení od smlouvy se řídí Podmínkami pro cestující a je spojeno s naúčtováním storno poplatků. V případě potvrzení zájezdu je smlouva o zájezdu platně uzavřena a odstoupení od smlouvy se řídí Podmínkami pro cestující a je spojeno s naúčtováním storno poplatků.

Děti od 2 let: Jedno dítě od dvou let (horní věková hranice je stanovena dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení), které je ubytováno minimálně se dvěma dospělými osobami, obdrží slevu dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení.

Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit horní věkovou hranici dle podmínek jednotlivých hotelů. U jednotlivých ubytovacích zařízení je věková hranice dětí stanovena odlišně. Blíží informace najdete v konkrétní cenové nabídce u jednotlivých hotelů.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

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

1 490 Kč na osobu při uzavření smlouvy do 15. 1. 2020

2 990 Kč na osobu při uzavření smlouvy do 31. 3. 2020

4 990 Kč na osobu při uzavření smlouvy do 30. 4. 2020

7 000 Kč na osobu při uzavření smlouvy od 1. 5. 2020

Tato záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 60 dní před zahájením zájezdu. Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 60 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. V případě sjednání cestovního pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu je cena pojištění zahrnuta do celkové ceny zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky

na účet CKF vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v pobočce či v sídle CKF, případně u autorizovaného prodejce CKF. Autorizovaný prodejce CKF je oprávněn od zákazníka převzít pouze zálohu na cenu zájezdu; doplatek poukáže zákazník vždy na bankovní účet CKF. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CKF oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odpustné ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v bodech 5 a 6. Předpokladem pro zajištění zájezdů nebo služeb, které jsou součástí zájezdu „na vyžádání“, je uzavřená smlouva o zájezdu a zaplacení zálohy v požadované výši. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CKF – ceniny nebo jiného poukazu, se při odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz CKF v hodnotě ponížené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směnít za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CKF. Benefitní poukazy (popř. karty) lze uplatnit do hodnoty 50% z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 20 000,- Kč na zájezd. Tyto bonifikované poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemí sleva) a bonusy CKF (není-li uvedeno jinak).

5. Odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu – stornopoplatky

Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla či pobočky CKF či pobočky CKF, popř. k rukám autorizovaného prodejce CKF; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba.

V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornoplatek **ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, Nejméně však:**

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

Pro stanovení výše odpustného se vychází z ceny zájezdu, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CKF. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CKF a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákazníka CKF výši odpustného odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CKF veškeré náklady, které CKF vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.

Zákazník, který uzavřel s CKF smlouvu o zájezdu, je povinen hradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši stornopoplatků platí shora uvedené obdobně. CKF má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Stornopoplatky se vztahují také na zájezdy „na vyžádání“. CKF je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit Zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odpustné.

CKF je oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CKF si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si zákazník vytvořil duplicitní rezervaci, v takovém případě jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky dle těchto podmínek. Pokud jsou zákazníkovi účtované stornopoplatky ze strany CKF z důvodu odstoupení CKF od smlouvy pro porušení povinností zákazníka, rozhodujícím dnem pro stanovení účinnosti odstoupení od smlouvy je den zrušení zájezdu v rezervčním systému CKF.

Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CKF odpustné podle v těchto případech:

- vnější okolnosti nutí CKF podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- CKF nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- 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;
- CKF 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 dny;

e) CKF 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 situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Bezplatné odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu dle písm. c) je možné pouze v případech, pokud Ministerstvo zahraničních věcí nedoporučí občanům cestu do místa pobytu a v místě pobytu budou přijata speciální opatření ze strany místních orgánů, které mají významný dopad na poskytování zájezdu.

Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, má CK právo na odpustné ve výši plné ceny zájezdu.

6. STORNOVACÍ POPLATKY ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

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

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

c) **Stornovací poplatky za golfová hřiště:** Jestliže má zákazník již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu green fee, platí při zrušení rezervace hřiště storno ve výši 100 % zaplacené ceny. Další změny, jako např. změny času, podléhají poplatku ve výši 300 Kč/hráč.

d) **Stornovací poplatky za ubytování před odletem:** Za storno nebo změnu ubytování v Praze, Brně a Ostravě před odletem jsou účtovány stornopoplatky ve výši: do 3 dnů před nástupem 200 Kč/osoba, 2–1 den před nástupem 50 % z konečné ceny, v den nástupu 100 % konečné ceny.

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

f) **Stornovací poplatky z vyřízených víz** činí 100 % ceny víza včetně případného manipulačního poplatku.

g) **Stornovací poplatky za objednané parkování** činí 100 % ceny parkování.

h) **Stornovací poplatky za objednaný seating** činí 100 % ceny objednané služby.

ch) **Stornovací poplatky za objednanou nadváhu a sportovní vybavení:** do 6 dní zdarma, 5 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z ceny objednané služby.

i) **Stornovací poplatky za objednanou službu Travel Plus Comfort:** do 6 dní zdarma, 5 dní před odletem a méně 100 % z ceny objednané služby.

j) **Stornovací poplatky za catering:** do 6 dní před odletem zdarma, 5 dní a méně 100% z ceny objednané služby.

k) **Stornovací poplatky:** za veškeré objednané doplňkové služby (na výlety, transfery apod.) činí 100 % z ceny objednané služby.

7. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

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

a) **Změna jména zákazníka** – v případě zařazení náhradníka nebo změny jména zákazníka (např. v důsledku sňatku) účtujeme poplatky dle podmínek dopravce (letecké společnosti). Oznámení objednatele zájezdu o změně v jeho osobě musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a že splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna jména je vždy na vyžádání a zpětné potvrzení ze strany hotelu. V případě změn všech jmen na jedné ubytovací jednotce je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, t.j. CKF účtuje storno poplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek. Na žádost zákazníka CKF výši odpustného odůvodní. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CKF v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CKF a poplatek za změnu letenky).

b) **Změna počtu osob v ubytování** – v případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zaplatit zbývající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení apartmá (bungalovu) jednou osobou. V případě storna dospělé osoby, kdy v ubytovací jednotce zůstávají po této změně pouze jedna dospělá osoba a jedno dítě, hradí dítě cenu dospělé osoby, pokud není ve zvláštní nabídce stanoveno jinak. Za stornovanou osobu musí být uhrazený stornoplatek dle bodů 5 a 6 těchto podmínek.

c) **Změna druhu dopravy,** letecké společnosti, termínu, místa odletu nebo cílové destinace je posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. že účtujeme stornopoplatky dle bodů 5 a 6.

d) **Změna odletu z destinace** – během Vaší dovolené podléhá poplatku letecké společnosti za změnu letenky souvislosti s prodloužením/zkrácením pobytu. V případě prodloužení pobytu je potřeba doplatit služby, při zkrácení se peníze za nevyužité služby nevrať.

Veškeré poplatky uvedené v bodech 5, 6 a 7 CKF účtuje vždy za každou osobu včetně dětí. Poplatky za změnu knihování a odstoupení od smlouvy (storno poplatky) jsou splatné ihned. Veškeré změny v knihování zájezdů objednaných z tohoto katalogu podléhají poplatkům uvedeným v bodech 5) až 7d). Veškeré změny jsou závislé na kapacitách jednotlivých letů a hotelů.

8. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY CKF

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

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

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejmenší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše odpustného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CKF rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazník uhradí CKF rozdíl v ceně zájezdu má CKF právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat odpustné dle článku 5 a 6 těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CKF na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CKF takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CKF povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

b) Přípustné odchylky od sjednaných služeb

CKF si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CKF povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. V případě státních svátků nebo jiných významných dní v příslušné destinaci může být provoz ubytovací kapacity upraven či určité služby nemusí být k dispozici.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších aktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla tato smlouva o zájezdu uzavřena, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

Změny časů odjezdu nebo příjezdu jsou považovány za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CKF neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předstunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odpustného (tj. stornopoplatků).

Délka zájezdu je vyjádřena počtem nocí. Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, příp. časových ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že let může částečně zasahovat do dne následujícího. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpáné z titulu zpoždění dopravy nemůže CKF poskytnout žádnou finanční náhradu, za předpokladu, že sjednaný počet dnů, resp. nocí, byl

dodržen; odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena. Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením a ukončením zájezdu rozumí okamžik započetí letecké přepravy (tj. okamžik započetí odbavování leteckým přepravcem).

9. ODSTOUPENÍ CKF OD SMLOUVY O ZÁJEZDU

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

a) Porušení povinností zákazníkem

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

b) Z důvodu zrušení zájezdu

CKF je oprávněna zrušit zájezd před zahájením jeho čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy o zájezdu (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jímž nemohla CKF zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat).

Zrušit zájezd, jenž je předmětem smlouvy o zájezdu, je CKF dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je uveden v katalogu nebo v jiné formě nabídky.

Jestliže CKF zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny.

Jestliže CKF zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CKF takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu o 5 dnů od výše uvedeného zrušení zájezdu, je CKF povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CKF povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu s uvedením důvodů zašle CKF na adresu zákazníka; účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení.

10. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

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

b) Bez zbytečného odkladu **sdělit CKF své stanovisko** k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu.

c) **Převzít od CKF doklady** potřebné pro čerpání služeb (vouchery a letenky/jízdenky); způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu. CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem 7 dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zám, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu anebo v katalogu.

d) **Dostavit se ve stanoveném čase** na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu či zmešká odlet/odjezd nebo bude-li před započítím cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. V případě, že je let operován na linkových letech, nenastoupením na první let propadá celá letenka, tj. let do destinace i z destinace zpět (včetně navazujících letů).

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

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

g) **Předložit souhlas zákonného zástupce** v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu.

Zákazník, se kterým je smlouva o zájezdu uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnilly všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

11. REKLAMACE

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

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

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

12. POJISTNÁ SMLOUVA

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

REKLAMAČNÍ ŘÁD

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelář vydává Cestovní kancelář FISCHER, a.s., (dále jen „cestovní kancelář“) tento reklamační řád.

ČLÁNEK 1

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

ČLÁNEK 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“).

ČLÁNEK 3

- Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kancelář má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamaci“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.
- Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále též „průvodce“ nebo „delegát“), aby mohlo být zabráněno škodě a aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CKF odmítne odstranění vady nebo je zapotřebí okamžité nápravy.
- Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši

Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou; zákazník řeší případnou pojistnou událost přímo s pojišťovnou, CKF nepřislouží posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

Pokud dojde ke ztrátě či k poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu týkající se letecké dopravy se řídí zejména ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajáře, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.

13. POJIŠTĚNÍ CKF PROTI ÚPADKU

CKF je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a ERV Evropské pojišťovny, a.s., IČ:49240196, se sídlem Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, tj. pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu (www.fischer.cz), informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách CKF a u autorizovaných prodejců CKF. Doklad o pojištění bude zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

14. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

Smlouvy, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu CKF o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku nebo v době uzavření smlouvy o zájezdu. CKF si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce a nezávazné poptávce. Nezávaznou poptávkou se rozumí poptávka zájezdu, ve které nejsou ještě uvedeny osobní údaje zákazníka a/nebo spolucestujících osob. Pro zákazníka je závazná cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zájezdu. CKF nenese odpovědnost za chyby v rezervaci, které lze přičíst zákazníkovi nebo které byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. Jakákoliv nabídka zájezdu z katalogu, internetové stránky či dodatečných nabídek CKF není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. CKF si vyhrazuje právo změny seznamu hotelů „na vyžádání“.

Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 1. 6. 2020, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující v původním znění.

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

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

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

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

ČLÁNEK 4

1. Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku

stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku. Reklamační řád dále odkazuje na „tabulku“, která je umístěna na webových stránkách Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. (www.fischer.cz/o-ck-fischer/itq-standard). Ustanovení tohoto článku nelze aplikovat na zájezdy eTravel, zájezdy NEV-DAMA a zájezdy, kterých pořadatelem není CKF.

2. V případě vzniku vad definovaných v „tabulce“, které se týkají kvality ubytování (sekce I – Ubytování), kvality stravování (sekce II – Stravování) a dalších aspektů zájezdů definovaných v sekci III – Různé, je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen poskytnout delegátovi veškerou součinnost za účelem sepsání písemného „protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci“. Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout (např. neumožní delegátovi vstup do ubytovací jednotky atd.), bere tímto na vědomí, že jeho reklamaci nebude možné řešit dle „tabulky“. V případě, že delegát není z objektivních příčin k dosažení, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určitě popsána. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterékoli pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

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

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

5. Výše kompenzace, kterou cestovní kancelář zákazníkovi poskytne, odpovídá procentu z ceny zájezdu, které je u každé konkrétní vady uvedeno v „tabulce“ (za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokazována). V případě, že se vady (u nichž to jejich povaha umožňuje – zejména uvedené v sekci Ubytování, Stravování, Různé, Služby delegáta) nevyskytují během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace uvedená v „tabulce“ vydělí počtem dní odpovídajících trvání zájezdu a vynásobí podílem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala.

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

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

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

ČLÁNEK 5

1. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamacie, a to bez zbytečného odkladu. Nejpозději však do dvou let od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. Doporučujeme zákazníkům uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v destinaci nebo ihned po návratu z destinace tak, aby mohla být reklamacie služeb vyřešena ke spokojenosti zákazníka.

2. Nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamacie po návratu z dovolené, je zaslání reklamacie e-mailem na adresu Zákaznického servisu CK Fischer, tj.: zakaznický.servis@fischer.cz nebo písemnou formou na adresu

sídla cestovní kanceláře, tj.: Cestovní kancelář FISCHER, a.s., Zákaznický servis, CITY EMPIRIA, Na Strži 65/1702, 140 62 Praha 4. Případně má zákazník právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovnách cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem.

3. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo smlouvy o zájezdu, předmět reklamacie, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme zákazníky, aby na svou reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby takováto kompenzace mohla být zákazníkovi co nejdříve zaslána.

4. Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpозději do 30 dnů ode dne doručení reklamacie cestovní kanceláři, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

ČLÁNEK 6

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CKF a jejich obchodních partnerů. CKF odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CKF však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

ČLÁNEK 7

Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce.

ČLÁNEK 8

Zákazník má právo poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacie, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

ČLÁNEK 9

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

ČLÁNEK 10

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

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 6. 2020, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění.

DŮLEŽITÉ INFORMACE

Vážení klienti,

chtěli bychom vám poděkovat, že jste si vybrali zájezd z nabídky Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Prosíme o pozorné přečtení následujících upozornění a rad. Podmínky účasti na zájezdech a vzájemná práva a povinnosti vznikající mezi zákazníkem a Cestovní kancelář FISCHER, a.s. stanoví Podmínky pro cestující Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Nedílnou součástí výše uvedených podmínek jsou následující informace, upravující obsah našich služeb. Vaši cestu jsme pečlivě připravili a tým našich pracovníků učinil v jednotlivých cílových oblastech vše pro hladký průběh vaší dovolené. Předpokladem příjemného pobytu je však také dobrá informovanost o specifických podmínkách v jednotlivých zemích, o charakteru pobytových míst a o kategorii, popř. třídě ubytování. Představy a nároky běžného cestujícího jsou velmi rozdílné. Dávejte pozor také na upozornění specifická pro jednotlivé země. Naše nabídka je bohatá a určitě vám umožní správný výběr. Před rezervací svého zájezdu si pečlivě prostudujte jak Podmínky pro cestující, tak níže uvedené doplňující Důležité informace.

PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÍ FORMALITY

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

CESTOVÁNÍ DĚTÍ

Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Zákazník byl při koupi zájezdu obeznámen s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány. Některé státy světa požadují písemný souhlas rodičů s cestováním dítěte do zahraničí, pokud dítě cestuje bez doprovodu rodičů. Pokud stát, o který se jedná, takového potvrzení vyžaduje, je to uvedeno na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky, v kapitole Informace o podmínkách cestování do jednotlivých států světa, v rubrice věnované konkrétnímu státu. Pro ověření či event. doplnění této informace je potřeba kontaktovat přímo velvyslanectví daného státu v České republice. I v případě, že tento doklad není druhým státem vyžadován, doporučuje Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, aby při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho rodiče nebo zákonného zástupce měla doprovázející osoba písemný souhlas rodiče s konkrétní cestou. V písemném souhlasu je doporučováno dostatečně identifikovat dítě (jméno a příjmení, datum narození a číslo cestovního dokladu), stejným způsobem i jeho doprovázející osobu, destinaci a přibližný termín cesty. Osoba, která písemný souhlas uděluje, si nechá ověřit podpis pod tímto souhlasem u notáře nebo na obecním úřadě. U hodně malých dětí lze přiložit i fotokopii rodného listu. Kromě češtiny se písemný souhlas doporučuje udělit i v cizím jazyce použitelném v destinaci, pro kterou je určený. Vzor takového souhlasu je zveřejněn na následujícím hypertextovém odkaze: https://www.mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/faq/pisemny_souhlas_rodicu.html.

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na www.fischer.cz nebo v příloze Smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění klient přebírá plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením cestovního pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje ne tu část zájezdu, kde Cestovní kancelář není dodatelem kombinace služeb. Součástí ceny zájezdu je pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Fischer EVROPA

**od 590 Kč / dospělá osoba
od 390 Kč/dítě ve věku 0-17 let**

Fischer SVĚT

**od 1 490 Kč / dospělá osoba
od 990 Kč/dítě ve věku 0-17 let**

LETECKÁ PŘEPRAVA

Od 17. 1. 2006 jsou všechny lety z Prahy do schengenského prostoru odbavovány z terminálu 2. Všechny lety nabízené naší cestovní kancelář jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si vyhraujeme možnost změny místa odletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Přesné platné časy odletu a příletu jsou uvedeny ve vašich elektronických cestovních dokladech.

S platností od 1. 10. 2012 zasíláme informace k odletu (odbavení) elektronickou formou (e-mail) nebo SMS zprávou. Pro odbavení u přepážky letecké společnosti si, prosím, připravte Vaše cestovní doklady. U přepážky odevzdejte Vaše zavazadla, zde také obdržíte palubní vstupenku a doklad o převzetí zavazadla. Oba doklady si uschovejte. Po odbavení se přesuňte k pasové kontrole, mějte připravenou palubní vstupenku a cestovní doklad. K nástupu do letadla se dostavte v čase, který je uveden na palubní vstupence a na informačních tabulích. V případě kolize údajů na palubní vstupence a informační tabuli jsou závazné informace uvedené na informační tabuli. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odletem) a zpoždění jsou v posledních letech běžná. Je to způsobeno nejenom počasím, ale zejména přeplněním vzdušných koridorů.

Cestovní kancelář FISCHER, a. s., usiluje o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny odletových časů, popř. zpoždění, o vaše pochopení. Na letech společnosti Smartwings, a.s. má každý cestující zákazník nárok na bezplatnou dopravu zavazadla do max. váhy 23 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Při nadváze je účtován poplatek. Maximální váha jednoho kusu zavazadla nesmí překročit 32 kg. V případě, že celková váha zapsaného zavazadla překročí 32 kg, je nutné zakoupit další zavazadlo. Příruční zavazadlo nesmí překročit hmotnost 8 kg (na letech společnosti Smartwings) a nepočítává se do bezplatné dopravy zavazadel do výše 23 kg. Děti do dvou let cestují charterovými lety za manipulační poplatek 990 Kč, nemají nárok na místo v letadle ani na bezplatnou přepravu zavazadel. Kabinové zavazadlo nesmí podle mezinárodních předpisů z bezpečnostních důvodů obsahovat předměty, které lze klasifikovat jako nebezpečné.

Pokud budou v příručím zavazadle nalezeny tyto nebezpečné předměty, mají pracovníci letištní správy právo na jejich zabavení a likvidaci. Veškeré podrobnosti ve vztahu k letecké dopravě, resp. podrobné přepravní podmínky, obdrží zákazník v případě zájmu v prodejnách Cestovní kanceláře FISCHER, a. s.

Zákazníci Cestovní kanceláře FISCHER, a. s., si mohou pro svůj let objednat ještě 5 dnů před odletem vegetariánské či jiné speciální jídlo.

LETIŠTNÍ TAXY A DALŠÍ POPLATKY, PALIVOVÉ PŘÍPLATKY, POBYTOVÉ TAXY

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

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

VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

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

PŘEPRAVA ZVÍŘAT

Zvířata (pes/kočka) do maximální váhy 8 kg (vč. schránky o rozměrech max. 43x30x27 cm) lze přepravovat na palubě letadla za zvláštních podmínek. Ostatní zvířata je možno přepravovat v klimatizovaném zavazadlovém prostoru v dolní části letadla ve zvláštních kontejnerech určených k tomuto účelu. Maximální váha zvířete včetně boxu je limitována 32 kg. Přeprava všech zvířat musí být ohlášena již při rezervaci a je za zvláštní příplatek. V některých případech musí být potvrzena leteckou společností.

PŘEPRAVA NESKLADNÝCH ZAVAZADEL

Přeprava neskladných zavazadel (např. golfových bagů, jízdních kol, surfových prken apod.) musí být nahlášena v cestovní kanceláři již při rezervaci zájezdu a je za poplatek. Z bezpečnostních důvodů se nemohou výše uvedené předměty převážet autobusy určenými pro transfer do/z hotelu. Odpovídající doprava je zajišťována na vlastní náklady zákazníkem. Přepravu může za poplatek zajistit i Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Na tuto přepravu se však nevztahuje cestovní pojištění a cestovní kancelář nenese odpovědnost za škody jakéhokoliv druhu způsobené na přepravované věci. Slunečníky je možno přepravit pouze jako samostatné zavazadlo.

VLASTNÍ DOPRAVA

Vy, kteří jste se rozhodli pro dopravu vlastním vozem, můžete samozřejmě počítat s tím, že Vás před cestou vybavíme podrobnými odjezdovými pokyny s informacemi o doporučených trasách, povinných poplatcích, cenách pohonných hmot mimo území ČR a plánek či přesný popis cílového místa. Jedná se o informace, které jsou nám známy v době odeslání odjezdových pokynů. Za případné změny po odeslání nenese cestovní kancelář odpovědnost. V případě vašeho zájmu Vám samozřejmě rádi zprostředkujeme i trajektovou přepravu na Sardinii.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

Autobusová doprava je zajišťována velkokapacitními vozy zahraniční výroby se zájezdovou výbavou. Předem si Vás dovolujeme upozornit, že z důvodu velkého počtu vypsání nástupních míst mohou být svozy při cestě tam a rozvozy při cestě zpět zabezpečeny i dalšími autobusy, mikrobusey a osobními vozy (ve zcela výjimečných případech, kdy rentabilita a komplikovanost svozu neumožní jiné řešení, připouštíme též použití autobusové či vlakové linkové dopravy), a že zde tedy existuje i možnost přestupů po trase. Jedná se zejména o přestupy v Praze, Brně a Plzni a taktéž o přestupy při rozvozech a svozech v rámci jednotlivých středisek, kde pro tento účel mohou být využity stejné dopravní prostředky jako při svozech a rozvozech v rámci ČR.

Se systémem „svožů a rozvožů“ úzce souvisí i možné časové prodlevy, kdy „jeden autobus čeká na druhý“. Jen ve výjimečných případech však jsou tyto prodlevy delší než 45 minut.

Vzhledem k celé řadě nepříjemných zkušeností z let minulých, vzhledem k limitovanému zavazadlovému prostoru autobusů, vzhledem k zajištění určité kultury cestování a zejména vzhledem k nutnosti dodržování mezinárodně platných předpisů o provozní hmotnosti autobusů ošetřujících jejich přetěžování je omezena horní hranice hmotnosti přepravovaných zavazadel. Každý účastník autobusového zájezdu má nárok na přepravu jednoho hlavního zavazadla do hmotnosti 20 kg a jednoho příručního zavazadla do hmotnosti 5 kg. Další zavazadla je možné přepravovat jen po předchozí dohodě, a to za příplatek uvedený v ceníku dopravy. V případě, že u některého zákazníka bude překročen výše uvedený hmotnostní limit přepravovaných zavazadel, mají řidiči autobusů či zástupce cestovní kanceláře právo některé/některá z jeho zavazadel z přepravy vyloučit. Přeprava zvířat není možná. Každý cestující je povinen si za asistence řidiče svá zavazadla naložit do autobusu, v případě přestupu po trase si je přeložit a v cílovém místě si zavazadla převzít. Cestovní kancelář ani dopravce nepřebírá odpovědnost za případnou záměnu přepravovaných zavazadel a, s výjimkou přepravy samotné, také za jejich ztrátu.

Příprava zasedacího pořádku v autobuse je plně v kompetenci cestovní kanceláře, která samozřejmě přihlíží k Vaším konkrétním požadavkům, ale přesně požadovaná místa nemůže garantovat. Všichni účastníci autobusové dopravy jsou z bezpečnostních důvodů povinni dbát pokynů řidičů či vedoucího zájezdu. Ve všech autobusech platí zákaz kouření, vyhrazuje si taktéž právo vyloučit ze zájezdu podnapilé osoby, osoby pod vlivem omamných látek i osoby chovající se vulgárně (a to i slovně) vůči ostatním zákazníkům, řidičům či průvodcům, a to bez nároku na jakoukoli náhradu. Každý cestující je také odpovědný za dodržování všech celních a právních předpisů cílové země zájezdu i všech zemí tranzitních.

Dále upozorňujeme, že cestovní kancelář negarantuje hlídání zavazadel před ubytováním v příjezdový den a po ukončení ubytování v odjezdový den a že trasa autobusu nemusí být vždy zcela shodná s doporučenými trasami z ČR uvedenými v nabídce cestovní kanceláře. V průběhu cesty jsou, cca po každých 3 až 4 hodinách jízdy, prováděny povinné bezpečnostní přestávky. Naši snahou je co nejbližší příjezd k dané ubytovací kapacitě, avšak, logicky, vždy dle dopravních možností pro autobus.

Autobusová doprava ucelených skupin od 20 osob je zajišťována z jakéhokoli místa na území ČR a autobusová doprava ucelených skupin pronajímajících si celý autobus může být vzhledem k odjezdovým časům, trase i programu po vzájemné dohodě upravena dle přání objednavatele. V případě Vašeho zájmu o jiné nástupní místo, než které je níže uvedeno, se na toto informujte v cestovní kanceláři. Bude-li změna trasy možná, rádi vám vyjdeme vstříc. Pokud by doprava z vámi požadovaného místa možná byla a představovala by zvýšení nákladů na přepravu, nabídneme vám tuto službu za adekvátní příplatek. Údaje o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu.

Nástupní místa a časový harmonogram autobusové dopravy jednotlivých středisek vám sdělí naši prodejní asistenti.

TRANSFERY V DESTINACI

Doba transferu je uváděna pouze přibližně, neboť je závislá na momentální dopravní situaci a dále na množství hotelů na trase a počtu vystupujících zákazníků. Transfery mohou být zabezpečeny standardními autobusy, mikrobusey, v některých případech i vozy taxi apod.

DÉLKA POBYTU

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

UBYTOVÁNÍ

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

★ velmi jednoduché objekty s jednoduchým vybavením a službami vhodné pro nenáročné hosty

★★ objekty turistické třídy s účelným vybavením

★★★ objekty střední třídy s průměrným vybavením a službami

★★★★ objekty vyšší střední třídy s nadprůměrným vybavením a službami

★★★★★ luxusní hotely s nadstandardním vybavením a službami pro náročné hosty

Klasifikace Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., nemusí být totožná s oficiální klasifikací ubytovacího zařízení na místě. Pokud se liší místní hodnocení hotelu od hodnocení Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., je uvedena v popisu oficiální třídy.

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

Námi poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Často zdánlivě vysoká cena není vysoká v celosvětovém měřítku a přepočtení těchto cen na koruny je základem našich prodejních cen. V případě překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné kategorie a třídy. Služby náhradního hotelu nemusejí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacených služeb, tj. plné penze či polopenze. Nebude-li rozsah služeb dodržen, bude zákazníkovi vyplacena poměrná finanční náhrada. Klasifikace hotelů do tříd se liší i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny.

Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné třídy dané kategorie ubytování) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na ně nemá vliv. Při ubytování (check in) v hotelu po vás může recepce hotelu požadovat kreditní kartu, jejíž údaje jsou použity jako záloha na eventuální hotelovou útratu, popř. způsobenou škodu. Pokud nevládníte kreditní kartu, může po vás hotel požadovat zálohu v hotovosti.

V řadě exotických destinací najdete na pokoji pro obsazenost 2+1, 2+2 nebo 3+0 pouze dvě postele velikosti queen size (bez další přistýlky) nebo naopak jednu postel velikosti king size a pouze jednu přistýlku.

DENNÍ A ZÁVĚREČNÝ ÚKLID

U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně zájezdu. U apartmánového ubytování však tomu vždy není. U některých apartmánových kapacit je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně, u jiných je vypsán za povinný či fakultativní příplatek (v Kč při úhradě v ČR, resp. v příslušné zahraniční měně při úhradě v místě pobytu) a u dalších si zákazníci provádí závěrečný úklid sami. Jak je to se závěrečným úklidem u každé konkrétní ubytovací kapacity jednoznačně vyplývá z informací uvedených v nabídce zájezdu. Pokud se jedná o závěrečný úklid ve formě povinného příplatku, je toto vždy specifikováno výslovně a v případě, kdy o závěrečném úklidu hovořeno není, se má za to, že si závěrečný úklid provádí zákazníci sami. I za předpokladu, že závěrečný úklid je zahrnut v ceně zájezdu, případně je hrazen formou fakultativního či povinného příplatku, je zapotřebí provést běžný úklid typu zametení podlahy, vynešení odpadkového koše atd. a především kuchyňskou linku zanechat v absolutním pořádku včetně odmrážené lednice, umytého nádobí apod. U některých ubytovacích kapacit si lze úklid kuchyňské linky také extra fakultativně přiojednat. Dovolujeme si upozornit na skutečnost, že mohou nastat případné změny úhrad v místě pobytu třeba již i pro nadcházející letní sezónu. U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je v základní ceně zájezdu zahrnut též denní úklid. V některých ubytovacích kapacitách (zejména v Bulharsku) se pojmem denní úklid rozumí úklid pokoje obden, tedy každý druhý den.

KAUCE ZA APARTMÁN

Již nyní si Vás dovolujeme upozornit, že v případě ubytování v apartmánech se v převážné většině případů na místě skládá vratná kauce, především jako jistina za nepoškození jeho zařízení a vybavení, případně ve vztahu k závěrečnému úklidu. Výše kauce je různá, je odvislá od zryklostí dané země či destinace i od konkrétní ubytovací kapacity. V Itálii se kauce pohybuje zpravidla v rozmezí od 50 do 200 € (v některých případech ji lze skládat i v Kč), v Bulharsku v rozmezí 50 – 150 €, ve Španělsku kolem 100 €. Naopak v Chorvatsku se kauce zpravidla neskládá. Stále přibývá i ubytovacích kapacit, u kterých lze kauci skládat platební kartou či pouze jejím prostřednictvím. Informace o výši kauce jsou u převážné většiny ubytovacích kapacit uvedeny v konkrétní nabídce zájezdu a jsou vždy obsahem odjezdových pokynů, které obdržíte před cestou. V čase přípravy nabídky jednotlivých zájezdů ze strany cestovní kanceláře panoval v některých zemích a/či střediscích nejednotný přístup k pobytovým taxám. Zejména nemálo italských a španělských středisek zvažovalo zavedení povinné pobytové taxy, která je v současné době zavedena jen v minimálním počtu lokalit, ale řada dalších o jejím zavedení velice vážně uvažuje. U některých kapacit v ceně zájezdu tedy pobytová taxa zahrnuta je, u jiných je ale splatná až v místě formou povinného příplatku, když informaci o tom, jak je tomu u každé konkrétní ubytovací kapacity naleznete v konkrétní nabídce zájezdu. Zejména vzhledem k Itálii si dovolujeme upozornit na skutečnost, že informace uvedené v nabídce zájezdu reflektují stav do doby její přípravy a že je tudíž nutné počítat s možnou změnou třeba již i pro nadcházející letní sezónu.

Jednolůžkové pokoje

Jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu. I když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V případě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou dospělou osobou může být pokoj vybaven pouze jedním lůžkem.

Promo pokoje

Nabídka je kapacitně omezena. Tyto pokoje mohou být umístěny v méně výhodné poloze.

Přístýlky

V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přístýlkou. Přístýlkou může být například pohovka, rozkládací gauč, palanda, lehátko apod. a není vždy pevnou součástí vybavení pokoje. Přístýlky neodpovídají vždy standardu běžných hotelových postelí, mohou být užší a kratší. Přidáním přístýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením a snížením vašeho pohodlí a komfortu. I rodinné pokoje mají vedle dvou normálních hotelových postelí většinou přístýlky.

Dětské postýlky

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

Přihlášení/odhlášení

Podle mezinárodních zryklostí musejí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin). Nastěhování v den příjezdu je v některých případech možné až po navazujícím úklidu, nejdříve po 14. hodině, běžně však i v 17.00 hodin a později. Ubytovatelé se však snaží dát nově přijíždějícím 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 služby obdržíte pokoj ihned po příjezdu do hotelu. Pokud si chcete svůj pokoj v den odjezdu ponechat déle, prosíme vás, abyste se včas dohodli s recepcí, přičemž případné příplatky se platí přímo ubytovateli. V mnoha zařízeních je možné bezplatně uložit zavazadla až do ubytování v pokoji, popř. až do transferu na letiště, v místnostech na uložení zavazadel, popř. na označených sběrných místech. Ubytovatel za to ovšem nepřebírá žádnou odpovědnost.

Vaše speciální přání

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

Hotely vhodné pro tělesně postižené

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

Technická zařízení

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

Opravářské/stavební práce

Protože ubytovací zařízení nebo jednotlivé části hotelového zařízení vyžadují pravidelnou údržbu, mohou být nutné odpovídající údržbářské a opravárenské práce. Žádáme o vaše pochopení pro krátkodobá omezení s tímto spojená. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá Cestovní kancelář FISCHER, a.s., vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezonní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce opět obnovena. Takové případy stavební činnosti můžeme jen těžko ovlivnit a nelze mít vždy při koupi vašeho zájezdu ty nejaktuálnější zprávy.

Hmyz

Na základě odlišného klimatu může dojít k výskytu hmyzu, přičemž toto nelze vyloučit ani v hotelovém zařízení, zejména v bungalovech. Navzdory použití vhodných ochranných prostředků proti hmyzu, které by se měly již ve vašem vlastním zájmu používat pouze omezeně, nelze úplně vyloučit výskyt hmyzu jak v hotelovém zařízení, tak i v jednotlivých hotelových pokojích. Pokud byste si všimli výskytu hmyzu, žádáme vás, abyste to obratem oznámili zaměstnancům hotelu, kteří přijmou příslušná opatření. Navíc doporučujeme vstít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučujeme se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. V mnoha zemích najdete jinou mentalitu a jiný životní rytmus. I výklad pro vás důležitých hodnot, jako je čistota a přesnost, může být jiný, než jste zryklí.

STRAVOVÁNÍ A NÁPOJE

V turistických destinacích se nabízejí v mnoha hotelech typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklým kořením a přísadami a nepodávají se vždy horké. Berte prosím na vědomí, že tělo často potřebuje několik dní, aby se přizpůsobilo odlišnému klimatu a neobvyklé stravě, popř. že zejména tyto okolnosti a požívání ledově chladných nápojů mohou vést k žaludečním potížím a 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 vstít si s sebou příslušné léky. Ve většině pobytových zemí se u vody v potrubí jedná pouze o užitkovou vodu, která není vhodná k požívání jako pitná voda. V některých destinacích je obvyklá odsolovaná voda, která má nepříjemnou charakteristickou chuť, a to i po převaření, ale je zdravotně nezávadná.

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

U restaurací a barů které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V případě skutečně nízkého počtu klientů využívajících daný typ stravovací služby a mimo hlavní sezonu (červenec, srpen) může dojít ze strany hotelu ke změně typu stravy. V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu.

Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. Je-li u stravovacích služeb uvedena forma menu, neznamená to vždy a v každém hotelu výběr hlavního jídla z několika možností. Čerpání první stravovací služby závisí na čase příletu, resp. na době přidělení pokoje. Pokud je stravování formou all inclusive, je z organizačních důvodů ve většině hotelů nutné nosit plastický náramek. Čerpání programu all inclusive 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, zjistíte z příslušného popisu hotelu. Rozsah plnění se přitom řídí také podle třídy hotelu. Navíc lze i v hotelech s balíčkem vše v ceně využít další plnění, přičemž je nutné tato plnění, která nejsou v ceně, zaplatit na místě zvlášť.

Plnění všeho v ceně lze využívat až do odhlášení. Nevyužitá plnění nelze proplatit.

Pro klienty ubytované v jedné ubytovací jednotce platí stejný typ stravovacích služeb. Pokud byste si přímo na místě objednali výlet, myslíte na to, že při časném odjezdu většinou nelze servírovat snídaní. Informujte se v hotelu o možnosti balíčku s jídelm. Za stravování, které nečerpáte, se částka nevrací. Vnášení potravin a nápojů nakoupených mimo zařízení do hotelu může být zakázáno domovním řádem a zejména u menších kapacit se můžete setkat i s výslovnými protesty personálu nebo majitele. Ve většině hotelů se klade důraz na společenské obléčení během večere. U mužů to znamená nosit dlouhé kalhoty. V hotelech vyšší třídy je někdy vyžadován u večere společenský oděv.

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

ŠPERKY A TREZORY

Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky. Cenné předměty (cestovní doklady, peníze, šeky, platební karty) si uložte v hotelovém trezoru, který je k pronajmutí buď v recepci, nebo přímo na pokoji. Pokud byste nic méně byli během svého pobytu okradeni, bezpodmínečně se doporučuje oznámení krádeže na policii. Obratě se v takovém případě, jakož i ve všech ostatních případech nehod okamžitě na našeho průvodce. Za hotovost i předměty, které nejsou pro pobyt na dovolené 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.

KLIMATIZACE/TOPENÍ

Tato zařízení najdete pouze v těch hotelech, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně, a tak její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. Při výpadcích proudu, popř. kolísání proudu, se řádný provoz zařízení zpravidla udržuje pomocí nouzových agregátů, které však nejsou technicky způsobilé dodat dostatek elektřiny, aby mohly zaručit funkci klimatizací. V mnoha zařízeních byly klimatizace v posledních letech modifikovány tak, že fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojového klíče, takže provoz klimatizací automaticky končí při opuštění pokojů, popř. otevření oken nebo dveří. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

VODA A ELEKTRICKÉ NAPĚTÍ

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. Pitnou vodu vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním ohřevem teče občas vlažná voda, při špatném počasí, popř. současném užívání více sprch v hotelu, může podle okolností docházet ke krátkodobým omezením. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Ne v každé zemi je elektrické napětí shodné s napětím v ČR a ne ve všech destinacích lze používat elektrické zástrčky užívané v ČR. V některých zemích je tak nutné dokoupit adaptér pro zapojení elektrických zařízení. Blížší informace doporučujeme si zjistit před odletem.

SERVIS A SLUŽBY

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

SLUNEČNÍKY/LEHÁTKA

Zjistěte si, prosím, z příslušného popisu hotelu, v jaké míře jsou k dispozici lehátka a slunečníky, popř. jestli je třeba jejich zapůjčení hradit. Myslete na to, že lehátka a slunečníky z důvodu místa neodpovídají vždy kapacitě lůžek, a proto nejsou k dispozici všude, popř. jsou k dispozici jen omezeně a zejména v hlavní sezóně nedostačují vždy. Rezervace několika lehátek současně na různých místech v jednom zařízení je zakázána stejně jako rezervace v časných ranních hodinách.

PLÁŽE

Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hlučnému obyvatelstvu. Pláže před hotelovými zařízeními jsou skoro všude ve veřejném vlastnictví, takže čištění spadá do oblasti úkolů místních obcí. Zpravidla však obhospodařují oblasti pláže před hotelovými zařízeními příslušní ubytovatelé (lehátka, slunečníky, bary). Samozřejmě se i ubytovatel snaží tuto oblast pláže udržovat v čistotě. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit nánosy, náplavy např. vodní trávy nebo výskyt medúz a podobně. Dále to může vést k omezením nebo změnám pláže, což je však nevyhnutelné a nelze to z naší strany ovlivnit. Dodržujte, prosím, pokyny ohledně možností koupání v hotelu, popř. na pláži, a zohledňujte mořské proudy a počasí i příliv a odliv. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak.

BAZÉNY

Z hygienických důvodů je nutné přidávat do vody v bazénu chemikálie. Hostům s citlivou pokožkou doporučujeme, aby toto konzultovali se svým lékařem. Voda v bazénech se musí pravidelně měnit, přičemž během výměny vody nelze bazény užívat. Užívání bazénu je dovoleno jen během provozních dob vykázaných přímo na místě a při dodržování pokynů k použití a probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Pokud je součástí hotelového zařízení aquapark (nebo samostatné skluzavky do bazénu), je třeba respektovat

provozní řád a pravidla užívání (zejména věková a výšková omezení). Provoz hotelových bazénů a aquaparků je závislý na počasí, v případě nepříznivého počasí může být provoz omezen. Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívaný bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván. Tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

SPORT/ZÁBAVA/AKTIVITY

Nabízené aktivity lze využívat podle příslušných možností, popř. podle povětrnostních podmínek. Zejména prosíme, abyste zohlednili, že při velké poptávce je snaha dát nabízené možnosti sportu a zábavy k dispozici všem hostům ve stejné míře. V jednotlivých případech proto může docházet k čekacím dobám nebo omezením, za což žádáme o vaše pochopení. Určitá plnění lze využít jen po předchozí rezervaci, bližší informace získáte od našich průvodců, popř. zaměstnanců příslušného hotelu. Mějte prosím pochopení pro to, že stávající sportovní materiál, jakož i např. tenisové kurty neodpovídají vždy návyklému standardu a na základě stálého užívání mohou vypadat opotřebovaně. Používání sportovního nářadí i účast na sportovních, zábavních a jiných aktivitách probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti, vedení hotelu zejména neodpovídá za zranění vznikající při sportovní činnosti. Pouštějte se jen do takových činností, na jaké jste zvyklí i v ČR, a dbejte, prosím, bezpodmínečně na to, že na základě klimatických podmínek může rychleji docházet k únavovým jevům a větší ztrátě tekutin. Sportovní zařízení, sportovní nářadí a vozidla byste měli před použitím zkontrolovat. Při poškození vypůjčené výstroje je nutné provést úhradu na místě. Zábavu pro děti, popř. dětský klub nelze srovnávat s mateřskou školou a zejména nelze dětem nutit účast na těchto aktivitách proti jejich vůli. Animační programy jsou dostupné pouze v některých hotelech. Prosíme vás o pochopení i v tom, že v mezinárodních klubech a hotelových zařízeních se i zábavní program a zábava nabízejí vícejazyčně. Určité zábavní programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

NOČNÍ KLID

K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Jejich provoz probíhá na základě úředních povolení, a nelze mu tedy zabránit. Také zvuková prostupnost mezi jednotlivými místnostmi v ubytovacích zařízeních může být různá dle stavebního stylu objektu. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. Prosíme, abyste zohlednili, že v hotelech a klubových zařízeních může na základě smluvně příslušného zábavního programu docházet i po 22. hod. k obtěžování hlukem. Život na jihu se probouzí teprve večer a podle toho může trvat až do časných ranních hodin. Během doby před sezonou a po ní může dojít k určitým omezením hotelových služeb (zábava, sportovní nabídka, klimatizace atd.), proto je nelze vždy zaručit v plném rozsahu. Tato okolnost se však zohledňuje již při utváření ceny.

HYGIENA

Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Upozorňujeme, že zejména v řeckých destinacích je v hotelech běžný výskyt koček, a to i v restauračních zařízeních. Kočky jsou považovány za oblíbené domácí mazlíčky a jsou v hotelech respektovány, přestože to některým klientům může připadat nepatřičné.

HLUK

Z hygienických důvodů je obvyklé provádět odstraňování odpadu časné zrána, aby se zabránilo obtěžování zápachem kvůli vysokým teplotám přes den. Myslete, prosím, na to, že to nelze vždy provádět bezhluchně, avšak je to ve vašem zájmu. V moderních rekreačních destinacích přijíždí převážná většina turistů letadlem, takže na letištích dochází k pravidelným letům. Určité omezení letovým hlukem nelze vyloučit. Přibližnou vzdálenost hotelového zařízení od příslušného letiště si, prosím, zjistěte z popisu. Mějte také pochopení pro to, že postupy a zařízení nutné k provozu hotelového zařízení někdy mohou vést ke vzniku hluku (dodavatelé, agregáty atd.).

OČKOVÁNÍ

V současné době do většiny zemí není povinné očkování (s výjimkou očkování proti žluté zimnici při příjezdu ze zemí s výskytem této choroby), nicméně doporučujeme před cestou konzultovat případná rizika s odborným lékařem. Aktuální informace naleznete také na serveru www.ockovani.cz.

PRŮVODCOVSKÝ SERVIS

V čili vaší dovolené vás očekávají český nebo slovensky mluvící průvodci Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., kteří organizují transfer z/na letiště, informační koktejly 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 odjžděli z dovolené spokojeni. V destinacích, kde nemá cestovní kancelář FISCHER zajištěný stálý průvodcovský servis, je klientům k dispozici na mobilním telefonu průvodce z nejbližší destinace. Průvodce nemůže ve svém voze převážet klienty. Průvodce může klienty doprovázet k lékaři jen dle časových možností, je však vždy k dispozici na mobilním telefonu.

POZNÁVACÍ ZÁJEZDY

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

VÝLETY

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

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

PRONÁJEM AUT

Převzetí vozu probíhá ve většině případů v kanceláři autopůjčovny. V případě, že máte objednané přistavení u hotelu, jste většinou z hotelové recepce odvezeni do kanceláře autopůjčovny. Vracení vozu probíhá shodně. Při převzetí/vracení 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. Řidiči 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.

PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE FISCHER, A. S.

Cestovní kancelář FISCHER, a. s. se sídlem Na Strži 65/1702, 140 62 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

ZÁJEZDY Z NABÍDKY FISCHER DYNAMIX.

1. PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE FISCHER, A. S. PRO PRODUKT FISCHER DYNAMIX (DÁLE JEN „PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ“ A „CKF“)

tvorí nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CKF a zákazníkem. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, resp. těchto Podmínek pro cestující, jsou také Převážní podmínky příslušného leteckého dopravce, které naleznete na <https://www.fischer.cz/podminky/prepravni-podminky-leteckych-dopravcu>, nebo ve vybraných případech budou zákazníkovi předány na pobočce; Reklamační řád a Důležité informace. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s výše uvedenými dokumenty. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. CKF se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které tvoří spojení cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“). Tyto Podmínky pro cestující upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu. Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CKF smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva postoupena.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU Předsmuvní informační povinnost

Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, seznámí CKF zákazníka s Informačním memorandem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojení cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

Smlouva o zájezdu

Smluvní vztah mezi CKF a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, potvrzené ze strany CKF. CKF vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v pdf.). Po vydání tohoto potvrzení je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže. Nákup zájezdů přes internetové stránky CKF probíhá následujícím způsobem. Nabídka zájezdů prezentovaná na internetových stránkách CKF představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.). Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd, dává CKF návrh na uzavření smlouvy o zájezdu (tzv. nabídka). Smlouva o zájezdu vzniká až následným potvrzením nabídky zákazníka ze strany CKF a zasláním potvrzení o zájezdu zákazníkovi (tzv. akceptace). CKF tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CKF zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje nabídkou zájezdu, v souladu s těmito podmínkami a reklamačním řádem. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito podmínkami i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.

Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje že:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu zaslány Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, Převážní podmínky příslušného dopravce, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění CKF 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.

CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech

zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvy o zájezdu. Ve stejné lhůtě předá CKF zákazníkovi nezbytné 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 CKF uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, prosíme o kontaktování CKF.

3. CENY ZÁJEZDU

Celková cena je konečná a zahrnuje dopravu, ubytování a stravování podle vlastního výběru, letištní a bezpečnostní taxy, palivové příplatky, a eventuelní program během zájezdu, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak. Celková cena zahrnuje i další služby a poplatky, pokud jsou výslovně uvedené na smlouvě o zájezdu a jsou-li součástí zájezdu (např. transfery v destinaci, služby delegáta atd.). **Celková cena nezahrnuje** cestovní pojištění, případné vízum, servisní poplatky u plaveb, volitelné nepovinné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.) a manipulační poplatek za dítě do 2 let. Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, kterou jsou CKF známé v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CKF druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb např. pobytových tax. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny. Aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.

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

V případě objednání ubytování s dítětem do 2 let (infant) je rezervace na vyžádání a zpětné potvrzení. Pokud se jedná o smlouvu o zájezdu, na které je jedna ze služeb na vyžádání a zpětné potvrzení, podléhá tato smlouva potvrzení ze strany CKF. CKF je povinna zákazníkovi sdělit, zda došlo k potvrzení požadovaných služeb nejpozději do pěti pracovních dnů od vyžádání. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že v případě nepotvrzení vyžádané služby ze strany dodavatele, se takováto smlouva o zájezdu od počátku ruší. V případě potvrzení vyžádané služby, je smlouva o zájezdu platně uzavřena a odstoupení od smlouvy se řídí Podmínkami pro cestující a je spojeno s naúčtováním storno poplatků. V případě potvrzení zájezdu je smlouva o zájezdu platně uzavřena a odstoupení od smlouvy se řídí Podmínkami pro cestující a je spojeno s naúčtováním storno poplatků.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CKF má právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím zájezdu a zákazník je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit. U zájezdů FISCHER DYNAMIX je zákazník povinen zaplatit cenu zájezdu následujícím způsobem. Při zakoupení zájezdu ve lhůtě více než 60 dní před zahájením zájezdu je záloha ve výši 5 000 Kč splatná nejpozději následující pracovní den po uzavření smlouvy o zájezdu; v případě rezervace zájezdu on-line je záloha splatná při rezervaci zájezdu. Pokud je částka za zájezd ve výši 5 000 Kč vyšší než celková cena zájezdu, uhradí zákazník částku rovnající se celkové ceně zájezdu. Celková cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 60 dní před zahájením zájezdu. V případě zakoupení zájezdu ve lhůtě méně než 60 dní před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu nejpozději do následujícího pracovního dne po uzavření smlouvy o zájezdu, nejpozději však poslední pracovní den před odletem/odjezdem na zájezd. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. V případě sjednání cestovního pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu je cena pojištění zahrnuta do konečné ceny zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CKF vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v pobočce či v sídle CKF, případně u autorizovaného prodejce CKF. Autorizovaný prodejce CKF je oprávněn od zákazníka převzít pouze zálohu na cenu zájezdu; doplatek poukáže zákazník vždy na bankovní účet CKF. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CKF oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy

o zájezdu. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odstupné ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v bodech 5 a 6. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CKF – ceniny nebo jiného poukazu, se při odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz CKF v hodnotě ponižené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CKF. Benefitní poukazy (popř. karty) lze uplatnit do hodnoty 50% z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 20 000,- Kč na zájezd. Tyto bonifikované poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemí sleva) a bonusy CKF (není-li uvedeno jinak).

5. Odstoupení Zákazníka od cestovní smlouvy – stornopoplatky

Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodujícím den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla CKF či pobočky CKF, popř. k rukám autorizovaného prodejce CKF; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba. **V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornopoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:**

do 45 dní před odletem/odjezdem 45% z konečné ceny,
od 44 do 21 dní před odletem/odjezdem 50 % z konečné ceny,
od 20 do 14 dní před odletem/odjezdem 60 % z konečné ceny,
od 13 do 6 dní před odletem/odjezdem 70 % z konečné ceny,
5 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z konečné ceny.

Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CKF. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CKF a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákazníka CKF výši odstupného odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CKF veškeré náklady, které CKF vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.

Zákazník, který uzavřel s CKF smlouvu o zájezdu, je povinen hradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši stornopoplatků platí shora uvedené obdobně. CKF má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Pokud jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky ze strany CKF z důvodu odstoupení CKF od smlouvy pro porušení povinností zákazníka, rozhodujícím dnem pro stanovení účinnosti odstoupení od smlouvy, je den zrušení zájezdu v rezervačním systému CKF. CKF je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit Zákazníkovi veškeré platby uhrazené Zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odstupné.

CKF je oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CKF si vyhraduje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si zákazník vytvořil duplicitní rezervaci, v takovémto případě jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky dle těchto podmínek. Pokud jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky ze strany CKF z důvodu odstoupení CKF od smlouvy pro porušení povinností zákazníka, rozhodujícím dnem pro stanovení účinnosti odstoupení od smlouvy, je den zrušení zájezdu v rezervačním systému CKF.

Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CKF odstupné podle v těchto případech:

- a) CKF zvýší cenu zájezdu o více než osm procent;
- b) vnější okolnosti nutí CKF podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- c) CKF 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) CKF 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 dny;
- f) CKF 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 situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká CKF vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Bezplatné odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu dle písm. c) je možné pouze v případech, pokud Ministerstvo zahraničních věcí nedoporučí občanům cestu do místa pobytu a v místě pobytu budou přijata speciální opatření ze strany místních orgánů, které mají významný dopad na poskytování zájezdu.

Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, má CKF právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

6. Stornovací poplatky za fakultativní služby.

V případě stornování fakultativních služeb budou zákazníkovi účtovány stornopoplatky dle tarifů jednotlivých dodavatelů služeb, nejméně však poplatků ve výši 1 000 Kč. V případě storna osoby, která má zaknihované cestovní pojištění, jsou účtovány 100% stornopoplatky z ceny zakoupeného pojištění. Stornovací poplatky za objednané parkování činí 100% ceny. Stornovací poplatky z vyřízených víz činí 100 % ceny víza včetně případného manipulačního poplatku.

7. Změny v knihování ze strany Zákazníka

Na přání zákazníka lze provést změnu jména zákazníka (postoupení smlouvy o zájezdu), termínu a hotelu v již uzavřené smlouvě o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, tj. zejména je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu. Změna v osobě zákazníka je vůči CKF účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Zájezdy je možné měnit pouze za zájezdy z nabídky FIS-CHER DYNAMIX. Zájezdy není možné měnit za zájezdy z last momentové nabídky, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky o moře nebo na ostatní zvláštní nabídky. Při provedení změny jsou vždy účtované aktuální plné ceny zájezdů bez možnosti uplatnění slev last minute nebo jiných slev. V případě, že je to objektivně možné, tedy pokud je změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu, je změna jména zákazníka zpoplatněna dle tarifů jednotlivých dodavatelů služeb, nejméně však poplatkem ve výši 1 000 Kč. V případě, že změna jména není možná za podmínky uhrazení administrativního poplatku ve výši 1 000 Kč, jsou výše uvedené změny posuzovány jako storno a nové přihlášení, tzn. že CKF za uvedené změny účtuje stornopoplatky dle bodu 5 a 6 těchto podmínek. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CKF v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CKF a poplatky za změnu letenky).

Veškeré poplatky uvedené v bodech 5, 6 a 7 CKF účtuje vždy za každou osobu včetně dětí. Poplatky za změnu knihování a odstoupení od smlouvy (storno poplatky) jsou splatné ihned. Veškeré změny v knihování zájezdů objednaných z tohoto katalogu podléhají poplatkům výše uvedeným.

8. Změny v knihování ze strany CKF

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

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

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnížší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CKF rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CKF rozdíl v ceně zájezdu má CKF právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat odstupné dle článku 7 a 8 těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CKF na základě nové smlouvy

o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CKF takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CKF povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

Přípustné odchylky od sjednaných služeb

CKF si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CKF povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. V případě státních svátků nebo jiných významných dnů v příslušné destinaci může být provoz ubytovací kapacity upraven či určité služby nemusí být k dispozici.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších aktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla tato smlouva o zájezdu uzavřena, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, materiální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

Změny času odjezdu nebo příjezdu jsou považované za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CKF neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předsunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstupného (tj. stornopoplatků).

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

9. Odstoupení CKF od cestovní smlouvy

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

a) Porušení povinností zákazníkem.

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

b) Z důvodu zrušení zájezdu.

CKF je oprávněna zrušit zájezd před zahájením jeho čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy o zájezdu (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jimž nemohla CKF zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat). Zrušit zájezd, jenž je předmětem smlouvy o zájezdu, je CKF dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je uveden v nabídce zájezdu. Jestliže CKF zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu

v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny. Jestliže CKF zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CKF na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CKF takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od výše uvedeného zrušení zájezdu, je CKF povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CKF povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu s uvedením důvodů zašle CKF na adresu zákazníka; účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení.

10. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

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

b) Bez zbytečného odkladu sdělit CKF své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu cestovní smlouvy.

c) Převzít od CKF doklady potřebné pro čerpání služeb (vouchery a letenky/jízdenky); cestovních dokladů jsou zákazníkovi zaslány elektronickou formou. CKF doručí zákazníkovi vhodným způsobem 7 dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu.

d) Dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu, nebo zmešká odlet/odjezd, nebo bude-li před započítáním cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. **Mít u sebe všechny doklady** požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je to vyžadováno). Příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat. V případě, že je let operován na linkových letech, nenastoupením na první let propadá celá letenka, tj. let do destinace i z destinace zpět (včetně navazujících letů).

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

f) Předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu.

Zákazník, se kterým je smlouva o zájezdu uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnily všichni účastníci zájezdu.

11. REKLAMACE

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

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

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

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

12. POJIŠTNÁ SMLOUVA

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na www.fischer.cz nebo v příloze smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění přebírá zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením tohoto pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje na tu část zájezdu, kde CKF není dodavatelem kombinace služeb. Po uzavření smlouvy o zájezdu není možné změnit typ nebo rozsah pojištění. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou; zákazník řeší případnou pojistnou událost přímo s pojišťovnou, CKF nepřislouží posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

13. POJIŠTĚNÍ CKF PROTI ÚPADKU

CKF je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a ERV Evropské pojišťovny, a.s., IČ:49240196, se sídlem Křížkova 237/36a,

186 00 Praha 8, tj. pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu (www.fischer.cz), informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách CKF a u autorizovaných prodejců CKF. Doklad o pojištění bude zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

14. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

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

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

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

Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 1. 6. 2020, tímto dnem pozbyvají platnosti Podmínky pro cestující v původním znění.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelář vydává Cestovní kancelář FISCHER, a. s., (dále jen „cestovní kancelář“) tento reklamační řád.

ČLÁNEK 1

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

ČLÁNEK 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“).

ČLÁNEK 3

1. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kancelář má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.

2. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále též „průvodce“ nebo „delegát“), aby mohlo být zabráněno škodě a aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CKF odmítne odstranit vadu nebo ji zapotřebí okamžitě nápravy.

3. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CKF odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CKF vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.

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

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

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

ČLÁNEK 4

1. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu. Nejpozději však do dvou let od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. Doporučujeme zákazníkům uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v destinaci nebo ihned po návratu z destinace tak, aby mohla být reklamační služba vyřešena ke spokojenosti zákazníka.

2. Nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamace po návratu z dovolené, je zaslání reklamace e-mailem na adresu Zákaznického servisu CK Fischer, tj.: zakaznickyservis@fischer.cz nebo písemnou formou na adresu sídla cestovní kanceláře, tj.: Cestovní kancelář FISCHER, a. s., Zákaznický servis, CITY EMPIRIA, Na Strži 65/1702, 140 62 Praha 4. Případně má zákazník právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovnách cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem.

3. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo smlouvy o zájezdu, předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně

případných důkazů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme zákazníky, aby na svou reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby taková kompenzace mohla být zákazníkovi co nejrychleji zaslána.

4. Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláři, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

ČLÁNEK 5

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CKF a jejich obchodních partnerů. CKF odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CKF však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

ČLÁNEK 6

Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce.

ČLÁNEK 7

Zákazník má právo poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich

důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

ČLÁNEK 8

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

ČLÁNEK 9

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

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 6. 2020, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění.

DŮLEŽITÉ INFORMACE

Vážení klienti,

chtěli bychom vám poděkovat, že jste si vybrali zájezd z nabídky Cestovní kanceláře FISCHER, a. s. Prosíme o pozorné pročtení následujících upozornění a rad. Podmínky účasti na zájezdech a vzájemná práva a povinnosti vznikající mezi zákazníkem a Cestovní kanceláří FISCHER, a. s. stanoví Podmínky pro cestující Cestovní kanceláře FISCHER, a. s. Nedílnou součástí výše uvedených podmínek jsou následující informace, upravující obsah našich služeb. Vaši cestu jsme pečlivě připravili a tým našich pracovníků učinil v jednotlivých cílových oblastech vše pro hladký průběh vaší dovolené. Předpokladem příjemného pobytu je však také dobrá informovanost o specifických podmínkách v jednotlivých zemích, o charakteru pobytových míst a o kategorii, popř. třídě ubytování. Představy a nároky běžného cestujícího jsou velmi rozdílné. Dávejte pozor také na upozornění specifická pro jednotlivé země. Naše nabídka je bohatá a určitě vám umožní správný výběr. Před rezervací svého zájezdu si pečlivě prostudujte jak Podmínky pro cestující, tak níže uvedené doplňující Důležité informace. Tyto důležité informace Vám blíže specifikují služby, které jsou součástí Vaší smlouvy o zájezdu. Pokud některá z níže pospaných služeb není obsahem Vaší smlouvy o zájezdu, daný popis se tedy na Vaši smlouvu nevztahuje.

PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÍ FORMALITY

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

CESTOVÁNÍ DĚTÍ

Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Některé státy světa požadují písemný souhlas rodičů s cestováním dítěte do zahraničí,

pokud dítě cestuje bez doprovodu rodičů. Pokud stát, u kterého se jedná, takovéto potvrzení vyžaduje, je to uvedeno na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky, v kapitole Informace o podmínkách cestování do jednotlivých států světa, v rubrice věnované konkrétnímu státu. Pro ověření či event. doplnění této informace je potřeba kontaktovat přímo velvyslanectví daného státu v České republice. I v případě, že tento doklad není druhým státem vyžadován, doporučuje Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, aby při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho rodiče nebo zákonného zástupce měla doprovázející osoba písemný souhlas rodiče s konkrétní cestou. V písemném souhlasu je doporučováno dostatečně identifikovat dítě (jméno a příjmení, datum narození a číslo cestovního dokladu), stejným způsobem i jeho doprovázející osobu, destinaci a přibližný termín cesty. Osoba, která písemný souhlas uděluje, si nechá ověřit podpis pod tímto souhlasem u notáře nebo na obecním úřadě. U hodně malých dětí lze přiložit i fotokopii rodného listu. Kromě češtiny se písemný souhlas doporučuje udělit i v cizím jazyce použitelném v destinaci, pro kterou je určený. Vzor takového souhlasu je zveřejněn na následujícím hypertextovém odkaze: https://www.mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/faq/pisemny_souhlas_rodicu.html.

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na www.fischer.cz nebo v příloze Smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění klient přebírá plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením cestovního pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje ne tu část zájezdu, kde Cestovní kancelář není dodavatelem kombinace služeb. Součástí ceny zájezdu je pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře.

LETECKÁ PŘEPRAVA

Všechny lety z Prahy do schengenského prostoru odbavovány z terminálu 2. Všechny lety nabízené naší cestovní kanceláří jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si letecké společnosti vyhrazují možnost změny místa odletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Přesné platné časy odletu a příletu jsou uvedeny ve vašich elektronických cestovních dokladech.

Informace k odletu (odbavení) zasíláme elektronickou formou (e-mailem) nebo SMS zprávou. Pro odbavení u přepážky letecké společnosti si, prosím, připravte Vaše cestovní doklady. U přepážky odevzdejte Vaše zavazadla, zde také obdržíte palubní vstupenku a doklad o převzetí

zavazadla. Oba doklady si uschovejte. Po odbavení se přesuňte k pasové kontrole, mějte připravenou palubní vstupenku a cestovní doklad. K nástupu do letadla se dostavte v čase, který je uveden na palubní vstupence a na informačních tabulích. V případě kolize údajů na palubní vstupence a informační tabuli jsou závazné informace uvedené na informační tabuli. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odletem) a zpoždění jsou v posledních letech běžná. Je to způsobeno nejenom počasím, ale zejména přeplněním vzdušných koridorů.

Cestovní kancelář FISCHER, a. s., usiluje o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny odletových časů, popř. zpoždění, o vaše pochopení. Na letech společnosti Smartwings, a.s. má každý cestující zákazník nárok na bezplatnou dopravu zavazadla do max. váhy 23 kg, pokud není cestovních dokladech uvedeno jinak. Při nadváze je účtován poplatek. Váhu zavazadel nelze sčítat (poolovat) v rámci rodiny / rezervace. Maximální váha jednoho kusu zavazadla nesmí překročit 32 kg. V případě, že celková váha zapsaného zavazadla překročí 32 kg, je nutné celkovou váhu zavazadla rozložit do nutného počtu zavazadel o max. možné hmotnosti 32 kg. Příruční zavazadlo nesmí překročit hmotnost 8 kg (na letech společnosti Smartwings) a nezapočítává se do bezplatně dopravovaných zavazadel do výše 23 kg. Děti do dvou let cestují charterovými lety za manipulační poplatek 990 Kč, nemají nárok na místo v letadle ani na bezplatnou přepravu zavazadel. Kabinové zavazadlo nesmí podle mezinárodních předpisů z bezpečnostních důvodů obsahovat předměty, které lze klasifikovat jako nebezpečné. Pokud budou v příručním zavazadle nalezeny tyto nebezpečné předměty, mají pracovníci letištní správy právo na jejich zabavení a likvidaci.

Veškeré podrobnosti ve vztahu k letecké dopravě, resp. podrobné přepravní podmínky, obdrží zákazník v případě zájmu v prodejních Cestovní kanceláře FISCHER, a. s. Na vybraných letech si zákazníci Cestovní kanceláře FISCHER, a. s., mohou pro svůj let objednat ještě 5 dnů před odletem vegetariánské či jiné speciální jídlo.

LETIŠTNÍ TAXY A DALŠÍ POPLATKY, PALIVOVÉ PŘÍPLATKY

Letištní taxi a další poplatky (bezpečnostní poplatky) a palivové příplatky jsou zahrnuty v konečné ceně zájezdu. Transfery v destinaci a služby delegáta jsou v ceně zahrnuty jenom v případě, že jsou součástí smlouvy o zájezdu. Tyto poplatky tvoří nedílnou součást zájezdu a je třeba je uhradit za každou osobu. Výše poplatků je závislá na cílové destinaci a může se měnit v závislosti na měnovém kurzu a podmínkách letecké společnosti.

PŘEPRAVA NESKLADNÝCH ZAVAZADEL

Přeprava neskladných zavazadel (např. golfových bagů, jízdních kol, surfových prken apod.) musí být nahlášena v cestovní kanceláři již při rezervaci zájezdu a je za poplatek. Z bezpečnostních důvodů se nemohou výše uvedené předměty převážet autobusy určenými pro transfer do/z hotelu. Odpovídající doprava je zajišťována na vlastní náklady zákazníkem. Přepravu může za poplatek zajistit i Cestovní kancelář FISCHER, a. s. Na tuto přepravu se však nevztahuje cestovní pojištění a cestovní kancelář nenese odpovědnost za škody jakéhokoliv druhu způsobené na přepravované věci. Slunečníky je možno přepravit pouze jako samostatné zavazadlo.

VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

Cestovní kancelář FISCHER, a. s., si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu, pokud svým jednáním a chováním narušuje jejich chod, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. Z přepravy však mohou být vyloučeni i zákazníci, kteří např. v případě zpoždění slovně napadají zástupce Cestovní kanceláře FISCHER, a. s., nebo se vulgárně a hrubě vyjadřují o této společnosti či jejich zástupcích.

V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok zákazníka na úhradu nečerpaných služeb. Cestovní kancelář FISCHER, a. s., prosí o pochopení pro toto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků společnosti. Cestující je povinen dodržovat během letecké přepravy zákaz kouření po dobu celého letu. V případě porušení tohoto zákazu je cestující povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč. Neuposlechně-li cestující ani poté, vystavuje se nebezpečí trestního stíhání pro trestný čin obecného ohrožení.

PŘEPRAVA ZVÍŘAT

Zvířata (pes/kočka) do maximální váhy 8 kg (na letech společnosti Smartwings) lze přepravovat na palubě letadla za zvláštních podmínek. Ostatní zvířata je možno přepravovat v klimatizovaném zavazadlovém prostoru v dolní části letadla ve zvláštních kontejnerech určených k tomuto účelu. Maximální váha zvířete včetně boxu je limitována 32 kg.

Přeprava všech zvířat musí být ohlášena již při rezervaci a je za zvláštní příplatek. V některých případech musí být potvrzena leteckou společností.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

Autobusová doprava je zajišťována velkokapacitními vozy zahraniční výroby se zájezdovou výbavou. Předem si Vás dovolujeme upozornit, že z důvodu velkého počtu vyspaných nástupních míst mohou být vozy při cestě tam a rozvozy při cestě zpět zabezpečeny i dalšími autobusy, mikrobusey a osobními vozy (ve zcela výjimečných případech, kdy rentabilita a komplikovanost svozu neumožní jiné řešení, připouštíme též použití autobusové či vlakové linkové dopravy), a že zde tedy existuje i možnost přestupů po trase. Jedná se zejména o přestupy v Praze, Brně a Plzni a taktéž o přestupy při rozvozech a svozech v rámci jednotlivých středisek, kde pro tento účel mohou být využity stejné dopravní prostředky jako při svozech a rozvozech v rámci ČR.

Se systémem „svozu a rozvozu“ úzce souvisí i možné časové prodlevy, kdy „jeden autobus čeká na druhý“. Jen ve výjimečných případech však jsou tyto prodlevy delší než 45 minut.

Vzhledem k celé řadě nepříjemných zkušeností z let minulých, vzhledem k limitovanému zavazadlovému prostoru autobusů, vzhledem k zajištění určité kultury cestování a zejména vzhledem k nutnosti dodržování mezinárodně platných předpisů o provozní hmotnosti autobusů ošetřujících jejich přetěžování je omezena horní hranice hmotnosti přepravovaných zavazadel. Každý účastník autobusového zájezdu má nárok na přepravu jednoho hlavního zavazadla do hmotnosti 20 kg a jednoho příručního zavazadla do hmotnosti 5 kg. Další zavazadla je možné přepravovat jen po předchozí dohodě, a to za příplatek uvedený v ceníku dopravce. V případě, že u některého zákazníka bude překročen výše uvedený hmotnostní limit přepravovaných zavazadel, mají řidič autobusu či zástupce cestovní kanceláře právo některé/některá z jeho zavazadel z přepravy vyloučit. Přeprava zvířat není možná. Každý cestující je povinen si za asistence řidiče svá zavazadla naložit do autobusu, v případě přestupu po trase si je přeložit a v cílovém místě si zavazadla převzít. Cestovní kancelář ani dopravce nepřebírají odpovědnost za případnou záměnu přepravovaných zavazadel a, s výjimkou přepravy samotné, také za jejich ztrátu.

Příprava zasedacího pořádku v autobuse je plně v kompetenci cestovní kanceláře, která samozřejmě přihlíží k Vaším konkrétním požadavkům, ale přesně požadovaná místa nemůže garantovat. Všichni účastníci autobusové dopravy jsou z bezpečnostních důvodů povinni dbát pokynů řidičů či vedoucích zájezdu. Ve všech autobusech platí zákaz kouření, vyhrazujeme si taktéž právo vyloučit ze zájezdu podnapilé osoby, osoby pod vlivem omamných látek i osoby chovající se vulgárně (a to i slovně) vůči ostatním zákazníkům, řidičům či průvodcům, a to bez nároku na jakoukoli náhradu. Každý cestující je také odpovědný za dodržování všech celních a právních předpisů cílové země zájezdu i všech zemí tranzitních.

Dále upozorňujeme, že cestovní kancelář negarantuje hlídání zavazadel před ubytováním v příjezdový den a po ukončení ubytování v odjezdový den a že trasa autobusu nemusí být vždy zcela shodná s doporučenými trasami z ČR uvedenými v nabídce cestovní kanceláře. V průběhu cesty jsou, cca po každých 3 až 4 hodinách jízdy, prováděny povinné bezpečnostní přestávky. Naši snahou je co nejbližší příjezd k dané ubytovací kapacitě, avšak, logicky, vždy dle dopravních možností pro autobus.

Autobusová doprava ucelených skupin od 20 osob je zajišťována z jakéhokoli místa na území ČR a autobusová doprava ucelených skupin pronajímajících si celý autobus může být vzhledem k odjezdovým časům, trase i programu po vzájemné dohodě upravena dle přání objednavatele. V případě Vašeho zájmu o jiné nástupní místo, než které je níže uvedeno, se na toto informujte v cestovní kanceláři. Bude-li změna trasy možná, rádi vám vyjdeme vstříc. Pokud by doprava z vámi požadovaného místa možná byla a představovala by zvýšení nákladů na přepravu, nabídneme vám tuto službu za adekvátní příplatek. Údaje o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu.

Nástupní místa a časový harmonogram autobusové dopravy jednotlivých středisek vám sdělí naši prodejní asistenti.

TRANSFERY V DESTINACI

Ustanovení tohoto odstavce se uplatní pouze na zájezdu, kterých součástí je služba transfer v destinaci. Doba transferu je uváděna pouze přibližně, neboť je závislá na momentální dopravní situaci a dále na množství hotelů na trase a počtu vystupujících zákazníků. Transfery mohou být zabezpečeny standardními autobusy, mikrobusey, v některých případech i vozy taxi apod.

U zájezdů můžeme mít pro jeden hotel zájezdy s různými příletovými letišti, kde se doba transferu může velmi lišit. Doba transferu v popisku hotelu je tedy doba transferu z nejbližšího příletového letiště pro daný zájezd a doba transferu z jiných letišť vzdálenějších se může lišit.

DĚLKA POBYTU

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

U všech pobytů s vlastní dopravou bez rozdílu je možné nastoupit ubytování v první den pobytu až v odpoledních či večerních hodinách, zpravidla po 14. až 17. hodině a nejpozději do 18. až 22. hodiny. U pobytů s autobusovou dopravou a leteckou dopravou je ubytování zabezpečováno přednostně dle organizačních možností cestovní kanceláře/konkrétní ubytovací kapacity, nejpozději však jako při dopravě vlastní. Ubytovaní musí být ukončeno v poslední den pobytu v ranních či dopoledních hodinách, zpravidla do 9. až 10. hodiny, ne však před 6. až 9. hodinou. U pobytů s vlastní dopravou si lze samozřejmě individuálně domluvit i odjezd v den dříve, i zde se je však nutno časově přizpůsobit možnostem cestovní kanceláře/konkrétní ubytovací kapacity. Přesné informace k vámi zvolené ubytovací kapacitě obdržíte v odjezdových pokynech, na vyžádání vám je však rádi poskytneme i předem.

UBYTOVÁNÍ

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

- ★ velmi jednoduché objekty s jednoduchým vybavením a službami vhodné pro nenáročné hosty
- ★★ objekty turistické třídy s účelným vybavením
- ★★★ objekty střední třídy s průměrným vybavením a službami
- ★★★★ objekty vyšší střední třídy s nadprůměrným vybavením a službami
- ★★★★★ luxusní hotely s nadstandardním vybavením a službami pro náročné hosty

Klasifikace Cestovní kanceláře FISCHER, a. s., nemusí být totožná s oficiální klasifikací ubytovacího zařízení na místě. Pokud se liší místní hodnocení hotelu od hodnocení Cestovní kanceláře FISCHER, a. s., je uvedena v popisu oficiální třída.

Celá řada kapacit však takovéto hodnocení postrádá, respektive jsou ubytovacími subjekty, u kterých se hodnocení hvězdičkami oficiálně nepoužívá. A právě u těchto jsme použili hodnocení naše, hodnocené od do, když kritéria pro jejich přidělení jsme se snažili zachovat obdobná s hodnotícími kritérii oficiálních orgánů v příslušné oblasti.

Při objednávání tří a více ubytovacích jednotek na jedné smlouvě o zájezdu a při objednávání pobytu skupin je objednatel zájezdu povinen předat zástupci cestovní kanceláře ubytovací seznam všech cestujících osob, a to nejpozději při sdělení jmen cestujících. Při ubytování ve studiích nebo apartmánech není během pobytu většinou zajišťován úklid. V těchto typech ubytovacích zařízení nelze při nezajištění úklidu v průběhu pobytu požadovat kompenzaci. Vyberte si z naší nabídky takovou ubytovací kapacitu, která vyhovuje vašim představám a finančním možnostem. Námi poskytované ubytovací služby odpovídají popisu uvedenému v nabídce zájezdu. Často zdánlivě vysoká cena není vysoká v celosvětovém měřítku a přepočten těchto cen na koruny je základem našich prodejních cen. V případě překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné kategorie a třídy. Služby náhradního hotelu nemusejí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacených služeb, tj. plné penze či polopenze. Nebude-li rozsah služeb dodržen, bude zákazníkovi vyplacena poměrná finanční náhrada. Klasifikace hotelů do tříd se liší i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny.

Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné třídy dané kategorie ubytování) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na ně nemá vliv.

Při ubytování (check in) v hotelu po vás může recepce hotelu požadovat kreditní kartu, jejíž údaje jsou použity jako záloha na eventuální hotelovou útratu, popř. způsobenou škodu. Pokud nevlastníte kreditní kartu, může po vás hotel požadovat zálohu v hotovosti.

Přestože jsme se snažili typy a vybavenost všech jednotlivých ubytovacích jednotek popsat co možná nejpresněji, jsou i tak, ve výjimečných případech, drobné odlišnosti možné (atypické

apartmány či pokoje z hle-diska skladby a charakteru jednotlivých lůžek, oddělení některých místností např. jen nábytkovou stěnou, chybějící trezor v jednom pokoji z celého hotelu, speciální apartmán pro handicapované, který nemá zástěny sprchového koutu,...) a cestovní kancelář nemůže přidělení odlišné typologie vždy zcela ovlivnit. Současně upozorňujeme, že uvedené údaje o prostornosti jednotlivých ubytovacích jednotek mají charakter jen informativní a od skutečnosti se mohou, ve výjimečných případech, lišit i o více než 10%. Samostatnou kapitolou jsou v tomto ohledu popisy privátních apartmánů a více ubytovacích kapacit prodáváných pod jedním „obecným“ názvem. Zde berte popis apartmánů opravdu spíše jako orientační, protože vzhledem ke skutečnosti, že se častokrát jedná i o několik stovek bytů různých majitelů, popis přesně charakterizující všechny možné alternativy skladby a charakteru lůžek, polohy, prostornosti, vybavenosti atd. je doslova nevytvořitelný.

Uvádění vzdálenosti i polohy jednotlivých služeb a ubytovacích kapacit v rámci konkrétního střediska jsou pouze orientační, resp. přibližné. Některé služby jsou, a to i přesto, že nejsou výslovně uvedeny za poplatek, službami hrazenými samostatně. Například se jedná o konzumaci v baru a restauraci, úhradu telefonních hovorů a připojení k internetu, poplatky za půjčení kajaku či lodičky atd. Současně upozorňujeme, že u některých ubytovacích kapacit, kde je nabízen pobyt pro malé děti (věková hranice vždy specifikována u konkrétní kapacity) zdarma či za pevnou částku výrazně nižší, než je základní cena pobytu, je ubytování míněno bez nároku na lůžko (a obsazenost pokojů či apartmánu je tedy brána bez jejich započítání) a případné stravování je samostatně splatné na místě-podrobnější informace žádejte v cestovní kanceláři. Dále si dovolu-jeme poukázat na povinnost respektování vypsání otevírací doby a dalších povinností. Například se jedná o bazény, jejichž využívání je zpravidla podmíněno používáním koupací čepice a které nejsou otevřeny 24 hodin denně, ale pouze v časech vypsání příslušnou ubytovací kapacitou, o omezení využívání některých služeb věkovou hranicí (např. omezení vstupu do posilovny, sauny apod., pro děti určité věkové hranice či povolení jejich vstupu jen v doprovodu dospělé osoby atd.) nebo o respektování klidu v popoledních a nočních hodinách. Upozornit nesmíme opomenout též na velikosti parkovacích míst, zejména pak těch garážových (a to nejen ve vztahu k výšce vjezdu), která jsou dimenzována na vozy standardních velikostí a častokrát tedy autům větším nedovolují nejen zaparkování pohodlně, ale nezdíka vůbec žádné. V rámci dále nejednou nabízeného ubytování pod „obecným“ názvem (např. „Privátní apartmány“, „Residenční komplexy“, „Apartmánové domy“...atd.) je zpravidla zahrnuto velké množství apartmánů v daném středisku. Cestovní kancelář nemůže také vždy zcela ovlivnit uvedení a ukončení provozu některých služeb jednotlivých ubytovacích kapacit. Namátkou se jedná o animační programy, které jsou zpravidla realizovány jen ve 2 až 3 měsících hlavní sezóny, nebo o provoz bazénů, jenž je v průměru také jen 3 měsíce, tedy cca od poloviny června do poloviny září. Zájem o veškeré služby či nabídky, které jsou nabízeny zdarma nebo fakultativně za příplatek splatný v místě pobytu (např. dětská postýlka, ložní prádlo,...), je nutno uvést na smlouvu o zájezdu, jinak nemusejí být ubytovatelem akceptovány. Dětské postýlky jsou standardně určeny dětem nedovršených 2 let, v případě zájmu o dětskou postýlku pro dítě starší se na toto informujte předem. V poslední době je též stále častějším jevem omezení kouření v rámci nejen společných prostor některých ubytovacích kapacit, ale častokrát i na pokojích a v apartmánech, když daná pravidla v tomto ohledu je vždy nutno respektovat. Není-li u jednotlivého zájezdu stanoveno jinak, neposkytuje cestovní kancelář žádný pro-gram v místě pobytu.

DENNÍ A ZÁVĚREČNÝ ÚKLID

U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně zájezdu. U apartmánového ubytování však tomu vždy není. U některých apartmánových kapacit je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně, u jiných je vypsán za povinný či fakultativní příplatek (v Kč při úhradě v ČR, resp. v příslušné zahraniční měně při úhradě v místě pobytu) a u dalších si zákazníci provádí závěrečný úklid sami. Jak je to se závěrečným úklidem u každé konkrétní ubytovací kapacity jednoznačně vyplývá z informací uvedených v nabídce zájezdu. Pokud se jedná o závěrečný úklid ve formě povinného příplatku, je toto vždy specifikováno výslovně a v případě, kdy o závěrečném úklidu hovořeno není, se má za to, že si závěrečný úklid provádí zákazníci sami. I za předpokladu, že závěrečný úklid je zahrnut v ceně zájezdu, případně je hrazen formou fakultativního či povinného příplatku, je zapotřebí provést běžný úklid typu zametení podlahy, vynesení odpadkového koše atd. a především kuchyňskou linku zanechat v absolutním pořádku včetně odmrážené lednice, umytého nádobí apod. U některých ubytovacích kapacit si lze úklid kuchyňské linky také extra fakultativně přiojednat. Dovolujeme si upozornit na skutečnost, že mohou nastat případné změny úhrad v místě pobytu třeba již i pro nadcházející letní sezónu. U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je v základní ceně zájezdu zahrnut též denní úklid. V některých ubytovacích kapacitách (zejména v Bulharsku) se pojmem denní úklid rozumí úklid pokojů obden, tedy každý druhý den.

KAUCE ZA APARTMÁN

Již nyní si Vás dovolujeme upozornit, že v případě ubytování v apartmánech se v převážné většině případů na místě skládá vratná kauce, především jako jistina za nepoškození jeho zařízení a vybavení, případně ve vztahu k závěrečnému úklidu. Výše kauce je různá, je odvislá od zvyklostí dané země či destinace i od konkrétní ubytovací kapacity. V Itálii se kauce pohybuje zpravidla v rozmezí od 50 do 200 Eur (v některých případech ji lze skládat i v Kč), ve Španělsku kolem 100 €. Naopak v Chorvatsku se kauce zpravidla neskládá. Stále přibývá i ubytovacích kapacit, u kterých lze kauci skládat platební kartou či pouze jejím prostřednictvím. Informace o výši kauce jsou u převážné většiny ubytovacích kapacit uvedeny v konkrétní nabídce zájezdu a jsou vždy obsahem odjezdových pokynů, které obdržíte před cestou. V čase přípravy nabídky jednotlivých zájezdů ze strany cestovní kanceláře panoval v některých zemích a/či střediscích nejednotný přístup k pobytovým taxám. Zejména nemálo italských a španělských sítě-disků zvažovalo zavedení povinné pobytové taxy, která je v současné době zavedena jen v minimálním počtu lokalit, ale řada dalších o jejím zavedení velice vážně uvažuje. Zejména vzhledem k Itálii si dovolujeme upozornit na skutečnost, že informace uvedené v nabídce zájezdu reflektují stav do době její přípravy a že je tudíž nutné počítat s možnou změnou třeba již i pro nadcházející letní sezónu.

Jednolůžkové pokoje

Jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu. I když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusejí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V případě obsazení dvou-lůžkového pokoje jednou dospělou osobou může být pokoj vybaven pouze jedním lůžkem.

Promo pokoje

Nabídka je kapacitně omezena. Tyto pokoje mohou být umístěny v méně výhodné poloze.

Přístýlky

V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přístýlkou. Přístýlku může být například pohovka, rozkládací gauč, palanda, lehátko apod. a není vždy pevnou součástí vybavení pokoje. Přístýlky neodpovídají vždy standardu běžných hotelových postelí, mohou být užší a kratší. Přidáním přístýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením a snížením vašeho pohodlí a komfortu. I rodinné pokoje mají vedle dvou normálních hotelových postelí většinou přístýlky.

Dětské postýlky

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

Přihlášení/odhlášení

Podle mezinárodních zvyklostí musejí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin). Nastěhování v den příjezdu je v některých případech možné až po navazujícím úklidu, nejdříve po 14. hodině, běžně však i v 17.00 hodin a později. Ubytovatelé se však snaží dát nově přijíždějícím 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 služby obdržíte pokoj ihned po příjezdu do hotelu. Pokud si chcete svůj pokoj v den odjezdu ponechat déle, prosíme vás, abyste se včas dohodli s recepcí, přičemž případné příplatky se platí přímo ubytovateli. V mnoha zařízeních je možné bezplatně uložit zavazadla až do ubytování v pokoji, popř. až do transferu na letiště, v místnostech na uložení zavazadel, popř. na označených sběrných místech. Ubytovatel za to ovšem nepřebírá žádnou odpovědnost.

Vaše speciální přání

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

Hotely vhodné pro tělesně postižené

Jednotlivá hotelová, popř. klubová zařízení se vykazují jako vhodná pro tělesně postižené, popř. vozíčkáře. Nelze však převzít žádnou záruku za vhodnost zařízení v konkrétním případě, protože příslušné národní směrnice nemusí být v souladu s českými předpisy. Informujte se, prosím, při objednávce o tom, zda je požadované zařízení v konkrétním případě dostatečné,

popř. odpovídajícím způsobem adaptované. Ubytovací kapacity v jižních zemích mají omezené služby pro tento typ klientů a bezbariérové pokoje jsou na vyžádání většinou pouze v hotelech vyšší kategorie. Přeprava hendikepovaných klientů a invalidních vozíků musí být nahlášena již při rezervaci zájezdu. V některých případech nelze klienty a vozíky přepravit autobusy určenými pro transfer z/do hotelu. Odpovídající doprava je zajišťována na vlastní náklady zákazníkem.

TECHNICKÁ ZAŘÍZENÍ

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

OPRAVÁŘSKÉ/STAVEBNÍ PRÁCE

Protože ubytovací zařízení nebo jednotlivé části hotelového zařízení vyžadují pravidelnou údržbu, mohou být nutné odpovídající údržbářské a opravárenské práce. Žádáme o vaše pochopení pro krátkodobá omezení s tímto spojená. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá Cestovní kancelář FISCHER, a. s., vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezonní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce opět obnovena. Takové případy stavební činnosti můžeme jen těžko ovlivnit a nelze mít vždy při koupi vašeho zájezdu ty nejaktuálnější zprávy.

HMYZ

Na základě odlišného klimatu může dojít k výskytu hmyzu, přičemž toto nelze vyloučit ani v hotelovém zařízení, zejména v bungalovech. Navzdory použití vhodných ochranných prostředků proti hmyzu, které by se měly již ve vašem vlastním zájmu používat pouze omezeně, nelze úplně vyloučit výskyt hmyzu jak v hotelovém zařízení, tak i v jednotlivých hotelových pokojích. Pokud byste si všimli výskytu hmyzu, žádáme vás, abyste to obratem oznámili zaměstnancům hotelu, kteří příjmu příslušná opatření. Navíc doporučujeme vzít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásumky proti komárům. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. V mnoha zemích najdete jinou mentalitu a jiný životní rytmus. I výklad pro vás důležitých hodnot, jako je čistota a přesnost, může být jiný, než jste zvyklí.

STRAVOVÁNÍ A NÁPOJE

V turistických destinacích se nabízejí v mnoha hotelech typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklým kořením a přísadami a nepodávají se vždy horké. Berte prosím na vědomí, že tělo často potřebuje několik dní, aby se přizpůsobilo odlišnému klimatu a neobvyklé stravě, popř. že zejména tyto okolnosti a požívání ledově chladných nápojů mohou vést k žaludečním potížím a onemocněním průjmem (cestovní diarreha). Podle nejnovějších poznatků lze taková onemocnění i u osob, které se v jižních zemích zdržují častěji, odvodit z uvedených změn. Nelze tedy vycházet z toho, že jsou např. vyvolána nedostatečnou kvalitou zpracovaných potravin nebo nedostatečnými hygienickými podmínkami. Proto vám doporučujeme poradit se před začátkem dovolené se svým lékařem nebo lékárníkem a vzít si s sebou příslušné léky. Ve většině pobytových zemí se u vody v potrubí jedná pouze o užitkovou vodu, která není vhodná k požívání jako pitná voda. V některých destinacích je obvyklá odsolovaná voda, která má nepříjemnou charakteristickou pachutí, a to i po převaření, ale je zdravotně nezávadná.

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

U restaurací, které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V případě skutečně nízkého počtu klientů využívajících daný typ stravovací služby a mimo hlavní sezonu (červenec, srpen) může dojít ze strany hotelu ke změně typu stravy. V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která je zpravidla jednotvárná a nepřilíší bohatá, obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu.

Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. Je-li u stravovacích služeb uvedena forma menu, neznamená to vždy a v každém hotelu výběr hlavního jídla z několika možností. Čerpání první stravovací služby závisí na čase přiletu, resp. na době přidělení pokoje. Pokud je stravování formou all inclusive, je z organizačních důvodů ve většině hotelů nutné nosit plastický náramek. Čerpání programu all inclusive v den odletu je možné do doby povinného odhlášení z pokoje. 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. Navíc lze i v hotelech s balíčkem vše v ceně využívat další plnění, přičemž je nutné tato plnění, která nejsou v ceně, zaplatit na místě zvlášť.

Plnění všeho v ceně lze využívat až do odhlášení. Nevyužitá plnění nelze proplatit.

Pro klienty ubytované v jedné ubytovací jednotce platí stejný typ stravovacích služeb. Pokud byste si přímo na místě objednali výlet, myslíte na to, že při časném odjezdu většinou nelze servírovat snídaní. Informujte se v hotelu o možnosti balíčku s jídlem. Za stravování, které nečerpáte, se částka nevrací. Vnášení potravin a nápojů nakoupených mimo zařízení do hotelu může být zakázáno domovním řádem a zejména u menších kapacit se můžete setkat i s výslovnými protesty personálu nebo majitele. Ve většině hotelů se klade důraz na společenské oblečení během večere. U mužů to znamená nosit dlouhé kalhoty. V hotelech vyšší třídy je někdy vyžadován u večere společenský oděv.

V některých hotelech v Bulharsku může mít hotel a restaurace jiného majitele i jiné zařízení do třídy hodnocení.

ŠPERKY A TREZORY

Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky. Cenné předměty (cestovní doklady, peníze, šeky, platební karty) si uložte v hotelovém trezoru, který je k pronajmutí buď v recepci, nebo přímo na pokoji. Pokud byste nicméně byli během svého pobytu okradeni, bezpodmínečně se doporučuje oznámení krádeže na policii. Obrátte se v takovém případě, jakož i ve všech ostatních případech nehod okamžitě na našeho průvodce. Za hotovost i předměty, které nejsou pro pobyt na dovolené 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 přípojištění.

KLIMATIZACE/TOPENÍ

Tato zařízení najdete pouze v těch hotelech, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně, a tak její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. Při výpadech 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. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

VODA A ELEKTRICKÉ NAPĚTÍ

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. Pitnou vodu vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním ohřevem teče občas vlažná voda, při špatném počasí, popř. současném užívání více sprch v hotelu, může podle okolností docházet ke krátkodobým omezením. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace.

SERVIS A SLUŽBY

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

SLUNEČNÍKY/LEHÁTKA

Zjistěte si, prosím, z příslušného popisu hotelu, v jaké míře jsou k dispozici lehátka a slunečníky, popř. jestli je třeba jejich zapůjčení hradit. Myslíte na to, že lehátka a slunečníky z důvodu místa neodpovídají vždy kapacitě lůžek, a proto nejsou k dispozici všude, popř. jsou k dispozici jen omezeně a zejména v hlavní sezoně nedostačují vždy. Rezervace několika lehátek současně na různých místech v jednom zařízení je zakázána stejně jako rezervace v časných ranních hodinách.

PLÁŽE

Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hlučnému obyvatelstvu. Pláže před hotelovými zařízeními jsou skoro všude ve veřejném vlastnictví, takže čištění spadá do oblasti úkolů místních obcí. Zpravidla však obhospodařují oblasti pláže před hotelovými zařízeními příslušní ubytovatelé (lehátka, slunečníky, bary). Samozřejmě se i ubytovatel snaží tuto oblast pláže udržovat v čistotě. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit nánosy, náplavy např. vodní trávy nebo výskyt medúz a podobně. Dále to může vést k omezením nebo změnám pláže, což je však nevyhnutelné a nelze to z naší strany ovlivnit. Dodržujte, prosím, pokyny ohledně možností koupání v hotelu, popř. na pláži, a zohledňujte mořské proudy a počasí i příliv a odliv. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak.

BAZÉNY

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

Dovolujeme si Vás upozornit, že v případě návštěvy aquaparku v destinaci, můžou platit určitá věková a výšková omezení pro vstup do aquaparku či na jednotlivé atrakce. Návštěvník je povinen podřídit se provoznímu řádu aquaparku.

SPORT/ZÁBAVA/AKTIVITY

Nabízené aktivity lze využívat podle příslušných možností, popř. podle povětrnostních podmínek. Zejména prosíme, abyste zohlednili, že při velké poptávce je snaha dát nabízené možnosti sportu a zábavy k dispozici všem hostům ve stejné míře. V jednotlivých případech proto může docházet k čekacím dobám nebo omezením, za což žádáme o vaše pochopení. Určitá plnění lze využívat jen po předchozí rezervaci, bližší informace získáte od našich průvodců, popř. zaměstnanců příslušného hotelu.

Mějte prosím pochopení pro to, že stávající sportovní materiál, jakož i např. tenisové kurty neodpovídají vždy navyklému standardu a na základě stálého užívání mohou vypadat opotřebovaně. Používání sportovního nářadí i účast na sportovních, zábavních a jiných aktivitách probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti, vedení hotelu zejména neodpovídá za zranění vznikající při sportovní činnosti.

Pouštějte se jen do takových činností, na jaké jste zvyklí i v ČR, a dbejte, prosím, bezpodmínečně na to, že na základě klimatických podmínek může rychleji docházet k únavovým jevům a větší ztrátě tekutin. Sportovní zařízení, sportovní nářadí a vozidla byste měli před použitím zkontrolovat. Při poškození vypůjčené výstroje je nutné provést úhradu na místě.

Zábavu pro děti, popř. dětský klub nelze srovnávat s mateřskou školou a zejména nelze dětem nutit účast na těchto aktivitách proti jejich vůli. Animační programy jsou dostupné pouze v některých hotelech. Prosíme vás o pochopení i v tom, že v mezinárodních klubech a hotelových zařízeních se i zábavní program a zábava nabízejí vícejazyčně. Určité zábavné programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

NOČNÍ KLID

K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Jejich provoz probíhá na základě úředních povolení, a nelze mu tedy zabránit. Také zvuková prostupnost mezi jednotlivými místnostmi v ubytovacích zařízeních může být různá dle stavebního stylu objektu. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. Prosíme, abyste zohlednili, že v hotelech a klubových zařízeních může na základě smluvně přislíbeného zábavního programu docházet i po 22. hod. k obtěžování hlukem. Život na jihu se probouzí teprve večer a podle toho může trvat až do časných ranních hodin. Národnostní složení hostů hotelu a jejich chování nelze ze strany cestovní kanceláře nijak ovlivnit. Během doby před sezonou a po ní může dojít k určitým omezením hotelových služeb (zábava, sportovní nabídka, klimatizace atd.), proto je nelze vždy zaručit v plném rozsahu. Tato okolnost se však zohledňuje již při utváření ceny.

HYGIENA

Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí.

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

HLUK

Z hygienických důvodů je obvyklé provádět odstraňování odpadu časně ráno, aby se zabránilo obtěžování zápachem kvůli vysokým teplotám přes den. Myslete, prosím, na to, že to nelze vždy provádět bezhlučně, avšak je to ve vašem zájmu. V moderních rekreačních destinacích přijíždí převážná většina turistů letadlem, takže na letištích dochází k pravidelným letům. Určité omezení letovým hlukem nelze vyloučit. Přibližnou vzdálenost hotelového zařízení od příslušného letiště si, prosím, zjistěte z popisu. Mějte také pochopení pro to, že postupy a zařízení nutné k provozu hotelového zařízení někdy mohou vést ke vzniku hluku (dodavatelé, agregáty atd.).

OČKOVÁNÍ

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

PRŮVODCOVSKÝ SERVIS

Je-li průvodcovský servis obsahem smlouvy o zájezdu, může být poskytován v různých formách. Průvodcovský servis může být poskytován v průběhu celého zájezdu, nebo formou asistence na letišti, nebo pouze asistence po telefonu atd. Stálou přítomnost průvodce v konkrétním hotelu není možné z časových důvodů zajistit. Pokud se vyskytne během vašeho pobytu jakýkoliv problém, oznamte tuto skutečnost průvodci, pokud je přítomen v destinaci, nebo kontaktujte telefonickou Helpinku Dynamix +420 778 722 992, která je zabezpečovaná 24 hodin denně.

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 provázeny česky/slovensky, příp. anglicky nebo německy mluvícím průvodcem.

Výlety zakoupené před odletem se uskuteční pouze při dosažení min. počtu účastníků. V případě nenaplnění minimálního počtu účastníků se výlet neuskuteční. Výše uvedené platí jak pro výlet zakoupený na pobočce cestovní kanceláře v ČR, tak i pro výlet zakoupený v destinaci. Zákazník si v případě neuskutečnění výletu může u průvodce vybrat výlet jiný s doplacením rozdílu ceny. Vracení 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 recepce odvezeni do kanceláře autopůjčovny. Vracení vozu probíhá shodně. Při převzetí/vracení 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 popisy ubytovacích kapacit a jiných služeb cestovního ruchu 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 publikované fotografie mohou ve výjimečných případech odchylovat od skutečné situace. Veškeré údaje o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v nabídkách odpovídají informacím známým v době tisku a Cestovní kancelář FISCHER, a. s., si vyhrazuje právo na jejich změnu. Zakreslení hotelů v pobytových oblastech v nabídce zájezdu má pouze informativní charakter

Podmínky pro prodej ubytování a dalších souvisejících služeb z nabídky City Breaks Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. platné ode dne 1.1.2011

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Podmínky pro prodej ubytování a dalších souvisejících služeb (dále též „obchodní podmínky“) upravují práva a povinnosti Objednatele a společnosti Cestovní kancelář FISCHER, a.s., IČ: 26141647, se sídlem v Praze 4, Na Strži 65/1702,, PSČ: 140 62, která je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka č. 6304 (dále jen jako „CKF“) při uzavírání smlouvy o ubytování osob a poskytnutí dalších souvisejících služeb (dále jen „Smlouva“), kterou Objednatel uzavírá s CKF jako s dodavatelem.

1.2. „Objednatel“ je kterákoli fyzická či právnická osoba, která projeví zájem uzavřít Smlouvu s Dodavatelem.

1.3. „Dodavatelem“ je osoba, která nabízí ubytování osob a poskytování dalších souvisejících služeb

2. Uzavírání Smlouvy o ubytování osob a poskytnutí souvisejících služeb

2.1. CKF nabízí Objednateli možnost uzavřít Smlouvu pouze na základě těchto obchodních podmínek platných v okamžiku uzavření Smlouvy.

2.2. Objednatel může činit svoji objednávku ubytování, příp. souvisejících služeb:

a) prostřednictvím elektronické on-line rezervace přes internet na webových stránkách www.fischer.cz

b) prostřednictvím telefonu, faxu či elektronické pošty, nebo

c) osobně v provozovnách CKF, a to v provozní době dané pobočky.

2.3. Způsob objednávky dle článku 2.2. má právo zvolit Objednatel a s následným níže uvedeným způsobem uzavření Smlouvy výslovně souhlasí.

3. Uzavření Smlouvy formou on-line rezervace

3.1. Rezervací prostřednictvím systému pro elektronické on-line rezervace Objednatel činí závazně svoji objednávku ubytování, příp. dalších souvisejících služeb, a bezvýhradně souhlasí s těmito obchodními podmínkami. Po obdržení objednávky, je Objednateli zasláno Dodavatelem elektronickou formou potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednaném ubytování, případných dalších souvisejících službách, a celkové ceně.

3.2. Objednatel bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny není potvrzení objednávky závazné a rezervace ubytování, příp. dalších služeb, jakož i cena může být změněna.

3.3. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Objednatel uhradí po ověření platnosti provedené rezervace ubytování, příp. dalších služeb, u CKF cenu ubytování, příp. dalších souvisejících služeb. Uzavřením smlouvy Objednatel potvrzuje, že mu byly ze strany CKF poskytnuty všechny potřebné informace z webových stránek CKF a reklamační řád. Za uhrazení se považuje okamžik, kdy je příslušná částka uhrazena k rukám CKF na její pokladně nebo připsána na bankovní účet CKF.

3.4 Po uzavření Smlouvy je CKF povinna neprodleně vystavit a předat, resp. zaslat, Objednateli ubytovací poukaz, příp. poukaz na služby. Po předložení těchto poukazů bude Objednateli poskytnuto ubytování či poskytnuty související služby.

4. Uzavření Smlouvy formou rezervace ostatními způsoby

4.1. Rezervací jiným způsobem než je uvedeno v článku 3 těchto podmínek činí Objednatel závazně svoji objednávku ubytování, příp. dalších souvisejících služeb. Po obdržení objednávky je Objednateli zasláno Dodavatelem potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednaném ubytování, souvisejících službách a ceně. V potvrzení je dále uvedeno, že vztah mezi Objednatelem a CKF se řídí těmito obchodními podmínkami, jež jsou uveřejněny v platném znění na www.fischer.cz a ve kterékoliv provozovně CKF.

4.2. Objednatel bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny ubytování, příp. dalších služeb, není potvrzení objednávky závazné a rezervace ubytování, příp. dalších služeb, jakož i cena může být změněna.

4.3. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Objednatel uhradí po ověření platnosti provedené rezervace ubytování, příp. dalších služeb, u CKF celkovou cenu. Uzavřením smlouvy Objednatel potvrzuje, že mu byly ze strany CKF poskytnuty všechny potřebné informace z webových stránek CKF a reklamační řád. Dále uzavřením smlouvy Objednatel souhlasí se zněním těchto obchodních podmínek. Za uhrazení se považuje okamžik, kdy je příslušná částka uhrazena k rukám CKF na její pokladně nebo připsána na bankovní účet CKF.

4.5. Po uzavření Smlouvy je CKF povinna neprodleně vystavit a předat, resp. zaslat, Objednateli ubytovací poukaz, příp. poukaz na služby. Po předložení těchto poukazů bude Objednateli poskytnuto ubytování či poskytnuty související služby.

5. Smlouva o ubytování osob a o poskytnutí souvisejících služeb

5.1. Veškeré návrhy na změny či zrušení Smlouvy, je Objednatel povinen činit u Dodavatele.

5.2. CKF odpovídá za řádné a včasné poskytnutí ubytování a dalších souvisejících služeb,

5.3. CKF vyřizuje a uznává reklamace Objednatele, které se týkají poskytovaných služeb na základě Smlouvy.

5.4. Objednatel odpovídá za věcnou i formální správnost své objednávky, tj. zejména za správné uvedení jména, příjmení, věku a dalších údajů nutných k identifikaci osoby pro účely ubytování, jakož i za uvedení správných údajů týkajících se ubytování, tj. zejména správné datum, kdy má být ubytování poskytnuto. Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel může vyžadovat za dodatečnou změnu údajů úhradu poplatků.

5.5. Objednatel bere na vědomí, že CKF není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před uhrazením ubytování či změny podmínek ubytování po vystavení poukazu na ubytování a tyto informace sdělovat Objednateli.

5.6.. Objednatel odpovídá zejména za:

a) správnost předaných údajů,

b) ověření případných změn ubytování po vystavení poukazu k ubytování ,
c) včasné dostavení se k ubytování. Garantujeme pouze první noc rezervace (pokud není uvedeno jinak v době potvrzení). Hotely mohou pokoje uvolnit, pokud k ubytování nedojde do 5 hod (místního času) po datu příjezdu.

5.7. Objednatel je povinen po uhrazení ceny ubytování, příp. souvisejících služeb, sdělit CKF platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) a v případě jakékoliv změny tuto neprodleně písemně oznámit CKF. V případě neplatnosti sdělených kontaktních údajů CKF neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé Objednateli.

5.8. Objednatel je povinen zkontrolovat správnost údajů na poukazu k ubytování vystaveném CKF (zejména data, jména ubytovaných, typ ubytování).

5.9. Objednatel je oprávněn kdykoliv před poskytnutím služby od smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla či pobočky CKF, popř. k rukám autorizovaného prodejce CKF; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba.

V případě odstoupení objednatel od objednávky je objednatel povinen uhradit stornopoplatek ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením ubytování, nejméně však:

zrušení ubytování v hotelu

do 45 dní před nástupem 1 000 Kč/os.

od 44 do 30 dní před nástupem 10 % z celkové ceny (min. 1 000 Kč/os.)

od 29 do 21 dní před nástupem 30 % z celkové ceny

od 20 do 14 dní před nástupem 50 % z celkové ceny

od 13 do 6 dní před nástupem 70 % z celkové ceny

5 dní před nástupem a méně 100 % z celkové ceny

CKF má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně ubytování, k čemuž dává objednatel výslovný souhlas.

Tyto podmínky platí mimo období veletrhů a zvláštních akcí. U rezervací, v nichž je požadován pobyt minimálně na jednu noc na každou rezervaci (obvykle ale ne výlučně buď tři noci, sedm nocí nebo násobky sedmi nocí), bude uložen poplatek, který bude činit minimálně 25% hodnoty rezervace v případě stornování učiněného od data potvrzení do 9 dnů před datem příjezdu.

Pokud je snížen počet rezervovaných pokojů, může to být definováno jako stornování každého změněného pokoje a může být uplatněna politika pro stornování. Budeme se vždy snažit dosáhnout vzdání se poplatků za takové změny, ale nemůžeme zaručit, že tak budeme moci učinit.

Za změnu délky pobytu u rezervace učiněnou do tří dnů před datem příjezdu se neúčtuje žádný poplatek.

Za změny do 3 dnů před příjezdem mohou být účtovány poplatky.

Poskytování pojištění poplatků při zrušení cesty (stornopoplatků) se řídí podmínkami Poskytovatele služby. Při stornu ubytování, ke kterému je zakoupené pojištění, podléhá toto pojištění 100% stornopoplatkům.

5.10. V případě vrácení ceny ubytování Objednateli, na základě storna ubytování, bude částka neprodleně vyplacena.

6. Závěrečná ustanovení

6.1. Veškeré údaje a pokyny zveřejněné na webových stránkách CKF o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době zveřejnění a CKF si vyhrazuje právo jejich změny. Tyto podmínky pro cestující platí společně s Reklamačním řádem CKF. Případné nároky na náhradu škody jsou omezeny mezinárodními úmluvami, které jsou součástí právního řádu ČR a jimiž je ČR vázána, jakož i závaznými právními předpisy EU.

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

6.3. Objednatel souhlasí s doručováním na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce s účinky písemné zásilky.

6.4. Objednatel uzavřením Smlouvy v souladu s těmito obchodními podmínkami nebo podpisem těchto obchodních podmínek souhlasí s tím, aby se práva a povinnosti Objednatel a CKF v souvislosti s uzavřením Smlouvy řídily těmito obchodními podmínkami.

7. Souhlas se zpracováním osobních údajů

7.1. Závaznou objednávkou uděluje objednatel v souladu s platným zákonem č. 101/2000 Sb. souhlas se zpracováním, uchováváním a evidencí osobních údajů, jak automatizovaně, tak i ručně zpracovávané, Cestovní kancelář FISCHER, a.s. se sídlem Na Strži 65/1702 , Praha 4, 140 62, jakožto správcem, a třetími osobami, jakožto zpracovateli a obchodními subjekty Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. za účelem zařazení do databáze správce a dalšího reklamního, marketingového účelu tj. zejména nabízení výrobků a služeb a za účelem zasílání obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků dle platného zákona č. 480/2004 Sb., a to na dobu 10 let do odvolání. Objednatel bere na vědomí, že má právo přístupu k osobním údajům a další práva dle §§ 11 a 21 z. č. 101/2000 Sb. Souhlas se zpracováním osobních údajů uděluje objednatel dobrovolně a může jej kdykoli bezplatně na adrese správce odvolat. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., osobám, které jsou oprávněny služby poskytované Cestovní kancelář FISCHER, a.s. nabízet a poskytovat, a osobám, pro které oprávnění vyplývá z výše uvedeného ustanovení.

Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.1.2011, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro prodej ubytování a dalších souvisejících služeb v původním znění.

Podmínky pro prodej zájezdu z nabídky City Breaks

Cestovní kanceláře FISCHER, a.s.

platné ode dne 1.1.2011

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Podmínky pro prodej zájezdu (dále též „obchodní podmínky“) upravují práva a povinnosti Zákazníka a společnosti Cestovní kancelář FISCHER, a.s., IČ: 26141647, se sídlem v Praze 4, Na Strži 65/1702, PSČ: 140 62, která je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka č. 6304 (dále jen jako „CKF“) při uzavírání cestovní smlouvy (dále jen „Smlouva“), kterou Zákazník uzavírá s CKF.
- 1.2. Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy uzavřené mezi CKF a zákazníkem. Podpisem cestovní smlouvy zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito obchodními podmínkami.
- 1.3. Smluvní vztah mezi CKF a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem podepsané písemné cestovní smlouvy (příhlášky) potvrzené ze strany CKF. Obsah cestovní smlouvy, podle níž se CKF zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle webových stránek CKF, těmito podmínkami a reklamačním řádem.
- 1.4. Konečná cena zahrnuje dopravu, ubytování a stravování podle vlastního výběru, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, letištní taxy, bezpečnostní poplatky a palivové příplatky nebo i další služby uvedené v cestovní smlouvě. Konečná cena nezahrnuje doporučené připojištění Evropské Cestovní Pojišťovny, služby delegáta, lázeňské taxy, transfery v destinaci, servisní poplatky u plaveb, poplatky za vízum, volitelné nepovinné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.), případně další. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny. Aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.
- 1.5. „Zákazník“ je kterákoli fyzická či právnická osoba, která projeví zájem uzavřít Smlouvu s CKF.
- 1.6. „Cestovní kancelář FISCHER, a.s.“ je právnická osoba, která nabízí zájezdy a poskytuje další služby související s cestovním ruchem.
- 1.7. Cestovní kancelář má povinnost informovat cestující o identitě skutečného leteckého přepravce. Seznam leteckých přepravců, kteří podléhají úplnému zákazu provozovat leteckou dopravu v EU naleznete na našem webu v sekci Informace pro klienty.

2. Uzavírání cestovní smlouvy a poskytnutí souvisejících služeb

- 2.1. CKF nabízí Zákazníkovi možnost uzavřít Smlouvu pouze na základě těchto obchodních podmínek platných v okamžiku uzavření Smlouvy.
- 2.2. Zákazník může činit svoji objednávku zájezdu:
 - a) prostřednictvím elektronické on-line rezervace přes internet na webových stránkách www.fischer.cz
 - b) prostřednictvím telefonu, faxu či elektronické pošty, nebo
 - c) osobně v provozovnách CKF, a to v provozní době dané pobočky.
- 2.3. Způsob objednávky dle článku 2.2. má právo zvolit Zákazník a s následným níže uvedeným způsobem uzavření Smlouvy výslovně souhlasí.

3. Uzavření cestovní smlouvy formou on-line rezervace

- 3.1. Rezervací prostřednictvím systému pro elektronické on-line rezervace Zákazník činí závazně svoji objednávku zájezdu, a bezvýhradně souhlasí s těmito obchodními podmínkami. Po obdržení objednávky, je Zákazníkovi zasláno CKF elektronickou formou potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednaném zájezdu a jeho celkové ceně.
- 3.2. Zákazník bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny není potvrzení objednávky závazné a rezervace zájezdu jakož i cena může být změněna.
- 3.3. Cestovní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Zákazník uhradí po ověření platnosti provedené rezervace zájezdu u CKF cenu zájezdu. Uzavřením cestovní smlouvy zákazník potvrzuje, že mu byly ze strany CKF poskytnuty všechny potřebné informace z webových stránek CKF, tarifní podmínky dopravce obsahující storna a reklamační řád. Za uhrazení se považuje okamžik, kdy je příslušná částka uhrazena k rukám CKF na její pokladně nebo připsána na bankovní účet CKF.
- 3.4 Po uzavření cestovní smlouvy je CKF povinna neprodleně vystavit a předat, resp. zaslat, Zákazníkovi ubytovací poukaz a letenku. Po předložení těchto poukazů bude zákazníkovi poskytnut zájezd.

4. Uzavření cestovní smlouvy formou rezervace ostatními způsoby

- 4.1. Rezervací jiným způsobem než je uvedeno v článku 3 těchto podmínek činí Zákazník závazně svoji objednávku zájezdu. Po obdržení objednávky je Zákazníkovi zasláno CKF potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednaném zájezdu a ceně. V potvrzení je dále uvedeno, že vztah mezi Zákazníkem a CKF se řídí těmito obchodními podmínkami, jež jsou uveřejněny v platném znění na www.fischer.cz a v kterékoliv provozovně CKF.
- 4.2. Zákazník bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny zájezdu, není potvrzení objednávky závazné a rezervace zájezdu, jakož i cena může být změněna.
- 4.3. Cestovní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Zákazník uhradí po ověření platnosti provedené rezervace zájezdu u CKF cenu. Uzavřením cestovní smlouvy Zákazník potvrzuje, že mu byly ze strany CKF poskytnuty všechny potřebné informace z webových stránek CKF, tarifní podmínky dopravce obsahující storna a reklamační řád. Dále uzavřením cestovní smlouvy Zákazník souhlasí se zněním těchto obchodních podmínek. Za uhrazení se považuje okamžik, kdy je příslušná částka uhrazena k rukám CKF na její pokladně nebo připsána na bankovní účet CKF.
- 4.5. Po uzavření cestovní smlouvy je CKF povinna neprodleně vystavit a předat, resp. zaslat, Zákazníkovi ubytovací poukaz, letenku. Po předložení tohoto poukazu, letenky bude Zákazníkovi poskytnut zájezd.

5. Cestovní smlouva

- 5.1. Veškeré návrhy na změny či zrušení cestovní smlouvy, je Zákazník povinen činit u CKF
- 5.2. CKF odpovídá za řádné a včasné poskytnutí zájezdu.
- 5.3. CKF vyřizuje a uznává reklamace Zákazníka, které se týkají poskytovaných služeb na základě cestovní smlouvy.
- 5.4. Zákazník odpovídá za věcnou i formální správnost své objednávky, tj. zejména za správné uvedení jména, příjmení, věku a dalších údajů nutných k identifikaci osoby pro účely zájezdu, jakož i za uvedení správných údajů týkajících se náležitostí zájezdu tj. zejména správné datum, kdy má být zájezd poskytnut. Zákazník bere na vědomí, že CKF může vyžadovat za dodatečnou změnu údajů úhradu poplatků.
- 5.5. Zákazník bere na vědomí, že CKF není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před uzavřením zájezdu či změny podmínek zájezdu po vystavení poukazu na ubytování, vystavení letenky a tyto informace sdělovat Zákazníkovi.
- 5.6. Zákazník odpovídá zejména za:
 - a) správnost předaných údajů,

b) ověření případných změn ubytování po vystavení poukazu k ubytování,

c) včasný příjezd do ubytovacího zařízení, včasné dostavení k odletu.

5.7. Zákazník je povinen po uhrazení ceny zájezdu, sdělit CKF platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ zjištění změny letu či jeho podmínek a v případě jakékoliv změny tuto neprodleně písemně oznámit CKF. V případě neplatnosti sdělených kontaktních údajů CKF neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé Zákazníkovi.

5.8. Zákazník je povinen:

a) zkontrolovat správnost údajů na ubytovacím poukazu a na letence vystavené CKF (zejména jméno, příjmení, data, trasu, datum narození je-li uvedeno), převzetím letenky či itineráře letu vyslovuje s uvedenými údaji souhlas,

b) využít první úsek cesty dle rezervace a využít kupóny v pořadí určeném v letence,

c) rekonfirmovat (znovu potvrdit) zpáteční let a to 72 hodin před odletem přímo Dopravci,

d) ověřit si povolenou váhu zavazadel,

e) zkontrolovat správnost údajů v rezervaci a následně v přepravním dokladu při jeho převzetí

f) seznámit se s podmínkami pro změnu již vystavené letenky,

g) dodržovat Přepravní podmínky příslušného dopravce a Přepravní podmínky zveřejněné na www.fischer.cz.

5.9. V případě zrušení zájezdu na základě storna zájezdu, bude částka neprodleně vyplacena.

5.10. Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která podepsala cestovní smlouvu, zaslala objednávku. Pro určení účinnosti odstoupení od cestovní smlouvy je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla či pobočky CKF, popř. k rukám autorizovaného prodejce CKF; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba.

V případě odstoupení Zákazníka od cestovní smlouvy je zákazník povinen uhradit stornopoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:

a) zrušení ubytování v hotelu

do 45 dní před nástupem 1 000 Kč/os.

od 44 do 30 dní před nástupem 10 % z celkové ceny ubytování (min. 1 000 Kč/os.)

od 29 do 21 dní před nástupem 30 % z celkové ceny ubytování

od 20 do 14 dní před nástupem 50 % z celkové ceny ubytování

od 13 do 6 dní před nástupem 70 % z celkové ceny ubytování

5 dní před nástupem a méně 100 % z celkové ceny ubytování

Pokud je snížen počet rezervovaných pokojů, může to být definováno jako stornování každého změněného pokoje a může být uplatněna politika pro stornování. Budeme se vždy snažit dosáhnout vzdání se poplatků za takové změny, ale nemůžeme zaručit, že tak budeme moci učinit.

Za změnu délky pobytu mohou být účtovány poplatky.

b) storno letenky

Storno letenky a lhůta pro případnou refundaci se řídí podmínkami letecké společnosti u vybraného tarifu. Transakční poplatek za vystavení letenky je při stornu nevratný a za provedení storna letenky si CKF může účtovat odměnu dle platného ceníku (vyvěšen na internetových stránkách CKF).

V případě změny data odletu u vystavené letenky, umožňují-li její provedení podmínky tarifu, má dopravce právo na doplacení aktuální výše letištních a palivových poplatků ke dni změny, došlo-li k takovému navýšení od data vystavení letenky.

Změna jména není možná.

d) storno pojištění

V případě storna osoby, která má zakoupené pojištění, jsou účtovány stornopoplatky ve výši 100% uhrazeného pojištění.

e) storno pronájmu aut v destinaci – stornopoplatek či poplatek za změnu se řídí podmínkami dané autopůjčovny a konkrétním tarifem.

Letištní taxy a bezpečnostní poplatky nepodléhají stornopoplatkům. Stornopoplatek z palivového příplatku je variabilní a odvíjí od podmínek daného tarifu.

CKF má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas

6. Závěrečná ustanovení

6.1. Veškeré údaje a pokyny zveřejněné na webových stránkách CKF o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době zveřejnění a CKF si vyhrazuje právo jejich změny. Tyto podmínky pro cestující platí společně s Reklamačním řádem CKF. Případné nároky na náhradu škody jsou omezeny mezinárodními úmluvami, které jsou součástí právního řádu ČR a jimiž je ČR vázána, jakož i závaznými právními předpisy EU.

6.2. Doručování: Pro doručování písemností platí, že jsou doručeny 5.dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v cestovní smlouvě, objednávce. Pokud dojde ke změně adresy Zákazníka je povinen toto oznámit písemně.

6.3. Zákazník souhlasí s doručováním na e-mailovou adresu uvedenou v cestovní smlouvě s účinky písemné zásilky.

6.4. Zákazník uzavřením cestovní smlouvy v souladu s těmito obchodními podmínkami nebo podpisem těchto obchodních podmínek souhlasí s tím, aby se práva a povinnosti Zákazníka a CKF v souvislosti s uzavřením cestovní smlouvy řídily těmito obchodními podmínkami.

7. Souhlas se zpracováním osobních údajů

7.1. Podpisem cestovní smlouvy, resp. závaznou objednávkou uděluje Zákazník v souladu s platným zákonem č. 101/2000 Sb. souhlas se zpracováním, uchováváním a evidencí osobních údajů, jak automatizovaně, tak i ručně zpracovávané, Cestovní kancelář FISCHER, a.s. se sídlem Na Strži 65/1702, Praha 4, 140 62, jakožto správcem, a třetími osobami, jakožto zpracovateli a obchodními subjekty Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. za účelem zařazení do databáze správce a dalšího reklamního, marketingového účelu tj. zejména nabízení výrobků a služeb a za účelem zasílání obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků dle platného zákona č. 480/2004 Sb., a to na dobu 10 let do odvolání. Zákazník bere na vědomí, že má právo přístupu k osobním údajům a další práva dle §§ 11 a 21 z. č. 101/2000 Sb. Souhlas se zpracováním osobních údajů uděluje Zákazník dobrovolně a může jej kdykoli bezplatně na adrese správce odvolat. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům Cestovní kanceláře FISCHER, a.s., osobám, které jsou oprávněny služby poskytované Cestovní kanceláří FISCHER, a.s. nabízet a poskytovat, a osobám, pro které oprávnění vyplývá z výše uvedeného ustanovení.

Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.1.2011, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro prodej zájezdu v původním znění.

Podmínky pro prodej letenek Cestovní kanceláře FISCHER, a.s.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto podmínky pro cestující (dále též jako „obchodní podmínky“) upravují práva a povinnosti Cestujícího a společnosti Cestovní kancelář FISCHER, a.s. IČ: 26141647, se sídlem v Praze 4, na Strži 65/1702, PSČ: 140 62, která je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304 (dále též jako „CKF“) při uzavírání smlouvy o zprostředkování prodeje letenky (dále jen „Smlouva“), kterou Cestující uzavírá s Dopravcem prostřednictvím CKF.

1.2. Tyto obchodní podmínky neupravují práva a povinnosti Cestujícího a Dopravce při uskutečňování letecké přepravy osob (dále jen „Přeprava“) a poskytování souvisejících služeb. Uvedený vztah se řídí Smlouvou a příslušnými přepravními podmínkami konkrétního Dopravce.

1.3. „Cestující“ je kterákoli fyzická či právnická osoba, která projeví zájem uzavřít Smlouvu s Dopravcem, a to prostřednictvím CKF.

1.4. „Dopravce“ je společnost, která provozuje Přepravu a poskytuje další související služby. Dopravcem může být i jiná společnost než člen Mezinárodní asociace letecké přepravy (International Air Transport Association) se sídlem v Montrealu, Kanada, zastoupení v Evropě - Operations & Service Centre Europe se sídlem v Madridu, Španělsko.

1.5. CKF je zprostředkovatel oprávněný k prodeji letenek a dalších souvisejících služeb společností provozujících Přepravu. CKF je oprávněna také prodávat letenky Dopravců, kteří nejsou členem Mezinárodní asociace letecké přepravy. Přehled Dopravců je uveden na internetových stránkách www.fischer.cz. CKF je oprávněna přijímat od Cestujících peněžní prostředky k úhradě ceny za Přepravu a další související služby.

1.6. Cestovní kancelář má povinnost informovat cestující o identitě skutečného leteckého přepravce. Seznam leteckých přepravců, kteří podléhají úplnému zákazu provozování leteckou dopravu v EU, naleznete na následujícím odkazu https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_cs.

2. Uzavírání Smlouvy o zprostředkování prodeje letenky

2.1. CKF nabízí Cestujícímu možnost uzavřít s vybraným Dopravcem Smlouvu o zprostředkování prodeje letenky pouze na základě těchto obchodních podmínek platných v okamžiku uzavření Smlouvy.

2.2. Cestující bere na vědomí, že uzavřením Smlouvy vznikají práva a povinnosti týkající se letenky a poskytnutí souvisejících služeb Cestujícímu a Dopravci. CKF vystupuje ve vztahu mezi Cestujícím a Dopravcem pouze jako zprostředkovatel při uzavírání Smlouvy.

2.3. Rezervací prostřednictvím systému pro elektronické on-line rezervace Cestující činí svoji objednávku letenky, příp. dalších služeb, a bezvýhradně souhlasí s těmito obchodními podmínkami a přepravními podmínkami daného Dopravce, včetně tarifních podmínek pro

změnu a stornování letenky. S výše uvedenými dokumenty se Cestující seznamuje při on-line rezervaci letenky na webových stránkách CKF. Po potvrzení objednávky Cestujícího ze strany Dopravce (je-li to dle podmínek Dopravce nutné), je Cestujícímu ze strany CKF zaslána elektronickou formou na email, který uvedl Cestující v rezervaci, smlouva o zprostředkování letenky s uvedením údajů o objednané letence, příp. souvisejících službách, Dopravci, celkové ceně.

2.4. Rezervací jiným způsobem, než je uvedeno v článku 2.3 těchto podmínek, činí Cestující svoji objednávku letenky, příp. dalších služeb telefonním hovorem nebo osobní návštěvou. Tímto způsobem činí Cestující závazně svoji objednávku letenky, příp. dalších služeb, a bezvýhradně souhlasí s těmito obchodními podmínkami a přepravními podmínkami daného Dopravce, včetně tarifních podmínek pro změnu a stornování letenky. Po obdržení objednávky, a jejím potvrzení ze strany Dopravce (je-li to dle podmínek Dopravce nutné), je Cestujícímu ze strany CKF předložena, resp. zaslána (elektronickou formou na email, který uvedl Cestující v rezervaci), smlouva o zprostředkování letenky s uvedením údajů o objednané letence, příp. souvisejících službách, Dopravci, celkové ceně.

2.5. Smlouva o zprostředkování prodeje letenky nabývá platnosti podepsáním Smlouvy ze strany Cestujícího nebo odsouhlasením jejího znění ze strany Cestujícího prostřednictvím emailu. Smlouva nabývá účinnosti dnem uhrazení ceny letenky, včetně všech poplatků, příp. dalších služeb. Pro případ, že zákazník nezaplatí řádně a včas zálohu na cenu zájezdu, zaniká smlouva o zájezdu s účinky od počátku. Uzavřením smlouvy Cestující potvrzuje, že mu byly ze strany CKF poskytnuty všechny potřebné informace (včetně tarifních podmínek obsahujících storna, přepravních podmínek Dopravce a reklamačních podmínek). Cestující bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny letenky, včetně všech poplatků, příp. dalších služeb, se rezervace letenky, příp. dalších služeb, jakož i jejich cena může měnit.

2.6. Cestující je povinen uhradit cenu letenky nebo objednaných služeb ve lhůtě stanovené v příslušné smlouvě, a není-li taková lhůta stanovena, je Cestující povinen uhradit tuto cenu nejpozději do 14 dnů od uzavření smlouvy s CKF. Cena služeb je uhrazena v den připsání sjednané ceny, včetně všech příslušejících daní a poplatků, na bankovní účet CKF. Možné způsoby platby ceny letenky, příp. dalších služeb, závisí na době, do které je třeba u provedené rezervace vystavit letenku. Konkrétní lhůtu k zaplacení ceny letenky určuje ke konkrétnímu cenovému tarifu Dopravce. Cestující je povinen seznámit se s podmínkami Dopravce pro storno a změnu již vystavené letenky (např. změna data letu).

2.7. Cestující odpovídá za věcnou i formální správnost své objednávky. Zejména za správné uvedení jména, příjmení, věku, včasné nárokování na slevu na základě věku již při rezervaci, a dalších údajů nutných k identifikaci osoby pro účely letecké přepravy, jakož i za uvedení správných údajů týkajících se Přepravy, tj. zejména správné datum, kdy se má uskutečnit Přeprava. Cestující se povinen na vyzvání předložit potřebné doklady (doklad totožnosti resp. cestovní doklad). Cestující je rovněž povinen sdělit CKF svůj požadavek na nestandardní služby tj. zejména přepravu zvířat, zbraní, sportovních potřeb atd., stejně jako uplatnit případnou slevu. Cestující bere na vědomí, že později uplatněné specifické požadavky či slevy není možné zohlednit. Cestující bere na vědomí, že Dopravci mohou v souladu s jejich přepravními podmínkami vyžadovat za dodatečnou změnu údajů či potvrzení nestandardních služeb úhradu poplatků, které nebyly zahrnuty v základní ceně letenky.

2.8. Odpověď Cestujícího na nabídku CKF, ve smyslu § 1740 (3) NOZ, s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, není přijetím nabídky na uzavření příslušné smlouvy. CKF si vyhrazuje právo odmítnout rezervaci, která obsahuje nesprávné, rozporuplné nebo neúplné údaje Cestujícího. CKF je dále oprávněna odmítnout rezervaci Cestujícího, který opakovaně zasílá neúplné nebo nesprávně vyplněné rezervace, min. dva krát bez důvodu nehradí sjednané zálohy či cenu objednané služby, opakovaně nezasílá podepsané dokumenty, nebo který je při osobní objednávce v provozovně CKF pod vlivem omamných látek.

2.9. Po uzavření smlouvy je CKF povinna neprodleně vystavit a předat, resp. zaslat Cestujícímu objednané letenky.

2.10. Veškeré návrhy na změny či zrušení Smlouvy, pokud to Smlouva či podmínky Dopravce připouštějí, je Cestující povinen činit u Dopravce nebo, připouštějí-li to podmínky Dopravce, prostřednictvím CKF.

2.11. Není-li uvedeno jinak, v případě odstoupení od smlouvy o zprostředkování prodeje letenky je Cestující povinen uhradit CKF storno poplatek stanovený pro příslušný druh objednané služby v souladu s přepravními podmínkami daného Dopravce a servisní poplatek ve výši 200 Kč za letenku/službu. Není-li storno poplatek stanoven, pak je Cestující povinen uhradit CKF skutečné náklady, které CKF v souvislosti s takovýmto odstoupením Cestujícího od smlouvy vznikly. Odstoupení musí být písemné (za písemnou formu se považuje i email), musí být prokazatelně doručeno do CKF a je účinné jeho doručením CKF.

3. Reklamáce služeb

3.1. Cestující bere na vědomí, že CKF nezajišťuje Přepravu ani poskytování souvisejících služeb, a z tohoto důvodu neodpovídá za řádné a včasné uskutečnění Přepravy a poskytnutí souvisejících služeb či za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí či jiného majetku Cestujícího.

3.2. Dále Cestující bere na vědomí, že reklamáce Přepravy či souvisejících služeb je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách Dopravce. Přehled dopravců a jejich přepravních podmínek je uveden na webových stránkách CKF, na požádání budou Cestujícímu předány. CKF není oprávněna vyřizovat jakékoliv reklamáce Cestujícího, které se týkají Přepravy či souvisejících služeb.

3.3. V případě uplatnění reklamáce vad ostatních služeb poskytnutých ze strany CKF Cestujícímu, je Cestující oprávněn uplatnit reklamaci takovéto vady přímo u společnosti CKF, a to bez zbytečného odkladu ihned, jakmile takovou vadu zjistí, nejpozději však do třiceti (30) dní od jejího vzniku. CKF je povinna reklamaci vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy. CKF neodpovídá za vadné poskytnutí služby či její neposkytnutí z důvodů vyšší moci, případně pokud je reklamována služba, kterou pouze zprostředkovala. V takovémto případě je dána odpovědnost za vady či nedostatky poskytovateli zprostředkovávané služby.

3.4. Reklamáce služeb je nutné činit, není-li v reklamačních podmínkách Dopravce uvedeno jinak, v případě:

a) vad, které je možno odstranit ihned, bez zbytečného odkladu u pověřené osoby Dopravce; b) ostatních vad, nejpozději ve lhůtě stanovené příslušným Dopravcem přímo u Dopravce nebo prostřednictvím CKF.

3.5. V případě, že Cestující učiní reklamaci prostřednictvím CKF, ta následně na základě souhlasu Cestujícího předá reklamaci Dopravci k vyřízení a dále informuje Cestujícího o průběhu a výsledku reklamace. Cestující bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči CKF, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Cestující bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace Dopravci prostřednictvím CKF, spadá reklamace výhradně do kompetence Dopravce a není v možnostech CKF ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace nebo její výsledek.

3.6. CKF je oprávněna poskytovat jakékoli náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami Dopravce.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

4.1. CKF odpovídá pouze za splnění svých povinností souvisejících s uzavřením Smlouvy, tj. zejména za:

- a) řádné a včasné oznámení Dopravci, že byla učiněna objednávka a následně uzavřena Smlouva;
- b) řádné a včasné zajištění potvrzení objednávky ze strany Dopravce, pokud to vyžadují podmínky Dopravce;
- c) řádné vystavení letenky či jiného cestovního dokladu;
- d) řádné předání potřebných dokladů Dopravci;
- e) řádné oznámení změn, příp. zrušení Smlouvy Dopravci i Cestujícímu, je-li o těchto změnách informována, (netýká se oznámení změny času zpátečního letu - Cestující je povinen si opětovně potvrdit (rekonfirmovat) zpáteční let);
- f) řádné a včasné poukázání ceny Přepravy a ceny za související služby na účet Dopravce.

4.2. V případě vad uvedených v článku 3 je Cestující povinen učinit reklamaci u CKF bez zbytečného odkladu ihned, jakmile tuto vadu zjistí, nejpozději však do třiceti (30) dní od jejího vzniku. CKF je povinna tuto reklamaci vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy.

4.3. Cestující bere na vědomí, že CKF není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před zakoupením letenky či změny podmínek Přepravy po zakoupení letenky a tyto informace sdělovat Cestujícímu. Tyto informace je CKF povinna podat pouze v případě, když jsou jí tyto sděleny Dopravcem.

4.4. Cestující odpovídá zejména za:

- a) dodržování vízových předpisů po celou dobu letu, tedy i vízové povinnosti při pobytu v tranzitním prostoru mezinárodního letiště;
- b) správnost předaných údajů;
- c) ověření případných změn letu po zakoupení letenky (nutno ověřit u příslušného Dopravce); d) včasné dostavení se k odletu.

4.5. Cestující je povinen po zakoupení letenky, příp. souvisejících služeb, sdělit CKF platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ zjištění změny letu či jeho podmínek a v případě jakékoliv změny tuto neprodleně písemně oznámit CKF. V případě neplatnosti sdělených kontaktních údajů CKF neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé Cestujícímu.

4.6. Cestující je povinen:

- a) obeznámit se s přepravními podmínkami Dopravce a dodržovat tyto přepravní podmínky;
- b) využít všechny letové kupóny v pořadí stanoveném přesně v rezervaci dané letenky.
- c) rekonfirmovat (znovu potvrdit) zpáteční let, a to 72 hodin před odletem přímo Dopravci;
- d) ověřit si povolenou váhu zavazadel u daného Dopravce;
- e) zkontrolovat správnost údajů v rezervaci a následně v přepravním dokladu při jeho převzetí (zejména jméno, příjmení, data, trasu, datum narození je-li uvedeno), přičemž převzetím letenky či itineráře letu potvrzuje, že tyto údaje zkontroloval a že s nimi souhlasí;
- f) seznámit se s podmínkami pro změnu již vystavené letenky;
- g) ověřit u CKF možnou věkovou hranici samostatně cestujícího nezletilého dítěte, stejně jako podmínky a poplatky za přepravu samostatně cestujícího nezletilého dítěte, které se mohou lišit v závislosti na použitém dopravci;
- h) informovat CKF, pokud má zájem o vyžádání speciální služby (asistence pro handicapované cestující, přeprava dětí bez doprovodu, nestandardní zavazadla, zbraně, sportovní vybavení, zvířata apod.) a to ještě před uhrazením letenky. Tyto služby mohou podléhat specifickým podmínkám dopravce a nemusí být akceptovány na všech letech.

4.7. Cestující bere na vědomí, že:

- a) storno letenky a lhůta pro případnou refundaci se řídí přepravními podmínkami Dopravce u vybraného tarifu. Proplacení vratky/dobropisu se provádí formou bezhotovostního převodu na základě vyplnění žádosti o storno letenky;
- b) v případě storna letenky je ze strany CKF účtován servisní poplatek ve výši 200,- Kč za letenku/službu;
- c) poskytování cestovního pojištění a pojištění storna letenky nebo celého pobytu se řídí podmínkami pojišťovny poskytující službu. Při stornu letenky, ke které je zakoupené pojištění, podléhá toto pojištění 100% stornopoplatkům;
- d) v případě změny data odletu u vystavené letenky, umožňují-li její provedení podmínky tarifu, má Dopravce právo na doplacení aktuální výše letištních a palivových poplatků ke dni změny, došlo-li k takovému navýšení od data vystavení letenky;
- e) v případě nízkonákladových leteckých společností existuje vyšší riziko změny či zrušení letu ze strany Dopravce. Povinnost poskytnutí náhradního spojení Dopravcem v takových případech může být omezená;
- f) poskytování ostatních služeb (ubytování, pronájem vozů, cestovní pojištění, pojištění proti stornu poplatkům atd.) se řídí podmínkami Poskytovatele služby. Výběr a rezervace těchto sedadel v letadle, které jsou nabízeny zdarma, nejsou garantovány a jejich změna může být leteckou společností zrealizována kdykoliv před odletem z důvodu změny konfigurace letadla, změny typu letadla apod.;
- g) v případě zakoupení separátních letenek (např. z důvodu snížení cestovních nákladů) nenese Dopravce odpovědnost za náklady vzniklé změnou či zakoupením letenky pro návazný let v případě zpoždění, změny či zrušení předchozího letu. Při změně letu ze strany Dopravce bude Cestující informován ze strany CKF emailem, popř. telefonicky nebo osobně ústně. Pokud bude itinerář splňovat návaznost letů a pokud bude Cestující vyzván, aby změnu potvrdil, je potřeba tak učinit do data sděleného spolu s touto informací. Zpravidla je

lhůta pro potvrzení změny 14ti denní, pokud není stanoveno jinak. Pokud nebude Cestující v této lhůtě reagovat, má se za to, že se změnou letu o 11-120 minut souhlasí a změna bude automaticky přijata;

h) malé změny letů do 10 minut, které nenarušují návaznost spojů na letence, jsou přijímány automaticky. Cestující bude informován emailem;

i) některá letiště vyžadují místní odletovou taxu splatnou v hotovosti v místní měně;

j) Cestující bere na vědomí a souhlasí s tím, že lhůta pro refundaci ceny letenky po odečtení stornovacích a transakčních poplatků, kterou si vyhrazuje Dopravce, se prodlužuje o lhůtu 21 dní, během které se CKF zavazuje příslušnou částku Cestujícímu vyplatit.

4.8. Storno podmínky u doplňkových služeb např. nákup dodatečných zavazadel, seating, občerstvení na palubě, cestovní pojištění atd. se řídí podmínkami příslušného Dopravce či dodavatele takovéto služby.

5. Závěrečná ustanovení

5.1. Tyto VOP se nevztahují na:

a) práva a povinnosti mezi Cestujícím a pořadatelem zájezdu při poskytování zájezdu dle smlouvy o zájezdu uzavřené prostřednictvím CKF. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného pořadatele zájezdu;

b) vztahy mezi Cestujícím a pojišťovnou, a to ani v případě sjednání pojištění prostřednictvím CKF. Cestující je povinen se seznámit s pojistnou smlouvou včetně všeobecných pojistných podmínek a v případě potřeby se obracet přímo na pojišťovnu;

c) práva a povinnosti mezi Cestujícím a Dopravcem při uskutečňování letecké přepravy osob, kterou pro Cestujícího zprostředkuje CKF, ani na poskytování služeb souvisejících s Leteckou přepravou. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného Dopravce;

d) práva a povinnosti mezi Cestujícím a poskytovatelem ubytování, pronájmu automobilu, a jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu, které pro Cestujícího zprostředkuje CKF. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného poskytovatele služby cestovního ruchu.

5.2. Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídce CKF o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich zveřejnění a CKF si vyhrazuje právo na jejich změnu. CKF si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce. Pro zákazníka je závazná cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zprostředkování prodeje letenky.

5.3. Tyto Podmínky pro cestující platí společně s Reklamačním řádem CKF.

5.4. Případné nároky na náhradu škody jsou omezeny mezinárodními úmluvami, které jsou součástí právního řádu ČR a jimiž je ČR vázána, jakož i závaznými právními předpisy EU.

5.5. Jakákoliv nabídka služeb CKF z katalogu, internetových stránek či dodatečných nabídek CKF není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

5.6. Pro doručování písemností platí, že jsou doručeny 5.dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v objednávce. Pokud dojde ke změně adresy cestujícího je povinen toto oznámit CKF písemně.

5.7. Jakákoliv změna, doplnění nebo zrušení smlouvy o zprostředkování prodeje letenky musí být učiněné v písemné formě.

6. Osobní údaje

6.1. Cestovní kancelář FISCHER, a.s., jakožto zpracovatel osobních údajů, zpracovává osobní údaje Cestujících v souladu s pokyny dotčených Dopravců, jakožto správců osobních údajů. Bližší informace o zpracování osobních údajů jsou obsaženy jednotlivých informačních oznámeních konkrétních Dopravců.

Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.7.2018, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující CKF pro prodej letenek v původním znění.

Reklamační řád

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kanceláří vydává Cestovní kancelář FISCHER, a. s., (dále jen „cestovní kancelář“) tento reklamační řád.

ČLÁNEK 1

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

ČLÁNEK 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“).

ČLÁNEK 3

1. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kanceláří má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamaci“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.
2. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále též „průvodce“ nebo „delegát“), aby mohlo být zabráněno škodě a aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CKF odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.
3. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CKF odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CKF vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.
4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CKF bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CKF zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnuta sleva přiměřená.
5. V této situaci je CKF povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CKF náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CKF se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.
6. Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

ČLÁNEK 4

1. Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku. Reklamační řád dále odkazuje na „tabulku“, která je umístěna na webových stránkách

Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. (www.fischer.cz/o-ck-fischer/itq-standard). Ustanovení tohoto článku nelze aplikovat na zájezdy eTravel, NEV-DAMA letecky u moře a zájezdy, kterých pořadatelem není CKF.

2. V případě vzniku vad definovaných v „tabulce“, které se týkají kvality ubytování (sekce I – Ubytování), kvality stravování (sekce II – Stravování) a dalších aspektů zájezdů definovaných v sekci III – Různé, je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen poskytnout delegátovi veškerou součinnost za účelem sepsání písemného „protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci“. Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout (např. neumožní delegátovi vstup do ubytovací jednotky atd.), bere tímto na vědomí, že jeho reklamaci nebude možné řešit dle „tabulky“. V případě, že delegát není z objektivních příčin k dosažení, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

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

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

5. Výše kompenzace, kterou cestovní kancelář zákazníkovi poskytne, odpovídá procentu z ceny zájezdu, které je u každé konkrétní vady uvedeno v „tabulce“ (za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokázána). V případě, že se vady (u nichž to jejich povaha umožňuje – zejména uvedené v sekci Ubytování, Stravování, Různé, Služby delegáta) nevyskytují během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace uvedená v „tabulce“ vydělí počtem dní odpovídajících trvání zájezdu a vynásobí podílem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala. V případě, že celková kumulovaná výše přiznané kompenzace přesáhne hodnotu 50% z ceny zájezdu (zejména v případě souběhu více vad), cestovní kancelář zákazníkovi přiznává dodatečný nárok na kompenzaci „radosti z dovolené“, jejíž výše se určuje v souladu s „tabulkou náhrady ztráty radosti z dovolené“ umístěné na webových stránkách Cestovní kanceláře FISCHER, a.s. Pro účely výpočtu kompenzace se vychází ze součtu ceny zájezdu, letištních tax a dalších poplatků a palivového příplatku. Nezapočítává se pojištění a další fakultativní služby (pronájem auta, výlet, atd.).

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

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

ČLÁNEK 5

1. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu. Nejpozději však do dvou let od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. Doporučujeme zákazníkům uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v destinaci nebo ihned po návratu z destinace tak, aby mohla být reklamační služba vyřešena ke spokojenosti zákazníka.

2. Nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamace po návratu z dovolené, je zaslání reklamace písemnou formou na adresu sídla cestovní kanceláře, tj.: Cestovní kancelář FISCHER, a.s., Zákaznický servis, CITY EMPIRIA, Na Strži 65/1702, 140 62 Praha 4. Případně má zákazník právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovnách cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem.

3. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo smlouvy o zájezdu, předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme zákazníky, aby na svou reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby taková kompenzace mohla být zákazníkovi co nejrychleji zaslána.

4. Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláři, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

ČLÁNEK 6

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CKF a jejich obchodních partnerů. CKF odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CKF však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

ČLÁNEK 7

Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce.

ČLÁNEK 8

Zákazník má právo poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

ČLÁNEK 9

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

ČLÁNEK 10

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

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2018, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění.

Pojistné podmínky Cestovní pojištění k zájezdu

vč. předsmělných informací



Obsah

Předsmluvní informace	3
Pojistné podmínky pro cestovní pojištění k zájezdu	4
Všeobecné pojistné podmínky	4
1. Úvod	4
2. Pojistná smlouva, pojistná událost	4
3. Pojistné	4
4. Územní rozsah pojištění, pojištěné osoby	4
5. Počátek, změny a doba trvání pojištění	4
6. Pojištění sportovní činnosti	4
7. Rozsah a splatnost pojistného plnění	5
8. Povinnosti při škodní události	5
9. Výluky z pojištění	5
10. Výklad pojmů	6
Zvláštní pojistné podmínky	6
A Léčebné a související výlohy	6
A 1 Léčebné výlohy	6
A 2 Náhrada za pobyt v nemocnici	6
B Asistenční služby	7
B 1 Aktivní asistence	7
B 2 Převoz, přeložení a repatriace	7
B 3 Převoz tělesných ostatků	7
B 4 Opatrovník	7
C Úraz	7
C 1 Trvalé následky úrazu	7
C 2 Úmrtí následkem úrazu	7
D Osobní věci	7
D 1 Škoda na osobních věcech	7
D 2 Zpoždění zavazadel	8
E Odpovědnost za škodu	8
E 1 Škoda na zdraví a majetku	8
E 2 Právní zastoupení	8
F Odjezd	8
F 1 Zmeškání	8
F 2 Zpoždění	8
G Zrušení cesty	9
G 1 Stornopoplatky	9
G 2 Přerušování cesty	9
H Nevyužitá dovolená	10
I Zimní sporty	10
I 1 Škoda na zimním vybavení	10
I 2 Nájem náhradního vybavení	10
I 3 Prodloužení pobytu kvůli lavině	10
I 4 Nevyužitá zimní dovolená	10
J Pro golfisty	10
J 1 Nájem náhradního vybavení	10
J 2 Nevyužitá Green Fees	10
J 3 Pohoštění za Hole-in-One	10
K Rizikové sporty	10
L Cesty autem	10
L 1 Nepojízdné vozidlo	10
L 2 Spoluúčast při nehodě pronajatého vozidla	10
Limity pojistného plnění	11
Důležité informace k pojištění	12
Nezapomeňte před cestou	12
Při pobytu v zahraničí	12
Jak postupovat v případě škody?	12
Jak zpracováváme osobní údaje - GDPR	13

Předsmluvní informace k cestovnímu pojištění k zájezdu cestovní kanceláře

Pojistitel

Název: ERV Evropská pojišťovna, a. s.
Sídlo: Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8,
Česká republika,
IČ: 492 40 196
Zápis: Obchodní rejstřík Městského soudu
v Praze, oddíl B, vložka 1969
Web: www.ERVpojistovna.cz
Tel.: (+420) 221 860 860
E-mail: klient@ERVpojistovna.cz

Předmět podnikání

Pojišťovací činnost podle zák. č. 277/2009 Sb.,
o pojišťovníctví, ve znění pozdějších právních
předpisů

Informace o finanční situaci

www.ERVpojistovna.cz/cs/informace-o-cinnosti-pojistovny

Orgán dohledu

Česká národní banka,
Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1,
Česká republika,
Tel.: 224 411 111, fax: 224 412 404

Orgány pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Kancelář ombudsmana
České asociace pojišťoven z.ú.,
Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1,
Česká republika,
Tel.: +420 602 273 096
www.ombudsman.cz

Česká obchodní inspekce,
Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2,
Česká republika,
Tel.: 296 366 360, fax: 296 366 236
www.coi.cz

Informace o pojištění

Práva a povinnosti účastníků pojistné smlouvy stanoví občanský zákoník a pojistné podmínky. Pojistná ochrana se vztahuje na nahodilé události související s cestováním, které jsou blíže určeny v pojistných podmínkách a nastaly v době trvání pojištění.

Cestovní pojištění k zahraničnímu zájezdu cestovní kanceláře poskytuje pojistnou ochranu při jednotlivé cestě z České republiky do zahraničí.

Pojištění k zájezdu může mít následující formu

- základní pojištění (léčebné výlohy, asistenční služby) jako součást zájezdu s pojistným zahrnutým v ceně zájezdu a s možností připojištění v několika produktových variantách

■ komplexní pojištění jako součást zájezdu s pojistným zahrnutým v ceně zájezdu

■ samostatné pojištění v několika produktových variantách s pojistným mimo cenu zájezdu

K tuzemským zájezdům lze sjednat komplexní pojištění, a to jako součást zájezdu s pojistným zahrnutým v ceně zájezdu, nebo samostatně s pojistným mimo cenu zájezdu.

V rámci každé z těchto variant lze sjednat pojištění zrušení cesty (stornopoplatků). Při koupi zájezdu se vždy informujte, který způsob pojištění Vám cestovní kancelář nabízí,

a seznámte se s jeho rozsahem. Ověřte si rovněž, na jaké sportovní aktivity se pojištění vztahuje.

Pojistné podmínky mohou obsahovat více sekcí, než pro které máte pojištění sjednáno. Rozhodující je vždy sjednaný produkt, jehož přesný rozsah naleznete v přehledu pojistného plnění, který tvoří nedílnou součást pojistných podmínek.

Sjednáváte-li pojištění pro jinou osobu než rodinného příslušníka, vyžádejte si její souhlas a seznámte ji s pojistnými podmínkami.

Výluky z pojištění

Pojištění se vztahuje pouze na nahodilé události. Vyloučeny z pojištění jsou události, k nimž došlo úmyslným jednáním pojistníka, pojištěného či jiných osob z jejich podnětu, a také události výslovně uvedené v pojistných podmínkách jako výluky.

Výluky z pojištění jsou v pojistných podmínkách barevně odlišeny a je nutné, abyste se s nimi seznámili ještě před uzavřením pojistné smlouvy.

Pojistné

Pojistné se stanoví na celou dobu, na niž se pojištění sjednává (jednorázové pojistné), a to na základě reálných pojistně-matematických předpokladů jednotlivých rizik, podle zeměpisné oblasti a účelu cesty. Jeho výše je uvedena v pojistné smlouvě (pojistce). Pojistné se hradí spolu s úhradou zálohy či celé ceny zájezdu. Pojistná smlouva je uzavřena okamžikem zaplacení pojistného.

Doba trvání pojištění

Pojistná smlouva se uzavírá před nastoupením cesty, na niž se má vztahovat. Pojištění trvá po dobu trvání cesty, začíná a končí okamžikem překročení hranice České republiky (zahraniční zájezdy) či prokazatelným nástupem či ukončením cesty (tuzemské zájezdy). Pojištění zrušení cesty (stornopoplatků) vzniká okamžikem zaplacení pojistného a trvá do okamžiku nástupu cesty.

Zánik pojištění

Pojištění zaniká uplynutím doby nebo dohodou.

Pojistník nebo pojistitel mohou odstoupit od pojistné smlouvy pro porušení povinnosti uvést pravdivá sdělení. Od pojištění sjednaného na dálku na více než 1 měsíc může pojistník odstoupit do 14 dnů od uzavření smlouvy.

Pojistník nebo pojistitel mohou pojištění vypovědět s 8denní výpovědní dobou do 2 měsíců ode dne uzavření smlouvy, nebo s měsíční výpovědní dobou do 3 měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události. Pojistník může pojištění vypovědět s 8denní výpovědní dobou do 2 měsíců ode dne, kdy se dozvěděl, že pojistitel při určení výše pojistného nebo pro výpočet pojistného plnění porušil zásady rovného zacházení.

Jak se pojištění váže na jiné produkty

Pojištění nabízíme za stejných podmínek samostatně nebo jako doplněk k jinému produktu či službě (zájezd, letenka, jízdní kolo apod.). Produkt či službu si ale vždy můžete koupit i bez pojištění.

Stížnosti

Stížnosti lze zasílat na adresu pojistitele nebo na e-mail klientského centra. Podrobnější postup při podávání stížností lze nalézt na webových stránkách pojistitele. Se stížností je možné obrátit se rovněž na Českou národní banku nebo na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. či Českou obchodní inspekci, kteří jsou věcně příslušnými subjekty pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

Právo, soudy, jazyk

Pojistná smlouva se řídí právním řádem České republiky a spory rozhodují příslušné soudy České republiky. Veškerá komunikace s pojistitelem probíhá v českém jazyce. Pojistitel při své činnosti dodržuje Kodex etiky České asociace pojišťoven, etický kodex finančního trhu (www.cap.cz) a interní pravidla skupiny ERV.

Zdanění

Pojistné nepodléhá dani z přidané hodnoty a pojistné plnění nepodléhá dani z příjmu.

Další informace

Další informace o Vašem pojištění, případně o našich dalších produktech, jsou k dispozici v klientském centru nebo na webových stránkách pojistitele.

POJISTNÉ PODMÍNKY PRO CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ K ZÁJEZDU (PP-CK-FIS-2001)

VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY

1. ÚVOD

- 1.1. „My“ (ve všech odvozených tvarech) nebo „pojistitel“ představuje ERV Evropskou pojišťovnu, a.s., se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika, IČ 49240196, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969. Dohled v pojišťovnictví vykonává Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika. Věcně příslušným subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, tel.: +420 602 273 096, www.ombudsmancap.cz či Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, Česká republika, www.coi.cz.
- 1.2. „Vy“ (ve všech odvozených tvarech), „pojištěný“ či „oprávněná osoba“ představuje osobu, které v důsledku pojistné události vzniká právo na pojistné plnění.

2. POJISTNÁ SMLOUVA, POJISTNÁ UDÁLOST

- 2.1. Pro cestovní pojištění platí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „zákon“), a ostatní obecně závazné právní předpisy České republiky, všeobecné a zvláštní pojistné podmínky či další ujednání pojistné smlouvy.
- 2.2. U pojištění, které je součástí zájezdu, je pojistná smlouva uzavřena okamžikem zaplacení zálohy na zájezd cestovní kanceláří.
- 2.3. U individuálně sjednávaného pojištění je pojistná smlouva uzavřena zaplacením pojistného.
- 2.4. Pojistkou je část smlouvy o zájezdu obsahující údaje o pojistníkovi (osoba uzavírající smlouvu o zájezdu), pojištěných (ostatní osoby uvedené ve smlouvě o zájezdu), době trvání a rozsahu pojištění (označení produktu) a výši pojistného.
- 2.5. Pojistník je povinen informovat pojistitele o jakékoli změně v osobních údajích či údajích pojištěných osob včetně změny adresy pro doručování písemností.
- 2.6. Pojistná smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- 2.7. Případné spory vyplývající z cestovního pojištění budou řešeny příslušnými soudy v České republice podle českého práva. Stížnosti je možné podat písemně k rukám statutárního orgánu pojistitele, příp. se obrátit na Českou národní banku nebo na Českou obchodní inspekci, která je věcně příslušným subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.
- 2.8. Pojistnou událostí je nahodilá událost související s cestováním blíže určená ve

zvláštních pojistných podmínkách, která nastala v době trvání pojištění a s níž je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění.

- 2.9. Pojistná smlouva a právní jednání týkající se pojištění musí mít písemnou formu. Písemná forma je zachována i při právním jednání učiněném elektronickými nebo jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení obsahu a určení jednající osoby.

3. POJISTNÉ

- 3.1. Pojistné se stanoví podle zeměpisné oblasti, pro kterou se pojištění sjednává, a účelu cesty. Jeho výše a splatnost je stanovena v pojistné smlouvě.
- 3.2. Pojistné se stanoví na celou dobu, na niž bylo pojištění sjednáno (jednorázové pojistné).

4. ÚZEMNÍ ROZSAH POJIŠTĚNÍ, POJIŠTĚNÉ OSOBY

- 4.1. Pojištění se vztahuje na pojistné události, k nimž došlo v zeměpisné oblasti, pro niž bylo pojištění sjednáno (Evropa, celý svět).
- 4.2. Pojištění lze sjednat pro cesty z České republiky do zahraničí.
- 4.3. Pojištění léčebných výloh se nevztahuje na území státu, kde pojištěný je nebo by měl být v souladu s místními právními předpisy zařazen do systému zdravotní péče.
- 4.4. Pojištěnými jsou osoby jmenovitě uvedené v pojistné smlouvě (resp. pojistce). Pojistit lze občany České republiky i cizí státní příslušníky.

5. POČÁTEK, ZMĚNY A DOBA TRVÁNÍ POJIŠTĚNÍ

- 5.1. Pojištění lze sjednat pouze před nastoupením cesty, na niž se má vztahovat.
- 5.2. Pojištění vzniká
- 5.2.1. okamžikem překročení hranice České republiky, nejdříve však ode dne uvedení v pojistné smlouvě (resp. pojistce) jako počátek pojištění, do okamžiku překročení hranice České republiky při návratu, nejpozději do dne uvedení v pojistné smlouvě (resp. pojistce) jako konec pojištění
- 5.2.2. při použití vlastní dopravy okamžikem překročení hranice České republiky, nejdříve však ode dne předcházejícího stanovenému dni nástupu pobytu, do okamžiku překročení hranice České republiky při návratu, nejpozději do dne následujícího po stanoveném konci pobytu.
- 5.3. Pojištění zrušení cesty počíná okamžikem zaplacení pojistného a trvá do okamžiku nástupu cesty.
- 5.4. Pojištění lze prodloužit nejpozději v poslední den trvání již sjednaného pojištění. Celková doba původního a prodlouženého pojištění nesmí přesáhnout 90 dnů.
- 5.5. Dobu trvání pojištění automaticky prodloužíme až o 3 měsíce, bude-li na základě potvrzení ošetřujícího lékaře návrat pojištěného do vlasti odložen

z důvodu onemocnění či úrazu, na něž se vztahuje toto pojištění.

- 5.6. Kromě dalších způsobů stanovených zákonem pojištění zaniká
- 5.6.1. uplynutím pojistné doby
- 5.6.2. dohodou smluvních stran
- 5.6.3. výpovědí pojistitele nebo pojistníka
- 5.6.3.1. doručenou do 2 měsíců ode dne uzavření pojistné smlouvy; výpovědní doba je osmidená a jejím uplynutím pojištění zaniká
- 5.6.3.2. doručenou do 3 měsíců ode dne doručení oznámení o vzniku pojistné události; výpovědní doba je 1 měsíc a jejím uplynutím pojištění zaniká
- 5.6.4. odstoupením od pojistné smlouvy dle zákona
- 5.7. Byla-li pojistná smlouva uzavřena formou obchodu na dálku, má pojistník právo bez uvedení důvodu odstoupit od pojistné smlouvy do 14 dnů ode dne jejího uzavření nebo ode dne, kdy mu byly sděleny pojistné podmínky; odstoupit nelze od smlouvy, bylo-li pojištění sjednáno na dobu kratší než jeden měsíc.

6. POJIŠTĚNÍ SPORTOVNÍ ČINNOSTI

- 6.1. Pojištění se vztahuje na pojistné události, k nimž došlo při provozování běžných rekreačních a plážových sportů, jako jsou např. plážový volejbal, turistika v běžném nenáročném terénu do výšky 3 000 m n. m., běžná cykloturistika, golf, plavání, rybolov, jachting do vzdálenosti 3 km od pevniny, surfing, windsurfing, vodní atrakce a další sporty srovnatelné rizikovosti, nejsou-li uvedeny v bodě 6.2. či 6.3.
- 6.2. Byl-li sjednán produkt, který obsahuje pojištění zimních sportů, vztahuje se pojištění na pojistné události, k nimž došlo při lyžování či snowboardingu na upravených místech určených k provozování těchto sportů.
- 6.3. Bylo-li sjednáno pojištění rizikových sportů, vztahuje se pojištění na pojistné události, k nimž došlo při provozování následujících sportů
- 6.3.1. vysokohorská turistika a horolezectví do 5 000 m n. m.
- 6.3.2. cyklokros, MTB a jiné sjíždění náročných terénů na kole
- 6.3.3. jízda na koni s výjimkou dostihů
- 6.3.4. rafting a jiné sjíždění divokých řek, canyoning
- 6.3.5. jachting nad 3 km od pevniny
- 6.3.6. potápění s použitím samostatných dýchacích přístrojů do hloubky 40 m
- 6.3.7. parasailing, powerkiting
- 6.3.8. bungee jumping
- 6.3.9. motorové sporty na sněhu či vodě
- 6.3.10. lyžování či snowboarding mimo upravená místa určená k provozování těchto sportů
- 6.3.11. bojová umění a sporty
- 6.3.12. létání balonem, paragliding
- 6.3.13. akrobatický tanec
- 6.3.14. další sporty srovnatelné rizikovosti

- 6.4. O rizikosti sportu pro účely pojištění rozhoduje pojistitel.
- 6.5. Pojištěný je při provozování sportovní činnosti povinen dodržovat příslušná bezpečnostní opatření včetně používání funkčních ochranných pomůcek a výbavy. V případě porušení této povinnosti nebo provozování sportovní činnosti bez patřičného oprávnění, je-li pro takovou činnost vyžadováno, může pojistitel pojištění plnění přiměřeně snížit.

7. ROZSAH A SPLATNOST POJIŠTĚNÍ

- 7.1. Pojištění plnění poskytneme ve sjednaném rozsahu a uvedeném v pojistce (označení produktu).
- 7.2. Limity pojištění plnění uvedené v přehledu pojištění plnění, který je nedílnou součástí těchto pojištních podmínek (dále jen „přehled“) představují nejvyšší možné částky, které poskytneme za jednu nebo všechny pojištní události, jež nastanou v době trvání pojištění, není-li dále uvedeno jinak. V přehledu jsou rovněž uvedeny limity dílčích pojištních plnění a spoluúčast pojištěného na vzniklé škodě.
- 7.3. U pojištění zrušení cesty (G 1) poskytneme všem osobám, které jsou pojištěny jednou pojistnou smlouvou a které mají toto pojištění sjednáno, pojištění plnění celkem nejvýše 300 000 Kč.
- 7.4. U pojištění přerušení cesty (G 2) poskytneme všem rodinným příslušníkům nejvýše limit pojištění plnění.
- 7.5. U pojištění nevyužití dovolené z důvodu přerušení cesty (H) poskytneme všem rodinným příslušníkům nejvýše dvojnásobek limitu pojištění plnění uvedeného v přehledu.
- 7.6. U pojištění cesty autem (L) poskytneme všem osobám, které jsou pojištěny jednou pojistnou smlouvou a které mají toto pojištění sjednáno, celkem nejvýše limit pojištění plnění uvedený v přehledu.
- 7.7. Nejsme povinni plnit, projeví-li se v době trvání pojištění důsledky události nastalé před počátkem pojištění.
- 7.8. Uzávřete-li s námi několik pojištních smluv na stejná pojištní nebezpečí, poskytneme pojištění plnění pouze z titulu jedné z nich.
- 7.9. Pojištění plnění v případě přepravy je omezeno cenou letenky v ekonomické třídě nebo cenou odpovídající úrovni dopravy, není-li z lékařských důvodů nutný jiný druh přepravy předem schválený asistenční službou.
- 7.10. Pojištění plnění je poskytnuto pouze tehdy, není-li to v rozporu s hospodářskými, obchodními a finančními sankcemi či embargem stanovenými Evropskou unií či Českou republikou, které se jakkoli týkají pojistitele či pojistníka. Totéž platí i v případě sankcí či embarga vyhlášených Spojenými státy americkými, nejsou-li v rozporu s právními předpisy Evropské unie či České republiky.
- 7.11. Pojištění plnění je splatné do 15 dnů poté, co jsme skončili šetření nutné ke zjištění rozsahu naší povinnosti plnit. Šetření je skončeno, jakmile sdělíme jeho výsledky oprávněné osobě.
- 7.12. Není-li ujednáno jinak, poskytne pojistitel oprávněné osobě pojištění plnění v tuzemské měně, a to v přepočtu

kurzu devizového trhu vyhlášeného ČNB, který je platný ke dni vzniku pojištní události.

- 7.13. Na pojistitele přecházejí nároky, které vzniknou pojištěnému v souvislosti s pojištní událostí vůči jeho zdravotní pojišťovně podle předpisů o zdravotním pojištění.
- 7.14. Zachraňovací náklady ve smyslu zákona hradí pojistitel maximálně do výše 1 000 Kč. Výše limitu zachraňovacích nákladů na záchranu života nebo zdraví osob činí 30 % limitu pojištění plnění sjednaného pro případ převozu, přeložení a přepravy.

8. POVINNOSTI PŘI ŠKODNÍ UDÁLOSTI

- 8.1. Kromě povinností uložených zvláštními pojištními podmínkami a právními předpisy jste povinni zejména
- 8.1.1. učinit veškerá možná opatření k odvrácení či k zamezení rozšíření jakékoliv škodní události
- 8.1.2. bez zbytečného odkladu nám písemně oznámit, že nastala škodní událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu
- 8.1.3. spolu s oznámením škodní události nám zaslat řádně vyplněný škodní protokol s originály dokladů, jež jsou uvedeny v tomto protokolu, případně předložit další doklady, které si vyžádáme
- 8.1.4. oznámit nám, je-li totéž pojištění nebezpečí pojištěno zároveň u jiného pojistitele, uvést jeho jméno a sjednaný limit pojištění plnění
- 8.1.5. zabezpečit vůči jinému právo na náhradu škody způsobené pojištní událostí
- 8.1.6. při škodní události související se zdravotním stavem či úmrtím nám udělit souhlas se zjišťováním zdravotního stavu či příčiny úmrtí na základě zpráv a zdravotnické dokumentace vyžádaných námi pověřeným zdravotnickým zařízením (lékařem) od ošetřujících lékařů, případně se nechat prohlédnout či vyšetřit námi pověřeným zdravotnickým zařízením (lékařem)
- 8.1.7. nahlásit policii nejdříve do 24 hodin od zjištění škodní události, pro jejíž uplatnění je nutný policejní protokol
- 8.2. Porušíte-li některou z povinností uložených Vám pojištními podmínkami nebo právními předpisy, jsme oprávněni snížit pojištění plnění podle toho, jaký vliv mělo toto porušení povinností na vznik pojištní události, její průběh či na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše pojištění plnění.
- 8.3. Uvedete-li při uplatnění práva na pojištění plnění vědomě nepravdivé nebo hrubě zkržené údaje týkající se rozsahu pojištní události nebo podstatné údaje zamlčíte, jsme oprávněni odmítnout pojištění plnění v celém rozsahu.
- 8.4. Pojistitel je povinen po oznámení škodní události bez zbytečného odkladu zahájit šetření nutné ke zjištění rozsahu jeho povinnosti plnit. Toto šetření je povinen ukončit do 3 měsíců po tom, co mu byla škodní událost oznámena. Nemůže-li ukončit šetření v uvedené lhůtě, je pojistitel povinen sdělit oprávněné osobě důvody, pro které nelze šetření ukončit, a poskytnout jí na její žádost přiměřenou zálohu. Lhůtu podle věty první lze dohodou prodloužit. Tato

lhůta neběží, je-li šetření znemožněno nebo ztíženo z viny oprávněné osoby, pojistníka nebo pojištěného.

9. VÝLUKY Z POJIŠTĚNÍ

- 9.1. Nejsme povinni poskytnout pojištění plnění v případě výluk uvedených ve zvláštních pojištních podmínkách a dále tehdy, dojde-li ke škodní události v souvislosti či v důsledku
- 9.1.1. úmyslného jednání pojistníka, pojištěného nebo jiné osoby z podnětu některého z nich
- 9.1.2. hrubé nedbalosti pojištěného s výjimkou pojištění plnění na základě odpovědnosti za škodu
- 9.1.3. požití či požívání alkoholu, omamných či psychotropních látek
- 9.1.4. duševní poruchy či psychického onemocnění pojištěného včetně deprese
- 9.1.5. onemocnění AIDS pojištěného
- 9.1.6. neodvratitelné události, již nelze zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí (např. pandemie, stávky a jiné druhy zastavení práce)
- 9.1.7. úniku jaderné energie či zařízení z radioaktivního paliva nebo odpadů, účinku jaderných, chemických či biologických zbraní
- 9.1.8. války, občanských nepokojů, vyhlášené či nevyhlášené vojenské akce, občanské války, invaze, povstání, revoluce, vzpoury, vojenského puče nebo násilného uchopení moci
- 9.1.9. cesty do oblasti vyhlášené ústředním orgánem státní správy či pojistitelem za válečnou zónu, není-li v pojištní smlouvě dohodnuto jinak
- 9.1.10. přepravy s válkou spojeného materiálu do oblasti vyhlášené ústředním orgánem státní správy jako válečná zóna, není-li v pojištní smlouvě dohodnuto jinak
- 9.1.11. teroristického činu a jakýchkoliv jiných aktů násilí, na nichž se pojištěný podílí
- 9.1.12. účasti na výpravách do míst s extrémními klimatickými nebo přírodními podmínkami a na expedicích (např. polární výpravy, výpravy do pouští, průzkum jeskyní apod.)
- 9.1.13. organizace jakýchkoliv mimořádných akcí za účelem záchran života či vyhledání pojištěného v odlehlých místech či v prostředí extrémních společenskopolitických, klimatických nebo přírodních podmínek (např. v povstaleckých oblastech, v horách, v hlubokých lesních porostech, na širém moři, v řídké osídlených místech)
- 9.1.14. účasti v závodech motorových vozidel nebo tréninku na ně
- 9.1.15. létání v letadle s výjimkou cestování v registrovaném osobním letadle v roli cestujícího, není-li v pojištní smlouvě dohodnuto jinak
- 9.1.16. provozování jiných sportů, než pro které bylo pojištění sjednáno
- 9.1.17. provozování profesionální sportovní činnosti jakéhokoliv druhu a účasti v jakýchkoliv sportovních soutěžích včetně tréninku na ně, není-li v pojištní smlouvě dohodnuto jinak
- 9.2. Nejsme povinni poskytnout pojištění plnění rovněž
- 9.2.1. v případě následně vzniklých škod
- 9.2.2. nenahlášení případů, kdy je nutný k uplatnění práva na pojištění plnění policejní protokol, nejdříve do 24 hodin od zjištění škodní události policii

10. VÝKLAD POJMŮ

- 10.1. Pro účely tohoto pojištění znamená
- 10.1.1. **ambulantní ošetření** ošetření poskytnuté lékařem mimo nemocnici nebo v ní, není-li pacient do nemocnice přijat
- 10.1.2. **cennost** starožitnosti, klenoty, kožešiny, drahé kameny a předměty obsahující zlato či platinu
- 10.1.3. **Evropa** všechny evropské státy včetně Pobaltí s výjimkou ostatních států na území bývalého SSSR, všechny státy na pobřeží Středozemního moře
- 10.1.4. **expedice** výpravu předem organizovanou s cílem dosažení zvláštních sportovních či vědeckých výsledků
- 10.1.5. **chronické onemocnění** nemoc nebo jiný stav, který se pomalu rozvíjí a trvá dlouhou dobu (na rozdíl od akutního případu) a který existoval v okamžiku uzavírání pojistné smlouvy, přičemž zdravotní stav nebyl stabilizován a potřeba léčby mohla být předvídaná, tj. pokud nemoc během předchozích 6 měsíců před plánovaným odjezdem vyžadovala hospitalizaci nebo byla na postupu nebo způsobila podstatné změny v užívání léků; termín "chronické" nemusí znamenat, že vada je neléčitelná
- 10.1.6. **jednotlivá věc** rovněž soubor jednotlivých věcí náležejících téže osobě, které mají podobný nebo stejný charakter nebo jsou určeny ke stejnému účelu (např. fotoaparát s příslušenstvím, video-technika apod.), i když nebyly zakoupeny současně
- 10.1.7. **kompensační tabulka** zvláštní seznam tělesných poškození spolu s procentními sazbami případných náhrad, který je k dispozici u pojistitele
- 10.1.8. **loupež** přivlastnění si pojištěné věci tak, že pachatel použil proti pojištěnému násilí nebo pohrůžky bezprostředního násilí
- 10.1.9. **manuální práce** jakoukoliv odměňovanou činnost či práci kromě práce administrativní či řídicí povahy
- 10.1.10. **osobní věci** hmotné movité věci osobní potřeby, které se obvykle berou s sebou na cestu a odpovídají charakteru cesty, jako jsou např. ošacení, obuv, toaletní potřeby, příruční brašna, knihy, hodinky, brýle, dalekohled, fotoaparát, videokamera, stan atd., které náležejí pojištěnému nebo příslušníkům jeho domácnosti
- 10.1.11. **pojistník** osobu, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu
- 10.1.12. **pojištění obnosové** pojištění, jehož účelem je poskytnutí jednorázového pojistného plnění v ujednaném rozsahu bez ohledu na vznik nebo rozsah škody
- 10.1.13. **pojištění škodové** pojištění, jehož účelem je v ujednaném rozsahu vyrovnat úbytek majetku vzniklý v důsledku pojistné události
- 10.1.14. **pojištěný** osobu, na jejíž majetek, život, zdraví, odpovědnost či jinou hodnotu pojistného zájmu se pojištění vztahuje
- 10.1.15. **pokračující léčba** jakoukoliv formu zdravotní péče poskytovanou po léčení akutního onemocnění či úrazu (o tom, zda je léčení považováno za pokračující léčbu, rozhoduje lékař asistenční služby po poradě s ošetřujícím lékařem)
- 10.1.16. **rodinný příslušník (nejbližší příbuzný)** manžela/manželku, registrovaného partnera/partnerku, druhu/družku (tj. osobu, s níž pojištěný žije ve společné

domácnosti), rodiče a děti (tj. nezaopatřené osoby do věku 26 let)

- 10.1.17. **spolucestující** osobu, která si zakoupila cestu s cílem cestovat společně s pojištěným a je uvedena na stejném dokladu o pojištění, resp. smlouvě o zájezdu
- 10.1.18. **spoluúčast** částku, kterou se oprávněná osoba podílí na vzniklé škodě; stanoví se absolutní hodnotou či v procentech
- 10.1.19. **škodní událost** událost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění
- 10.1.20. **teroristický čin** čin, který zejména za použití či pod pohrůžkou síly nebo násilí spáchá osoba či skupina osob, ať již sama či ve spojení s jakoukoliv organizací nebo státním orgánem nebo jejich jménem, a to z politických, náboženských, ideologických či etnických důvodů nebo pro dosažení obdobných cílů včetně zámeru ovlivnit jakýkoliv státní orgán či uvést veřejnost či její část do strachu
- 10.1.21. **úraz** neočekávané a náhlé působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly nezávislé na vůli pojištěného, ke kterému došlo během trvání pojištění a kterým bylo pojištěnému způsobeno poškození zdraví nebo smrt
- 10.1.22. **vlast** území České republiky
- 10.1.23. **živelní událost** požár, výbuch, bezprostřední úder blesku, vichřice, povodeň nebo záplavu, krupobití, sesouvání půdy, zřícení skal nebo zemin, sesouvání nebo zřícení lavin, pád stromů nebo stožárů, zemětřesení, vulkanickou činnost

ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY**A LÉČEBNÉ A SOUVISEJÍCÍ VÝLOHY****A 1 LÉČEBNÉ VÝLOHY (škodové)**

- Pojistná ochrana se vztahuje pouze na péči nutnou z lékařského hlediska, tj. na péči stabilizující Váš stav natolik, že jste schopni v cestě pokračovat, nebo být jako nemocní převezeni do vlasti.
- Pojistná ochrana se vztahuje pouze na léčebnou péči poskytovanou oprávněným zdravotnickým personálem, jímž nesmíte být Vy nebo někdo z Vašich příbuzných.
- Pokud během zahraniční cesty náhle akutně onemocníte či utrpíte úraz, uhradíme Vám či za Vás obvyklé, odpovídající a přiměřené výlohy na
 - léčení či operaci, a to zejména poplatky za návštěvu lékaře, předepsané léky, infuzní tekutiny a ostatní léčiva, obvazové materiály a použití zdravotnických přístrojů
 - fyzioterapeutické nebo chiropraktické léčení předepsané ošetřujícím lékařem
 - plastickou operaci nebo léčbu jejích následků a komplikací za předpokladu, že úraz vyžaduje nemocniční léčbu do 24 hodin po úrazu
 - ambulantní zubní ošetření za účelem bezprostřední úlevy bolesti
 - umístění v nemocnici nebo na klinice včetně stravování a ubytování (min. dvoulůžkový pokoj)
 - umístění v nemocničním pokoji s intenzivní péčí, je-li nezbytná z lékařských důvodů

- prodloužení pobytu v hotelu a stravování, schválené asistenční službou, budete-li z rozhodnutí ošetřujícího lékaře upoutáni na lůžko pro akutní onemocnění či úraz
- Jestliže v průběhu cesty delší než 90 dní utrpíte úraz či náhlé onemocnění vyžadující neakutní plánovanou operaci, kterou nelze z hlediska asistenčního lékaře odložit do konce platnosti pojištění, uhradí pojistitel pouze náklady na návrat pojištěné osoby do vlasti za účelem výkonu plánované operace.
- Uhradíme Vám či za Vás rovněž léčení či operaci vztahující se k těhotenství a porodu do 2 měsíců před předpokládaným datem porodu a léčení či operaci předčasně narozeného dítěte do 2 měsíců před předpokládaným datem narození.

Zvláštní výluky

- Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění, vzniknou-li léčebné výlohy v důsledku
 - léčení, hospitalizace nebo ubytování po návratu do vlasti
 - dalšího léčení, hospitalizace nebo ubytování, odmítnete-li přeložení, o němž rozhodl lékař asistenční služby a které schválil ošetřující lékař jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné
 - léčení, hospitalizace nebo ubytování, lze-li léčení odložit až do Vašeho návratu do vlasti, a to na základě rozhodnutí lékaře asistenční služby, schváleného ošetřujícím lékařem jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné
 - léčení či operace úrazu nebo onemocnění, jež nastaly před odjezdem do zahraničí
 - léčení či operace chronického onemocnění
 - pokračující léčby stávající nemoci nebo úrazu
 - uměle vyvolaného přerušení těhotenství
 - léčení, za jehož účelem byla cesta skutečného
 - preventivních či kontrolních vyšetření a vydání lékařských osvědčení
 - zhotovení protéz včetně léčebných výloh na jejich umístění nebo nahrazení
 - pobytu v zotavovně nebo v rehabilitačním zařízení

Při škodní události

- Když potřebujete lékaře, kontaktujte nejprve naši asistenční službu, která Vám doporučí vhodné zdravotní zařízení. V naší síti partnerských klinik nebudete většinou platit nic. V ostatních zařízeních zaplatíte nejvýše částku odpovídající 150 €, kterou Vám proplatíme po návratu do vlasti. Před úhradou vyšší částky neprodleně informujte naši asistenční službu.
- Při hospitalizaci ihned informujte naši asistenční službu. Bez jejího souhlasu nemocnici nic neplatíte, i když Vás k tomu bude vyzývat. V opačném případě Vám můžeme pojistné plnění odmítnout či snížit.
- Veškeré účty, které přijdou na Vaši adresu, neplatíte a neprodleně nám je předejte. Jinak bychom mohli odmítnout pojistné plnění.

A 2 NÁHRADA ZA POBYT V NEMOCNICI (obnosové)

- Poskytneme Vám kompenzaci za každý den (přenocování) strávený během zahraniční cesty v nemocnici, a to počínaje dnem přijetí, pokud v souladu s těmito pojistnými podmínkami budete hospitalizováni déle než 24 hodin.

B ASISTENČNÍ SLUŽBY (škodové)**B 1 AKTIVNÍ ASISTENCE**

- Pomoc v tíšňových situacích během cestování (hospitalizace, složité ambulantní ošetření, úmrtí, ztráta cestovních dokladů, potřeba právní pomoci či kontaktu s rodinou ve vlasti apod.) Vám poskytne asistenční služba, která je námi pověřena jednat při všech škodných událostech.
- Kromě případů uvedených v těchto pojistných podmínkách jste dále povinni bezodkladně informovat asistenční službu v případě potřeby převozu, přeložení či přepravy, repatriace tělesných ostatků či zajištění opatrovníka a získat její svolení. Pokud tak neučiníte, jsme oprávněni pojistné plnění odmítnout.
- Výlohy na převoz, přeložení a přepravu, repatriaci tělesných ostatků či zajištění opatrovníka uhradíme do výše uvedené v přehledu plnění, která však nesmí spolu s náklady na léčebné výlohy přesáhnout limit pojistného plnění, na který bylo sjednáno pojištění léčebných výloh.
- Poskytneme-li asistenční služba na žádost pojištěného pomoc v případech, na něž se nevztahuje toto pojištění, má vůči pojištěnému právo na náhradu částek, které za něj v souvislosti s touto pomocí uhradila (zejména léčebné výlohy, výlohy spojené s repatriací apod.).

B 2 PŘEVOZ, PŘELOŽENÍ A REPATRIACE

- Jestliže během zahraniční cesty onemocníte či utrpíte úraz v souladu se sekci A 1 těchto pojistných podmínek, zabezpečíme a uhradíme přiměřené mimořádné výlohy na
 - převoz ambulancí v tíšňové situaci
 - převoz do nejbližšího vhodného místa léčby podle pokynů ošetřujícího lékaře
 - přeložení do jiného vhodného místa léčby schválené ošetřujícím lékařem jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné
 - přeložení do nemocnice ve vlasti schválené ošetřujícím lékařem jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné
 - pověřený lékařský doprovod, jeho ubytování, stravování, přepravu a honoráře, dojde-li k Vašemu přeložení podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře
 - přepravu po skončení léčby za účelem dodržení stanoveného průběhu cesty
 - přepravu po skončení léčby zpět do vlasti, byl-li plánovaný průběh cesty časově narušen a v cestě není možné pokračovat
 - ubytování a stravování v hotelu, schválené asistenční službou, nelze-li Vaši přepravu zajistit bezprostředně po skončení léčby

Zvláštní výluky

- Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění, vzniknou-li výlohy v důsledku
 - převozu, přeložení či přepravy s použitím letecké ambulance, nejde-li o tíšňovou situaci
 - přeložení vyvolaného Vaší obavou z infekce

- přeložení či přepravy do země Vašeho trvalého pobytu s výjimkou vlasti

B 3 PŘEVOZ TĚLESNÝCH OSTATKŮ

- Dojde-li během zahraniční cesty k úmrtí pojištěného následkem onemocnění nebo úrazu, zabezpečíme a uhradíme výlohy na kremaci či uložení do hrobu v zahraničí
 - převoz tělesných ostatků do pohřebního ústavu nebo nemocnice ve vlasti, tj. výlohy na dočasnou rakev, balzamování a přepravu ostatků v souladu s příslušnými právními předpisy

B 4 OPATROVNÍK

- Budete-li během zahraniční cesty z rozhodnutí ošetřujícího lékaře upoutáni na lůžko či hospitalizováni pro vážné onemocnění či úraz, uhradíme přiměřené mimořádné výlohy na přepravu, ubytování, stravování a cestovní pojištění
 - osoby podle Vašeho výběru, která s Vámi zůstane během léčení, příp. při přeložení jako doprovázející opatrovník
 - Vašich spolecestujících dětí mladších 18 let, jsou-li u nás rovněž pojištěny
 - osoby, která v případě úmrtí pojištěné osoby následkem onemocnění či úrazu zůstane s tělesnými ostatky a doprovodí je do vlasti
- Budete-li během zahraniční cesty hospitalizováni pro vážné onemocnění nebo úraz a ošetřující lékař potvrdí, že hospitalizace v místě potrvá nejméně 5 dnů ode dne přijetí do nemocnice, a nebude-li s Vámi na cestě spolecestující starší 18 let, který může být Vaším doprovázejícím opatrovníkem, uhradíme přiměřené výlohy na přepravu, ubytování, stravování a cestovní pojištění
 - osoby podle Vašeho výběru, která za Vámi přicestuje z vlasti, zůstane s Vámi během léčení a doprovodí Vás při přeložení či přepravě do vlasti
 - osoby, která v případě úmrtí pojištěného následkem onemocnění či úrazu přicestuje z vlasti a doprovodí tělesné ostatky do vlasti
- Výlohy na ubytování a stravování uhradíme v rámci celkového pojistného plnění nejvýše do poloviny limitu pojistného plnění.
- Opatrovníkem může být vždy jen jedna osoba.

Zvláštní výluky

- Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění, vzniknou-li výlohy na
 - zpáteční cestu doprovázejícího opatrovníka, nenastoupí-li ji do 2 dnů po ukončení úlohy doprovázejícího opatrovníka
 - ubytování a stravování doprovázejícího opatrovníka, jakmile přicestuje do místa Vašeho léčení přivolaný opatrovník
- Opatrovník není oprávněn bez předchozího schválení asistenční službou činit jakékoliv úkony a rozhodnutí související s hospitalizací, převozem, repatriací pojištěného apod. Učiní-li tak, jsme oprávněni odmítnout uhrazení nákladů takto vzniklých, nebo úhradu těchto nákladů požadovat po opatrovníkovi.

C ÚRAZ (obnosové)**C 1 TRVALÉ NÁSLEDKY ÚRAZU**

- Utrpíte-li během zahraniční cesty úraz, jenž zanechá trvalé následky, poskytneme Vám pojistné plnění

- způsobil-li úraz alespoň pětiprocentní trvalé následky podle kompenzační tabulky stanovil-li lékař konečné následky úrazu nejpozději do tří let po úrazu
- Podle druhu a rozsahu trvalých následků vyplatíme příslušný procentní podíl z limitu pojistného plnění podle kompenzační tabulky.
- Týkají-li se trvalé následky části těla, která byla poškozena již před úrazem, snížíme pojistné plnění o procentní částku odpovídající předcházejícímu poškození.

C 2 ÚMRTÍ NÁSLEDKEM ÚRAZU

- Zemře-li pojištěný do jednoho roku vyhradním a přímým následkem úrazu, který nastal v době trvání pojištění, poskytneme pojistné plnění oprávněným osobám podle zákona
- Pojistné plnění bude sníženo o případné předchozí plnění z titulu trvalých následků téhož úrazu.

Zvláštní výluky (C 1, C 2)

- Pojištění se nevztahuje na
 - trvalé následky či úmrtí, které jsou přímým důsledkem jakéhokoliv onemocnění
 - trvalé následky či úmrtí, které jsou důsledkem úrazu, k němuž došlo výhradně a přímo z důvodu onemocnění
 - trvalé následky či úmrtí členů posádky letadla při výkonu jejich práce ve vzduchu
 - trvalé následky či úmrtí v důsledku únosu letadla či únosu osob
 - poškození zdraví, jež není uvedeno v kompenzační tabulce
 - úmrtí následkem utonutí

Při škodných událostech (C 1, C 2)

- Jste povinni vyhledat okamžitě lékařské ošetření, zůstat v lékařské péči, postupovat podle pokynů lékaře a bez zbytečného odkladu uvědomit asistenční službu.
- Jakékoliv pojistné plnění bude sníženo o polovinu, utrpíte-li úraz při provádění manuální práce.

D OSOBNÍ VĚCI (škodové)**D 1 ŠKODA NA OSOBNÍCH VĚCÍCH**

- Uhradíme Vám škodu na osobních věcech, byla-li škoda způsobena
 - živelní událostí
 - krádeží, při které pachatel prokazatelně překonal překážky chránící osobní věci před odcizením, a to pouze v případě, došlo-li ke krádeži v ubytovacím zařízení nebo z uzamčeného zavazadlového prostoru v řádně zajištěném vozidle a za předpokladu, že osobní věci nebyly zvnějšku viditelné
- dopravní nehodou
- loupeží
- v době, kdy byly osobní věci předány dopravci k přepravě proti potvrzení nebo uloženy podle pokynů dopravce v prostoru určeném pro společnou přepravu zavazadel
- v době, kdy byly předány proti potvrzení do úschovy
- Při krádeži osobních věcí z vozidla Vám uhradíme nejvýše 50 % z limitu pojistného plnění.
- Jednotlivou věc nahradíme až do výše 50 % z limitu pojistného plnění, v případě krádeže z vozidla až do výše 25 % z limitu pojistného plnění.

4. Exponované filmy, nahrávky, rukopisy, kresby apod. nahradíme do výše ceny surovin.
5. Uhradíme Vám poplatek za dočasné nahrazení Vašeho cestovního pasu, znovuvystavení jízdenky, nouzové zaslání cestovních šeků a platebních karet.
6. Byly-li osobní věci poškozeny, uhradíme Vám přiměřené výlohy na jejich opravu, a to až do výše odpovídající ceně, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.
7. Byly-li osobní věci zničeny nebo odcizeny, vyplatíme Vám částku ve výši ceny, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.
8. Cenu, kterou měly osobní věci bezprostředně před pojistnou událostí, určí pojistitel nebo osoba pojistitelem pověřená tak, že cenu nové věci stejného nebo obdobného druhu a srovnatelných vlastností, která platila v době pojistné události, sníží o opotřebení či jiné znehodnocení osobních věcí, které vzniklo před pojistnou událostí. Nelze-li cenu takto určit, určí ji pojistitel nebo osoba jím pověřená odhadem.
9. Výplatou pojistného plnění přechází vlastnictví věci poškozené, zničené či nalezene na pojistitele.
10. O částku vyplacenou v souvislosti se zpožděním zavazadel dle sekce D 2 těchto pojistných podmínek snížíme pojistné plnění v případě škody na osobních věcech.

Zvláštní výluky

11. Pojištění se nevztahuje na
 - 11.1. osobní věci odcizené z automatické úschovny skříňky
 - 11.2. vozidla, plavidla, jízdní kola a jiné dopravní prostředky nebo jejich příslušenství, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak
 - 11.3. sportovní vybavení určené k provozování jiných sportů, než pro které bylo pojištění sjednáno
 - 11.4. obchodní zboží, vzorky nebo sbírky
 - 11.5. peníze v hotovosti a cennosti
 - 11.6. cestovní šeky, známky, cenné papíry, platební karty nebo šeky utrpěné v souvislosti se zneužitím uvedených cenin
 - 11.7. jakékoliv poškození osobních věcí (poškrábání, proděravění, potrhání, znečištění)
 - 11.8. škody přímo či nepřímo způsobené stávkou, zablokováním, vězněním, konfiskací nebo zadržením pojištěného či jeho osobních věcí celními nebo jinými orgány
 - 11.9. osobní věci odcizené ze stanu, přívěsu či střešního nosiče vozidla, které mají některou ze stěn z nepevného materiálu (např. z plachtoviny), a z těch, které nejsou opatřeny bezpečnostním zámkem
 - 11.10. elektronické a optické přístroje, dioptrické a sluneční brýle umístěné v zavazadle odevzdaném dopravci k přepravě
 - 11.11. náhradu ceny zvláštní obliby

Při škodní události

12. Jste povinni předložit policejní protokol (vyžádejte si, aby obsahoval seznam odcizených osobních věcí, přibližnou dobu odcizení, kde byly odcizené věci uloženy, došlo-li k odcizení věcí z vozidla, zda bylo vozidlo řádně zabezpečeno, jaké části vozidla byly poškozeny při násilném vniknutí), věrohodný doklad o živelní události či potvrzení dopravce (protokol PIR a zavazadlový lístek apod.) nebo úschovny.

13. Při odcizení osobních věcí z vozidla jste povinni předložit doklad opravy o opravě části vozidla, která byla podle policejního protokolu poškozena při násilném vniknutí.
14. Dojde-li ke škodě na osobních věcech v ubytovacím zařízení, jste povinni požádat provozovatele zařízení písemně o náhradu škody a převzetí žádosti si nechat potvrdit.

D 2 ZPOŽDĚNÍ ZAVAZADEL

1. Zpozdí-li se dodání Vámi řádně zaregistrovaných zavazadel o více než 12 hodin po Vašem přiletu do zahraničí, uhradíme Vám za každých dalších započatých 12 hodin zpoždění prokazatelně doložené mimořádné výlohy na nákup nezbytných náhradních věcí, tj. základních hygienických potřeb a oblečení (tzn., že za prvních 12 hodin zpoždění nevzniká na pojistné plnění nárok).

Při škodní události

2. Jste povinni předložit letenku či jiný cestovní dokument, písemný doklad od leteckého dopravce s uvedením důvodu a délky zpoždění zavazadel a účty za nákup nezbytných náhradních věcí.

E ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU (škodové)

E 1 ŠKODA NA ZDRAVÍ A MAJETKU

1. Uhradíme za Vás škodu, kterou jste během zahraniční cesty způsobili třetí osobě na zdraví a majetku a za kterou podle právních předpisů příslušné země odpovídáte.
2. Rozhoduje-li o náhradě škody soud nebo jiný oprávněný orgán, poskytneme pojistné plnění podle jeho rozhodnutí teprve poté, co nabude právní moci.

Zvláštní výluky

3. Pojištění se nevztahuje na odpovědnost za škodu
 - 3.1. způsobenou v souvislosti s výkonem jakéhokoliv povolání či jiné odborné činnosti (studijní stáže apod.) a výdělečné činnosti
 - 3.2. způsobenou na věcech vypůjčených, najatých, svěřených Vám do úschovy či předaných Vám do užívání, držení, k přepravě či zpracování
 - 3.3. způsobenou v souvislosti s používáním vozidel, lodí nebo letadel
 - 3.4. újmy způsobené informací nebo radou
 - 3.5. vzniklou v souvislosti s Vaším vlastnictvím zvířete či opatrováním zvířete
 - 3.6. způsobenou v souvislosti s provozováním lovu
 - 3.7. vzniklou v souvislosti s přenosem omezení na jinou osobu (infekce apod.)
 - 3.8. uznanou nad rámec stanovený právními předpisy
 - 3.9. která nespočívá ve škodě na zdraví či ve škodě na majetku (např. finanční škoda)
 - 3.10. za niž odpovídáte spolucestujícímu nebo nejbližšímu příbuznému
4. Pojištění se dále nevztahuje na náhradu nemajetkové újmy spočívající zejména v
 - 4.1. duševních útrap
 - 4.2. osobního neštěstí
 - 4.3. ceny zvláštní obliby
 - 4.4. bezplatných prací

Při škodní události

5. Při vzniku škodní události jste povinni okamžitě informovat asistenční službu, jinak může být pojistné plnění odmítnuto. Jste povinni sdělit okolnosti případu, uvést jména a adresy poškozených a případných svědků a předložit jejich písemná prohlášení.
6. Nejste oprávněni naším jménem ani k částečnému vypořádání nebo uznání jakéhokoliv nároku třetí osoby (poškozeného).
7. Nejste oprávněni podepisovat žádný dokument, jehož obsahu dokonale nerozumíte.

E 2 PRÁVNÍ ZASTOUPENÍ

1. Uhradíme za Vás náklady na právní zastoupení spojené s řízením o náhradě škody, kterou jste během zahraniční cesty způsobili třetí osobě, pokud byly předem schváleny asistenční službou či pojistitelem.

Zvláštní výluky

2. Pojištění se nevztahuje na náklady vzniklé v souvislosti s odpovědností za škodu, na niž se nevztahuje pojištění odpovědnosti dle sekce E 1 těchto pojistných podmínek.

Při škodní události

3. Kromě povinností uvedených v sekci E 1 těchto pojistných podmínek jste povinni projednat s námi předem jakékoliv použití právních služeb, řídit se našimi pokyny a nechat se zastupovat námi určeným či schváleným právním zástupcem.
4. Náklady na právní zastoupení se podle svého charakteru (odpovědnost za škodu na zdraví či na věci) započítávají do limitu pojistného plnění u pojištění odpovědnosti.

F ODJEZD

F 1 ZMEŠKÁNÍ (škodové)

1. Uhradíme Vám mimořádné dodatečné výlohy na dopravu do místa, kde budete moci pokračovat v cestě podle původního plánu, zmeškáte-li odjezd dopravního prostředku, jímž jste měli odcestovat z vlasti do zahraničí nebo ze zahraničí zpět do vlasti pro
 - 1.1. dopravní nehodu vozidla či vlaku, jímž jste cestovali na místo určené k odjezdu
 - 1.2. zrušení či zkrácení linek veřejné dopravy z důvodu předem neoznamované stávky nebo z důvodu živelní události

F 2 ZPOŽDĚNÍ (obnosové)

1. Při zpoždění odjezdu veřejného dopravního prostředku, jímž jste měli odcestovat dle plánu své zahraniční cesty, Vám poskytneme kompenzaci za každých započatých 6 hodin zpoždění delšího než 6 hodin (tzn., že za prvních 6 hodin zpoždění nevzniká na kompenzaci nárok).
2. V případě letecké dopravy přihledne pojistitel při stanovení pojistného plnění rovněž k případným přestupům a skutečnému času přistání v cílovém místě pobytu oproti letovému řádu.

Zvláštní výluky (F 1, F 2)

3. Nejste povinni poskytnout pojistné plnění, dojde-li ke zpoždění nepravidelné letecké linky (charterového letu) a ke zmeškání či zpoždění odjezdu
 - 3.1. Vaším zaviněním či zaviněním Vašeho spolucestujícího

3.2. pro stávku či jiné opatření dopravce či cestovní kanceláře, jež byly známy před plánovaným datem odjezdu

Při škodní události (F 1, F 2)

4. Jste povinni předložit písemné potvrzení dopravce o Vašem zmeškání odjezdu, policejní protokol o dopravní nehodě či písemné potvrzení veřejného dopravce o důvodu a délce zdržení, zrušení či zkrácení příslušných linek veřejné dopravy, nevyužití jízdenky a doklady na náhradní dopravní prostředek.
5. Při zpoždění odjezdu jste povinni předložit potvrzení dopravce o důvodu a délce zpoždění odjezdu.

G ZRUŠENÍ CESTY (škodové)

G 1 STORNOPOPLATKY

1. Uhradíme Vám stornopoplatky, které jste byli nuceni zaplatit cestovní kanceláři z ceny zájezdu (tzn. bez pojistného, bez fakultativních výletů, letištních tax a dalších příplateků, které se stanou nákladem cestovní kanceláře až při skutečném vycestování apod.) za zrušení zájezdu nebo jinému poskytovateli předem uhrazených služeb souvisejících s Vaší cestou za zrušení těchto služeb, bylo-li Vám znemožněno vycestovat pro
 - 1.1. vážné akutní onemocnění či úraz vyžadující hospitalizaci nebo upoutání na lůžko podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře, jež nastaly Vám, spolucestujícímu či Vašemu nejbližšímu příbuznému, který se měl účastnit této cesty
 - 1.2. vážné akutní onemocnění či úraz vyžadující hospitalizaci nebo upoutání na lůžko podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře, jež nastaly Vašemu nejbližšímu příbuznému, který se neměl účastnit této cesty, pokud lze doložit, že Vaše přítomnost je ve dnech plánované cesty prokazatelně nezbytná z důvodu Vaší péče o tuto osobu
 - 1.3. úmrtí osob uvedených v bodě 1.1., Vašich sourozenců či prarodičů nebo nejbližších příbuzných Vašeho rodinného příslušníka
 - 1.4. úmrtí osob uvedených v bodě 1.2., jestliže k tomuto úmrtí došlo méně než 30 dnů před odjezdem
 - 1.5. zdravotní komplikace vyžadující hospitalizaci, jež Vám nastaly v důsledku rizikového těhotenství do dvou měsíců před očekávaným porodem
 - 1.6. znásilnění Vaší osoby či Vaší nejbližší příbuzné
 - 1.7. nezaviněnou ztrátu zaměstnání v důsledku organizačních změn či zrušení zaměstnavatele, k níž dojde po zakoupení zájezdu, jež nastala Vám, Vašemu spolucestujícímu či Vašemu nejbližšímu příbuznému, který se měl účastnit této cesty
 - 1.8. rozvodové řízení, které bylo zahájeno po uzavření pojistné smlouvy a jehož účastníky jsou osoby, které se měly účastnit této cesty
 - 1.9. konání opravné zkoušky, pokud k neúspěšnému vykonání zkoušky došlo po uzavření pojistné smlouvy a pokud termín opravné zkoušky je pevně stanoven
 - 1.10. rozsáhlé poškození Vašeho bydliště, k němuž došlo méně než 30 dní před odjezdem na zahraniční cestu následkem požáru, povodně či trestného činu třetí osoby apod., pokud lze doložit, že Vaše přítomnost je ve dnech plánované cesty

prokazatelně nezbytná z důvodu zabránění šíření vzniklé škody

2. Toto pojištění lze sjednat výhradně u cestovní kanceláře, kde je zájezd zakoupen.
3. Pojistná ochrana nevzniká, je-li pojištění sjednáno později než v den poslední splátky ceny zájezdu.
4. Jestliže dojde z Vaší strany k uplatnění pojištění zrušení cesty, bude Vaše spoluúčast na pojistné události činit 20 % z celkové výše stornopoplateků z ceny zájezdu či z ceny služeb dle bodu 1. Bude-li uplatněno pojištění zrušení cesty z důvodu hospitalizace účastníka zájezdu, činí Vaše spoluúčast na pojistné události 10 % z celkové výše stornopoplateků z ceny zájezdu či z ceny služeb dle bodu 1. Spoluúčast 10 % se uplatní rovněž při zrušení cesty, které bylo sjednáno dříve než 5 měsíců před plánovaným nastoupením na zájezd.
5. Byla-li cesta zrušena z důvodů uvedených v bodech 1.1. až 1.10. a měla-li se uskutečnit do oblasti, kterou pojistitel zařadil do seznamu oblastí se zvýšeným bezpečnostním rizikem nebo politická, zdravotní či jiná situace v této oblasti může vyvolávat obavy z cestování, bude pojistné plnění sníženo o polovinu.
6. Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly spolucestujícímu, jenž není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.

Zvláštní výluky

7. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění
 - 7.1. změníte-li Vy nebo cestovní kancelář cestovní plány nebo záměry včetně změn v knihování zájezdu (např. změna termínu odjezdu nebo destinace, změna jména cestujícího, změna hotelu, prodloužení nebo zkrácení doby pobytu)
 - 7.2. zruší-li cestovní kancelář Vaši cestu, a to i v případě, že jste zrušili cestu z jakéhokoliv důvodu dříve, než tak učinila cestovní kancelář
 - 7.3. nemůžete-li obdržet víza nebo si vybrat dovolenou
 - 7.4. nedostavíte-li se k odjezdu, zmeškáte-li jej, musíte-li být před cestou či během ní vyloučeni ze zájezdu, nebudete-li přijati k odbavení apod.
 - 7.5. pro akutní onemocnění či úraz, které existovaly v okamžiku uzavírání pojistné smlouvy nebo pokud probíhala léčba či vyšetření nutná pro stanovení diagnózy nebo způsobu léčení
 - 7.6. pro chronické onemocnění
 - 7.7. pro úraz utrpěný v souvislosti s jednáním, kdy pojištěný vědomě nedodržel právní předpisy a doporučení
 - 7.8. v případě plánovaných operačních zákroků a vyšetření
 - 7.9. pro změny zdravotního stavu související s duševní poruchou či psychickým onemocněním
 - 7.10. pro změny zdravotního stavu související s požitím či požíváním alkoholu, omamných či psychotropních látek
 - 7.11. více než jedné dospělé osobě, dojde-li ke zrušení cesty dle bodu 1.2.

Při škodní události

8. Jste povinni okamžitě a prokazatelně nám nahlásit (např. e-mailem, faxem či

jinak písemně), že nastala skutečnost, pro kterou budete nuceni zrušit cestu; neučiníte-li tak, může být pojistné plnění přiměřeně sníženo.

9. Jste povinni zrušit cestu neprodleně v okamžiku, kdy je zřejmé, že cesta nemůže být uskutečněna.
10. Jste povinni předložit stornofakturu cestovní kanceláře či účetní doklad o platbě zájezdu a o vrácené částce, smlouvu o zájezdu a nevyužitě cestovní lístky, stornofakturu dopravce, ubytovacího zařízení či jiného poskytovatele služeb souvisejících s Vaší cestou včetně jejich stornovacích podmínek, účetní doklad o platbě služeb souvisejících s Vaší cestou a o vrácené částce a nevyužitě jízdenky či letenky.
11. Při onemocnění či úrazu jste povinni předložit zprávu ošetřujícího lékaře, jenž nesmí být Vaším příbuzným, vystavenou před zrušením cesty, a to na tiskopise předepsaném pojistitelem, který Vám na požádání zašleme, příp. další lékařskou dokumentaci, kterou si vyžádáme.
12. Při ztrátě zaměstnání jste povinni předložit výpověď či dohodu se zaměstnavatelem, z nichž bude zřejmé, že pracovní poměr skončil či skončí z důvodu organizačních změn či zrušení zaměstnavatele, potvrzení o registraci na pracovním úřadu či potvrzení o nástupu do nového zaměstnání.
13. V případě rozvodového řízení jste povinni předložit návrh na zahájení tohoto řízení s dokladem prokazujícím jeho podání příslušnému soudu datovaným před zrušením cesty.
14. Zrušíte-li cestu z jiných důvodů než pro onemocnění, úraz, ztrátu zaměstnání či rozvodové řízení, jste povinni předložit dokumenty prokazující věrohodným způsobem vznik škodní události.

G 2 PŘERUŠENÍ CESTY

1. Uhradíme Vám výlohy na Vaši dopravu z místa pobytu v zahraničí do vlasti, budete-li nuceni přerušit zahraniční cestu pro
 - 1.1. vážné akutní onemocnění nebo úraz vyžadující hospitalizaci, jež nastaly po Vašem odjezdu do zahraničí Vašemu nejbližšímu příbuznému ve vlasti, či pro úmrtí nejbližšího příbuzného, sourozence či prarodiče nebo nejbližšího příbuzného manžela/manželky
 - 1.2. znásilnění Vaší nejbližší příbuzné ve vlasti
 - 1.3. podstatné škody na Vašem majetku ve vlasti vzniklé po Vašem odjezdu do zahraničí následkem živelní události či trestného činu třetí osoby, lze-li doložit, že Vaše okamžitá přítomnost je prokazatelně nezbytná z důvodu zabránění šíření vzniklé škody
2. Uhradíme rovněž přiměřené dopravní výlohy na zpáteční cestu do místa Vašeho zahraničního pobytu před návratem do vlasti, nastoupíte-li zpáteční cestu do 5 dnů před uplynutím doby, na kterou byla zahraniční cesta plánována.

Zvláštní výluky

3. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění,
 - 3.1. vyústí-li přerušení cesty ve Váš návrat do vlasti do 24 hodin před plánovaným návratem z cesty

- 3.2. nebylo-li přerušení cesty schváleno asistenční službou před nastoupením Vaší cesty do vlasti
- 3.3. z důvodu změny cestovních plánů nebo záměrů, nemůžete-li obdržet víza apod.

Při škodní události

4. Při vzniku škodní události jste povinni okamžitě informovat asistenční službu.
5. Přerušíte-li cestu pro onemocnění, úraz, znásilnění či úmrtí, jste povinni předložit řádnou lékařskou dokumentaci z nemocnice či úmrtní list.
6. Přerušíte-li cestu z ostatních výše uvedených důvodů, jste povinni předložit policejní zprávu a další doklady prokazující vznik škodní události.
7. Jste povinni předložit originál rezervacních dokladů na zahraniční cestu, účty za ubytování a doklady na použitý dopravní prostředek.

H NEVYUŽITÁ DOVOLENÁ (obnosové)

1. Poskytneme Vám kompenzaci za každý nevyužitý den dovolené, a to počínaje dnem následujícím po ošetření, přijetí do nemocnice či přerušení cesty, pokud v souladu s těmito pojistnými podmínkami budete
- 1.1. hospitalizováni déle než 24 hodin
- 1.2. přepraveni se souhlasem asistenční služby zpět do vlasti, a to více než 24 hodin před plánovaným návratem či koncem doby, na kterou bylo pojištění sjednáno
- 1.3. nuceni se souhlasem asistenční služby přerušit cestu z důvodů uvedených v sekci G 2 těchto pojistných podmínek, a to více než 24 hodin před plánovaným návratem či koncem doby, na kterou bylo pojištění sjednáno

Při škodní události

2. Jste povinni předložit smlouvu o zájezdu či jiný věrohodný doklad o plánované délce dovolené.

I ZIMNÍ SPORTY

1. Toto pojištění se vztahuje na veškeré pojistné události, k nimž došlo v důsledku provozování zimních sportů, a to v rozsahu a za podmínek stanovených těmito pojistnými podmínkami a s limity pojistného plnění uvedenými v přehledu.
2. Je-li to výslovně ujednáno, vztahuje se rovněž na pojistná nebezpečí uvedená v sekcích I 1 až I 4.

I 1 ŠKODA NA ZIMNÍM VYBAVENÍ (škodové)

1. Uhradíme Vám škodu na lyžařském či snowboardovém vybavení, k níž došlo v rozsahu a za podmínek stanovených v sekci D 1 těchto pojistných podmínek.

I 2 NÁJEM NÁHRADNÍHO VYBAVENÍ (škodové)

1. Uhradíme Vám výlohy spojené s nájmem náhradního zimního vybavení, pokud dojde ke škodě na zimním vybavení či ke zpoždění zimního vybavení za podmínek stanovených v sekci D 1 či D 2 (je-li toto pojištění sjednáno) těchto pojistných podmínek.

Při škodní události (I 1, I 2)

2. Kromě splnění povinností uvedených v sekci D 1 či D 2 (je-li toto pojištění sjednáno) těchto pojistných podmínek jste povinni předložit účty za nájem náhradního zimního vybavení.

I 3 PRODLOUŽENÍ POBYTU KVŮLI LAVINĚ (obnosové)

1. Poskytneme Vám kompenzaci za každý den, o který budete nuceni prodloužit svůj pobyt v zahraničí z důvodu poškození přístupových komunikací lavinovým závalem.

Při škodní události

2. Jste povinni předložit účty za ubytování a věrohodný doklad o lavinovém závalu potvrzený místním úřadem střediska, v němž trávíte dovolenou.

I 4 NEVYUŽITÁ ZIMNÍ DOVOLENÁ (obnosové)

1. Poskytneme Vám kompenzaci za každý nevyužitý den zájezdu, a to počínaje dnem následujícím po ošetření, pokud v souladu s těmito pojistnými podmínkami budete během zahraniční cesty upoutáni na lůžko (nikoliv hospitalizováni) v důsledku akutního onemocnění či úrazu.

Při škodní události

2. Jste povinni předložit řádnou lékařskou dokumentaci vystavenou zdravotnickým zařízením, v němž jste byli v zahraničí ošetřeni či léčeni, smlouvu o zájezdu či jiný věrohodný doklad o plánované délce dovolené.

J PRO GOLFIŠTY (škodové)

J 1 NÁJEM NÁHRADNÍHO VYBAVENÍ

1. Uhradíme Vám výlohy spojené s nájmem náhradního golfového vybavení, pokud dojde ke škodě na golfovém vybavení či ke zpoždění golfového vybavení za podmínek stanovených v sekci D 1 či D 2 (je-li toto pojištění sjednáno) těchto pojistných podmínek.

Při škodní události

2. Kromě splnění povinností uvedených v sekci D 1 či D 2 (je-li toto pojištění sjednáno) těchto pojistných podmínek jste povinni předložit

J 1.1

- letenku či jiný cestovní dokument, písemný doklad od leteckého dopravce s uvedením důvodu a délky zpoždění zavazadel
- 2.2. účty za nájem náhradního golfového vybavení

J 2

NEVYUŽITÉ GREEN FEES

1. Uhradíme Vám výlohy na úhradu green fees, které jste zaplatili před odjezdem do zahraničí, pokud budete v souladu s těmito pojistnými podmínkami
- 1.1. nuceni zrušit cestu v souladu se sekci G 1, a to za předpokladu, že green fees nejsou součástí ceny zájezdu
- 1.2. během zahraniční cesty hospitalizováni či upoutáni na lůžko v důsledku akutního onemocnění či úrazu

Při škodní události

2. Kromě dokladů uvedených v sekci G 1 těchto pojistných podmínek či řádné lékařské dokumentace vystavené zdravotnickým zařízením, v němž jste byli v zahraničí ošetřeni či léčeni, jste povinni předložit účty za úhradu green fees.

J 3

POHOŠTĚNÍ ZA HOLE-IN-ONE

1. Uhradíme Vám přiměřené výlohy na tradiční pohoštění spoluhráčů, podaří-li se Vám zahrát v rámci oficiálního turnaje jamku na jeden úder (Hole-in-One).

Při škodní události

2. Jste povinni předložit věrohodný doklad o autorství Hole-in-One a účty za pohoštění.

K RIZIKOVÉ SPORTY (škodové)

1. Toto pojištění se vztahuje na veškeré pojistné události, k nimž došlo v důsledku provozování rizikových sportů uvedených v bodě 6.3. všeobecných pojistných podmínek, a to v rozsahu a za podmínek stanovených těmito pojistnými podmínkami a s limity pojistného plnění uvedenými v přehledu.
2. Uhradíme Vám škodu na sportovním vybavení potřebném k provozování rizikového sportu, za jehož účelem jste vycestovali, k níž došlo v rozsahu a za podmínek stanovených v sekci D 1 těchto pojistných podmínek.

L CESTY AUTEM (škodové)

L 1 NEPOJÍZDNÉ VOZIDLO

1. Pojistná ochrana se vztahuje na případy, kdy se vozidlo (motocykl, osobní nebo obytný automobil), kterým cestujete z vlasti do zahraničí, stane nepojízdné, nebo bylo-li Vám toto vozidlo v zahraničí odcizeno.
2. Stane-li se Vaše vozidlo nepojízdné, uhradíme Vám výlohy za přivolání a příjezd technické silniční služby a odtah vozidla do nejbližší autoopravny.
3. Nebude-li možné odstranit závadu na vozidle v den, kdy se stalo nepojízdným, nebo bylo-li Vám vozidlo odcizeno, uhradíme Vám výlohy za ubytování a za cestu zpět do vlasti nebo do místa, odkud budete moci pokračovat v cestě.

Při škodní události

4. Jste povinni předložit účty za poskytnuté služby, veškeré doklady autoopravny, policejní protokol o dopravní nehodě nebo odcizení vozidla, účty za ubytování a doklady na použitý dopravní prostředek.

L 2 SPOLUÚČAST PŘI NEHODĚ PRONAJATÉHO VOZIDLA

1. Způsobíte-li vozidlem pronajatým v zahraničí dopravní nehodu, uhradíme Vám Vaši spoluúčast, kterou jste se museli na základě pojištění vztahujícího se k tomuto vozidlu podílet na vzniklé škodě.

Při škodní události

2. Jste povinni předložit policejní protokol o dopravní nehodě, smlouvu s půjčovnou o nájmu vozidla, doklad o pojištění pronajatého vozidla a doklad o zaplacení spoluúčasti.

Co Vám uhradíme (limity v Kč)			FISCHER Evropa	FISCHER Svět
Rizika		Cíl cesty	Evropa	Svět
A	Léčebné výlohy	1 Léčebné výlohy	6 000 000	6 000 000
		1 Zubní ošetření	24 000	24 000
		1 Fyzioterapie	120 000	120 000
B	Asistenční služby	1 Aktivní asistence	neomezeně	neomezeně
		2 Převoz, přeložení a repatriace	1 000 000	1 000 000
		3 Převoz tělesných ostatků	1 000 000	1 000 000
		4 Opatrovník	150 000	150 000
C	Úraz	1 Trvalé následky úrazu	300 000	300 000
		2 Úmrtí následkem úrazu	200 000	200 000
D	Osobní věci	1 Škoda na osobních věcech	30 000 ¹⁾	80 000 ¹⁾
		1 Zpoždění zavazadel		10 000 ²⁾
		2 Poskytnutí zálohy na pojistné plnění	100 €	100 €
E	Odpovědnost za škodu	1 Odpovědnost za škodu na zdraví	4 000 000	6 000 000
		1 Odpovědnost za škodu na majetku	2 000 000	4 000 000
		2 Právní zastoupení	200 000	200 000
F	Odjezd	1 Zmeškání odjezdu	5 000	5 000
		2 Zpoždění odjezdu	5 000 ³⁾	5 000 ³⁾
G	Zrušení cesty	1 Zrušení cesty	až 80 000 ⁴⁾	až 150 000 ⁴⁾
		2 Přerušení cesty	50 000	50 000
H	Nevyužitá dovolená	Nevyužitá dovolená	15 000 ⁵⁾	15 000 ⁵⁾
L	Cesty autem	2 Spoluúčast u pronajatého vozidla		15 000

Pokud cena zájezdu na dospělou osobu přesáhne limit uvedený u stornopoplatků, je nutné zvolit vyšší variantu. Následné určení ceny pojištění pro dítě (0-17) se řídí zvolenou variantou pojištění dospělého spolucestujícího.

Vysvětlivky:

- 1) spoluúčast 500 Kč
- 2) 5 000 Kč za každých 12 hodin
- 3) 1 000 Kč za každých 6 hodin
- 4) spoluúčast 10-20 %
- 5) 1 000 Kč za den

Důležité informace k pojištění

NEZAPOMEŇTE PŘED CESTOU

- Seznamte se se základními informacemi o navštívené zemi a místě pobytu.
- Cestujete-li do méně vyspělých zemí, zjistěte si u své cestovní kanceláře, zdali nepotřebujete očkování proti některým exotickým nemocím.
- Nezapomeňte si pořídit fotokopie dokladů a uložit je na jiné místo než originály.
- Léčíte-li se dlouhodoběji, před každou cestou preventivně navštivte svého lékaře a zajistěte si nezbytné léky.
- Při cestě do země s vízovou povinností si předem ověřte, zdali Váš pas má dostatečnou platnost pro vyřízení víza na příslušném konzulátu.
- Připravte se na odlišná pravidla silničního provozu.
- Zavazadla označte skrytou jmenovkou s adresou, kterou uložte také dovnitř zavazadel.
- Cestujete-li letecky, použijte pevných, dobře uzamykatelných zavazadel a pokud možno je výrazně odlište.

PŘI POBYTU V ZAHRANIČÍ

- Obrat'te se na naši asistenční službu v jakékoliv tísňové situaci. Odkudkoliv ze světa jsou Vám k dispozici na telefonu naši asistenční koordinátoři, s nimiž můžete hovořit česky 24 hodin denně 365 dní v roce.
- Pro případ zdravotních problémů je připraven na asistenční lince zkušený lékař, který Vám pomůže nepřijemnou situaci vyřešit.
- V případě hospitalizace musíte asistenční službu telefonicky informovat okamžitě!
- Při převzetí od přepravce důkladně zkontrolujte zavazadla a při jejich vykradení či poškození okamžitě reklamujte u přepážky „Baggage Claims“ na letišti.
- Nikdy neodevzdávejte v zahraničí Váš cestovní pas, ať jste k tomu jakkoli vyzýváni.
- Při letecké přepravě si cenné a křehké věci (fotoparáty, kamery, peníze, léky apod.) berte s sebou do kabiny. Naopak do kabiny s sebou neberte nůžky, nože a jiné ostré předměty. Zavazadla vždy uzamkněte nebo jinak mechanicky znesnadněte přístup k jejich obsahu.
- Při cestování automobilem uložte veškerá zavazadla do zavazadlového prostoru. Věci v kabině vozu, byť příkryté, velmi přitahují pozornost zlodějů.
- V hotelu ukládejte cenné věci, větší finanční obnosy, šperky, doklady, mobilní telefony apod. do hotelového trezoru.
- Při ztrátě dokladů a jiných vážných záležitostech můžete požádat o pomoc naše zastupitelské úřady. Kontaktní telefon a adresu získáte u asistenční služby.
- V méně vyspělých zemích se vyhněte požívání vody z vodovodu, kostek ledu, místních mléčných výrobků a jídel prodávaných pouličními prodejci. I zuby si čistěte vodou prodávanou v lahvích a při sprchování vodu nepolykejte. Zabráníte tím žaludečním a střevním problémům a možné nákaze parazity.

Euro-Center Prague, s. r. o.

Asistence 24 hod. denně v češtině

tel.: +420 221 860 606

fax: +420 221 860 600

e-mail: help@euro-center.com

EURO-CENTER
Local Assistance - Worldwide



JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ ŠKODY?

Při zrušení (stornu) zájezdu nebo letenky

Jste-li nuceni nenadále zrušit již sjednaný zahraniční zájezd nebo letenku, oznamte tuto skutečnost neprodleně pojišťovně pomocí on-line aplikace hlášení škod (www.ERVpojistovna.cz) nebo e-mailem na skody@ERVpojistovna.cz.

Při onemocnění nebo úrazu

- ocitnete-li se v zahraničí v nemocnici, vždy neprodleně informujte asistenční službu (tel. +420 221 860 606)
- některá zdravotnická zařízení v zahraničí po Vás mohou vyžadovat úhradu ošetření v hotovosti
- zaplatíte-li ambulantní ošetření v hotovosti, uschovejte si účty, aby Vám mohly být po návratu proplaceny
- nebudete-li schopni uhradit účty v hotovosti, obraťte se na asistenční službu
- neuhrazujte žádné účty zaslané na Vaši adresu a předejte je ihned pojišťovně
- dojde-li k úrazu při dopravní nehodě, předejte pojišťovně veškeré doklady policie
- při úrazu, jehož následkem může být trvalé postižení, vždy informujte asistenční službu
- vyžaduje-li Vaše onemocnění či úraz lékařský převoz, asistenční služba musí být rovněž předem informována

Při škodě na osobních věcech

- krádež osobních věcí neprodleně ohlaste na policii
- vyžádejte si policejní protokol obsahující seznam odcizených věcí, přibližnou dobu odcizení, kde byly odcizené věci uloženy, zda bylo vozidlo řádně zabezpečeno a jaké části vozidla byly poškozeny
- dojde-li ke škodě na osobních věcech v ubytovacím zařízení, požádejte písemně provozovatele o náhradu škody, převzetí žádosti si nechte potvrdit
- poškodil-li se osobní věci při přepravě, vyžádejte si od dopravce protokol PIR či jiné věrohodné potvrzení
- zdokumentujte okolnosti škody (fotografie atd.)
- při uplatnění škody přiložte originály účtů na věci, za něž požadujete náhradu

Při odpovědnosti za škodu

- svou odpovědnost za škodu bez souhlasu pojišťovny neuznávejte, vzniklou škodu neuhrazujte ani částečně, nepodepisujte žádný dokument, jehož obsahu nebudete rozumět
- poškozeného informujte o svém pojištění a předejte mu kontakt na pojišťovnu
- snažte se zajistit písemná prohlášení poškozeného a případných svědků
- zdokumentujte okolnosti škody (fotografie atd.), vždy kontaktujte asistenční službu

Oznámení pojistné události

Pojistnou událost oznamte pomocí on-line aplikace hlášení škod (www.ERVpojistovna.cz) nebo na příslušném škodním protokolu, který si můžete stáhnout na www.ERVpojistovna.cz, nebo Vám jej na požádání obratem zašleme.

- vyplňte důkladně všechny požadované informace, urychlíte tak vyplacení pojistného plnění
- nezapomeňte vždy přiložit originály dokladů (u on-line hlášení jejich scany) podle uvedeného seznamu
- škodní protokol spolu s doklady vyplňte a zašlete nejpozději do 1 měsíce po vzniku pojistné události

ERV Evropská pojišťovna, a. s.

oddělení škod a asistence

Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8

tel.: 221 860 840

fax: 221 860 849

e-mail: skody@ERVpojistovna.cz

Naši asistenční službu **Euro-Center Prague** kontaktujte okamžitě v případě hospitalizace, lékařského převozu a repatriace, nebo pokud nejste schopni na místě zaplatit za ambulantní ošetření.

24 hodin / 7 dní v týdnu tel.: (+420) 221 860 606

fax: (+420) 221 860 600 • help@euro-center.com

Jak zpracováváme osobní údaje GDPR

Dovolte, abychom Vás informovali o ochraně Vašich osobních údajů, zejména v souvislosti s Vámi uzavřeným pojištěním. Ochrana Vašeho soukromí a Vašich údajů je pro nás zcela zásadní, a proto dbáme jak na bezpečnost našich interních systémů, tak na výběr našich partnerů. Zároveň respektujeme standardy vydané Českou asociací pojišťoven, jejíž jsme členy.

Kdo je správcem Vašich osobních údajů

Správcem Vašich osobních údajů je **ERV Evropská pojišťovna, a. s.**, se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8 – Karlín, Česká republika. Naše IČ je 492 40 196 a jsme zapsáni v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969.

Obrátit se na nás můžete způsobem, který Vám nejvíce vyhovuje:

- E-mailem na [klient@ERVpojistovna.cz](mailto: klient@ERVpojistovna.cz).
- Přes www.ERVpojistovna.cz.
- Dopisem na adresu Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8 – Karlín, Česká republika.
- Telefonicky na +420 221 860 860.

Kde a jak se můžete ptát

Máme svého pověřence pro ochranu osobních údajů (Data Protection Officer; DPO), na kterého se můžete obrátit s jakýmkoli dotazem na zpracování Vašich osobních údajů nebo se stížností.

Kontaktovat ho můžete:

- E-mailem na [dpo@ERVpojistovna.cz](mailto: dpo@ERVpojistovna.cz).
- Přes on-line formulář na webu www.ERVpojistovna.cz.
- Dopisem na adresu našeho sídla.

S dotazem, podnětem či stížností se také můžete obrátit na **Úřad pro ochranu osobních údajů**, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika, tel.: +420 234 665 111, e-mail: [posta@uoou.cz](mailto: posta@uoou.cz), www.uoou.cz.

Jaké osobní údaje zpracováváme

Pro uzavření pojistné smlouvy a likvidaci pojistné události můžeme zpracovávat Vaše osobní údaje, např. jméno, příjmení, rodné číslo, datum narození, adresu bydliště, telefonní číslo, e-mailovou adresu. Jedná se o nezbytné identifikační a kontaktní údaje. Při škodě na zdraví můžeme také zpracovávat údaje týkající se Vašeho zdravotního stavu.

Když budou Vaše údaje o zdravotním stavu nutné ke zhodnocení pojistného rizika a jeho upsání, budeme je zpracovávat výhradně na základě Vašeho výslovného souhlasu.

Kdykoli navštívíte naše webové stránky, zaznamenávají se z bezpečnostních důvodů na náš server veškerá identifikační data (IP adresa) a další informace (datum, čas, zhlédnutá stránka). Nepoužíváme Java Applets nebo Active X Controls.



Naše stránky používají cookies, které Vám mohou ulehčit další použití našich internetových služeb. Tyto údaje používáme výhradně ke statistickým účelům a zaručujeme Vaši naprostou anonymitu. Pro zablokování cookies vyberte ve svém internetovém prohlížeči příslušnou volbu (nejčastěji v záložce Nastavení -> Soukromí). Po této blokaci nebudete moci využít některých funkcí našich stránek.

Když nám prostřednictvím našich stránek zašlete e-mail obsahující údaje jako např. jméno nebo e-mailová adresa, použijeme je pouze pro zaslání Vámi vyžádaných informací. Když je přístup na některé stránky www.ERVpojistovna.cz podmíněn Vaším poskytnutím osobních údajů, pracujeme s nimi pouze při plnění svých povinností a nepoužijeme je k jiným účelům.

Za účelem zkvalitňování služeb nahráváme s Vaším předchozím souhlasem telefonické hovory na naši klientské lince. Jestliže nebudete s nahráváním hovoru souhlasit, můžete využít jiných komunikačních kanálů, např. e-mail nebo chat.

Jaké jsou účely zpracování osobních údajů

Vaše osobní údaje potřebujeme, abychom mohli zhodnotit pojistné riziko a uzavřít pojistnou smlouvu, pro správu pojistné smlouvy a související evidenci, zasílání pojistek, případně pro přezkum pojistné události či poskytnutí pojistného plnění. Veškerá komunikace s námi je monitorována a archivována, a to včetně klientských hovorů. Uzavření pojistné smlouvy, správa pojistné smlouvy ani likvidace pojistné události nejsou možné bez zpracování osobních údajů. Vaše osobní údaje dále můžeme zpracovávat například pro splnění regulačních požadavků, pro pojistné statistiky nebo pro vývoj nových tarifů.

Jedná se tedy o zpracování osobních údajů vyplývající zejména ze zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, a ze zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu jsou dle GDPR podřazeny pod náš oprávněný zájem.

Naším oprávněným zájmem je taktéž zpracování Vašich osobních údajů pro zajištění IT operací a jejich bezpečnosti, a také pro prevenci a vyšetřování, zejména pokud jde o podezření z pojistného podvodu.

Jak ukládáme osobní údaje

Pojistné smlouvy s Vašimi osobními údaji ukládáme na servery našeho interního systému a na žádost Vám z něj můžeme poskytnout výpisy.

Při sjednávání pojištění elektronickou formou se smlouva uzavírá v jednotlivých krocích stanovených technickým řešením on-line systému. Při zadávání údajů o pojištění Vám systém umožňuje identifikaci a opravení případných chyb.

Co když osobní údaje odmítnete poskytnout

Když odmítnete osobní údaje poskytnout, nemůžeme bohužel uzavřít pojistnou smlouvu, resp. provést likvidaci Vaší pojistné události.

Po jakou dobu osobní údaje zpracováváme

Jsmo oprávněni uchovávat Vaše osobní údaje po dobu trvání pojistné smlouvy nebo z ní vyplývajících povinností, nejdéle však 16 let, poté jsou Vaše osobní údaje zlikvidovány. Po uplynutí běžné promlčené doby dle občanského zákoníku, tedy po 4 letech, jsou Vaše osobní údaje v rámci našeho IT systému pseudonymizovány a takto jsou uchovány až do doby samotné likvidace.

Osobní údaje jsou uchovávány také na základě zákonných archivačních povinností, zejména dle daňových a účetních předpisů.

Komu zpřístupňujeme Vaše osobní údaje

Vaše osobní údaje máme právo zpřístupnit třetí straně zcela výjimečně, a to výhradně při šetření Vaší pojistné události či při správě Vaší pojistné smlouvy.

K Vaším osobním údajům máme přístup my, naši zaměstnanci či smluvní zpracovatelé, zejména poskytovatelé IT služeb, asistenční společnost, zajišťovatelé či pojišťovací zprostředkovatelé.

V případě zájmu naleznete úplný soupis smluvních zpracovatelů, včetně popisu jejich činností, na našich webových stránkách.

Co je automatizované rozhodování

K automatizovanému rozhodování / profilování dochází zejména při sjednávání pojistné smlouvy prostřednictvím našeho on-line systému, který Vám má zpříjemnit a urychlit výběr a nákup nejvhodnějšího pojištění.

Veškerá automatizovaná rozhodnutí jsou založena na předem námi určených pravidlech, zejména na základě pojistně-matematických výpočtech.



Jaká jsou Vaše práva

Na vyžádání jsme povinni Vás informovat o zpracování Vašich osobních údajů či je opravit.

Pokud se domníváte, že zpracováváme Vaše údaje v rozporu s ochranou Vašeho soukromí či se zákonem, musíme tento stav odstranit nebo vysvětlit. Když Vaší žádosti nevyhovíme, můžete se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

Když dochází ke zpracování Vašich osobních údajů prostřednictvím automatizovaného rozhodování a Vy jste zjistili, že tím dochází ke zpracování, které je v rozporu s ochranou Vašeho soukromého a osobního života nebo je v rozporu s právními předpisy, máte právo na vznesení námítky.

Dále máte také právo na výmaz (právo být zapomenut), právo na omezení zpracování a právo na přenositelnost údajů.

Když dochází ke zpracování osobních údajů na základě Vámi uděleného souhlasu, můžete jej kdykoli odvolat.

Na našich webových stránkách v části věnované ochraně osobních údajů naleznete:

- tuto informaci,
- přehled veškerých kontaktních údajů,
- odkaz na on-line formulář, který můžete využít pro vznesení dotazu či podnětu,
- další aktuální informace vztahující se k této problematice.

<https://www.ervpojistovna.cz/cs/informace-o-webu>

Cestovní pojištění jako součást zájezdu a připojištění

POJISTNÉ PODMÍNKY PRO CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ JAKO SOUČÁSTI ZÁJEZDU A PŘIPOJIŠTĚNÍ (PP-FC-0910)

VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY (VP-FC-0910)

1. ÚVOD

- 1.1. „My“ (ve všech odvozených tvarech) nebo „pojistitel“ představuje Evropskou Cestovní Pojišťovnu, a. s., se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, IČ 49240196, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969. Dohled nad pojišťovnictvím vykonává Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika.
- 1.2. „Vy“ (ve všech odvozených tvarech), „pojištěný“ či „oprávněná osoba“ představuje osobu, které v důsledku pojistné události vzniká právo na pojistné plnění.

2. POJISTNÁ SMLOUVA, POJISTNÁ UDÁLOST

- 2.1. Pro cestovní pojištění platí zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění (dále jen „zákon“), a ostatní obecné závazné právní předpisy České republiky a všeobecné a zvláštní pojistné podmínky.
- 2.2. U pojištění, které je součástí zájezdu, je pojistná smlouva uzavřena okamžikem zaplacení zálohy na zájezd cestovní kanceláří.
- 2.3. U individuálně sjednávaného připojištění k pojištění, které je součástí zájezdu, je pojistná smlouva uzavřena zaplacením pojistného.
- 2.4. Pojistkou je část cestovní smlouvy obsahující údaje o pojistníkovi (osoba uzavírající cestovní smlouvu), pojištěných (ostatní osoby uvedené v cestovní smlouvě), době trvání a rozsahu pojištění a výši pojistného.
- 2.5. Pojistná smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- 2.6. Případné spory vyplývající z cestovního pojištění budou řešeny příslušnými soudy v České republice podle českého práva. Stížnosti je možné podat písemně k rukám vedení pojistitele, příp. se obrátit na Českou národní banku.
- 2.7. Pojistnou událostí je nahodilá skutečnost související s cestováním blíže určená ve zvláštních pojistných podmínkách, která nastala v době trvání pojištění a s níž je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění.

3. POJISTNÉ

- 3.1. Pojistné se stanoví podle zeměpisné oblasti, pro kterou se pojištění sjednává, věku pojištěného a účelu cesty. Jeho výše a splatnost je stanovena v pojistné smlouvě.
- 3.2. Pojistné se stanoví na celou dobu, na niž bylo pojištění sjednáno (jednorázové pojištění).

4. ÚZEMNÍ ROZSAH POJIŠTĚNÍ, POJIŠTĚNÉ OSOBY

- 4.1. Pojištění se vztahuje na pojistné události, k nimž došlo v zeměpisné oblasti, pro niž bylo pojištění sjednáno (Evropa, celý svět).
- 4.2. Pojištění lze sjednat pro cesty z České republiky do zahraničí.
- 4.3. Pojištění léčebných výloh se nevztahuje na území státu, kde je pojištěný zařazen do systému zdravotní péče.
- 4.4. Pojištěný jsou osoby jmenovitě uvedené

v pojistné smlouvě (resp. pojistce). Pojistit lze občany České republiky i cizí státní příslušníky.

5. POČÁTEK, ZMĚNY A DOBA TRVÁNÍ POJIŠTĚNÍ

- 5.1. Pojištění lze sjednat pouze před nastoupením cesty, na niž se má vztahovat.
- 5.2. Pojištění počíná nejdříve den následující po dni uzavření pojistné smlouvy.
- 5.3. Pojištění trvá
- 5.3.1. od okamžiku překročení hranice České republiky, nejdříve však ode dne uvedení v pojistné smlouvě jako počátek pojištění, do okamžiku překročení hranice České republiky při návratu, nejpozději do dne uvedeného v pojistné smlouvě jako konec pojištění
- 5.3.2. při použití vlastní dopravy u pojištění, které je součástí zájezdu, a k němu individuálně sjednaného pojištění od okamžiku překročení hranice České republiky, nejdříve však ode dne předcházejícího stanovenému dni nástupu pobytu, do okamžiku překročení hranice České republiky při návratu, nejpozději do dne následujícího po stanoveném konci pobytu
- 5.4. Pojištění zrušení cesty počíná okamžikem zaplacení pojistného a trvá do okamžiku nástupu cesty.
- 5.5. Pojištění lze prodloužit nejpozději v poslední den trvání již sjednaného pojištění. Celková doba původního a prodlouženého pojištění nesmí přesáhnout 90 dnů.
- 5.6. Doba trvání pojištění automaticky prodloužíme až o 3 měsíce, bude-li na základě potvrzení ošetřujícího lékaře návrat pojištěného do vlasti odložen z důvodu onemocnění či úrazu, na něž se vztahuje toto pojištění.
- 5.7. Pojistná smlouva zaniká uplynutím pojistné doby, dohodou smluvních stran a dalšími způsoby uvedenými v § 19 a násl. zákona.

6. PŘIPOJIŠTĚNÍ

- 6.1. K vybraným produktům pojištění, resp. individuálně sjednávaného připojištění lze sjednat další připojištění, a to v rozsahu uvedeném v přehledu pojistného plnění, který je nedílnou součástí těchto pojistných podmínek (dále jen „přehled“).
- 6.2. Připojištění se sjednává vždy samostatně pro jednoho pojištěného a rozsah připojištění může být u jednotlivých pojištěných rozdílný.

7. POJIŠTĚNÍ SPORTOVNÍ ČINNOSTI

- 7.1. Pojištění se vztahuje na pojistné události, k nimž došlo při provozování běžných rekreačních a plážových sportů, jako jsou např. plážový volejbal, turistika v běžném nenáročném terénu do výšky 3 000 m n. m., běžná cykloturistika, plavání, vodní atrakce a další sporty srovnatelné rizikovosti, nejsou-li uvedeny v bodě 7.2., a dále při provozování zimních sportů, tj. při lyžování či snowboardingu na místech určených k provozování těchto sportů.
- 7.2. Bylo-li sjednáno připojištění rizikových sportů, vztahuje se pojištění na pojistné události, k nimž došlo při provozování následujících sportů
- 7.2.1. vysokohorská turistika a horolezectví do 5 000 m n. m.
- 7.2.2. cyklokros a jiné sjíždění náročných terénů na kole
- 7.2.3. jízda na koni s výjimkou dostihů
- 7.2.4. rafting a jiné sjíždění divokých řek, canyoning
- 7.2.5. surfing, windsurfing, jachting

- 7.2.6. potápění s použitím samostatných dýchacích přístrojů do hloubky 40 m
- 7.2.7. parasailing, paragliding
- 7.2.8. bungee jumping
- 7.2.9. motorové sporty na sněhu či vodě
- 7.2.10. lyžování či snowboarding mimo místa určená k provozování těchto sportů
- 7.2.11. další sporty srovnatelné rizikovosti
- 7.3. O rizikovosti sportu pro účely pojištění rozhoduje pojistitel.
- 7.4. Pojištěný je při provozování sportovní činnosti povinen dodržovat příslušná bezpečnostní opatření včetně používání funkčních ochranných pomůcek a vybavy. V případě porušení této povinnosti nebo provozování sportovní činnosti bez patřičného oprávnění, je-li pro takovou činnost vyžadováno, může pojistitel pojistné plnění přiměřeně snížit.

8. ROZSAH A SPLATNOST POJISTNÉHO PLNĚNÍ

- 8.1. Pojistné plnění poskytneme v rozsahu sjednaném pojistnou smlouvou a uvedeném v pojistce (označení produktu).
- 8.2. Limity pojistného plnění uvedené v přehledu představují nejvyšší možné částky, které poskytneme za jednu nebo všechny pojistné události, jež nastanou v době trvání pojištění, není-li dále uvedeno jinak. V přehledu jsou rovněž uvedeny limity dílčích pojistných plnění a spoluúčast pojištěného na vzniklé škodě.
- 8.3. U pojištění přerušení cesty poskytneme všem rodinným příslušníkům pojištěným v rámci jedné pojistné smlouvy nejvyšší limit pojistného plnění.
- 8.4. U pojištění stornopoplatků se limit pojistného plnění stanoví podle ceny zájezdu. Nejvyšší hranicí plnění všem rodinným příslušníkům pojištěným v rámci jedné pojistné smlouvy je dvojnásobek limitu, na který bylo pojištění sjednáno.
- 8.5. Nejsme povinni plnit, projeví-li se v době trvání pojištění důsledky události nastalé před počátkem pojištění.
- 8.6. Uzavřete-li s námi několik pojistných smluv na stejná rizika, poskytneme pojistné plnění pouze z titulu jedné z nich.
- 8.7. Pojistné plnění v případě přepravy je omezeno cenou letenky v ekonomické třídě nebo cenou odpovídající úrovni dopravy, není-li z lékařských důvodů nutný jiný druh přepravy předem schválený asistenční službou.
- 8.8. Pojistné plnění je splatné do 15 dnů poté, co jsme skončili šetření nutné ke zjištění rozsahu naší povinnosti plnit. Šetření je skončeno, jakmile sdělíme jeho výsledky oprávněné osobě.
- 8.9. Na pojistitele přecházejí nároky, které vzniknou pojištěnému v souvislosti s pojistnou událostí vůči jeho zdravotní pojišťovně podle předpisů o zdravotním pojištění.
- 8.10. Zachraňovací náklady ve smyslu zákona hradí pojistitel maximálně do výše 1 000 Kč. Výše limitu zachraňovacích nákladů na záchranu života nebo zdraví osob činí 30 % limitu pojistného plnění sjednaného pro případ úmrtí následkem úrazu.
9. POVINNOSTI PŘI ŠKODNÉ UDÁLOSTI
- 9.1. Kromě povinností uložených zvláštními pojistnými podmínkami a právními předpisy jste povinni zejména
- 9.1.1. učinit veškerá možná opatření k odvrácení či k zamezení rozšíření jakékoli škodné události
- 9.1.2. bez zbytečného odkladu nám písemně oznámit, že nastala škodná událost, dát

- o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu
- 9.1.3. spolu s oznámením škodné události nám zaslat řádně vyplněný škodní protokol s originály dokladů, jež jsou uvedeny v záhlaví tohoto protokolu, případně předložit další doklady, které si vyžádáme
- 9.1.4. oznámit nám, je-li totéž riziko pojištěno zároveň u jiného pojistitele, uvést jeho jméno a sjednaný limit pojistného plnění zabezpečit vůči jinému právo na náhradu škody způsobené pojistnou událostí
- 9.1.6. při škodné události související se zdravotním stavem či úmrtím nám udělit souhlas se zjišťováním zdravotního stavu či příčiny úmrtí na základě zpráv a zdravotnické dokumentace vyžádaných námi pověřeným zdravotnickým zařízením (lékařem) od ošetřujících lékařů, případně se nechat prohlédnout či vyšetřit námi pověřeným zdravotnickým zařízením (lékařem)
- 9.1.7. nahlásit policii nejdéle do 24 hodin od zjištění škodnou událost, pro jejíž uplatnění je nutný policejní protokol
- 9.2. Porušíte-li některou z povinností uložených Vám pojistnými podmínkami nebo právními předpisy, jsme oprávněni snížit pojistné plnění podle toho, jaký vliv mělo toto porušení povinností na vznik pojistné události, její průběh či na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše pojistného plnění.
- 9.3. Uvedete-li při uplatnění práva na pojistné plnění vědomě nepravdivé nebo hrubě zkrleslé údaje týkající se rozsahu pojistné události nebo podstatné údaje zamlčíte, jsme oprávněni odmítnout pojistné plnění v celém rozsahu.
- 9.4. Pojistitel je povinen po oznámení škodné události bez zbytečného odkladu zahájit šetření nutné ke zjištění rozsahu jeho povinnosti plnit. Toto šetření je povinen ukončit do 3 měsíců po tom, co mu byla škodná událost oznámena. Nemůže-li ukončit šetření v uvedené lhůtě, je pojistitel povinen sdělit oprávněné osobě důvody, pro které nelze šetření ukončit, a poskytnout jí na její žádost přiměřenou zálohu. Lhůtu podle věty první lze dohodou prodloužit. Tato lhůta neběží, je-li šetření znemožněno nebo ztíženo z viny oprávněné osoby, pojistníka nebo pojištěného.
- 10. DORUČOVÁNÍ**
- 10.1. Písemnosti pojistitele určené pojistníkovi, pojištěnému a každé další osobě, které z pojištění vzniklo právo nebo povinnost (dále jen „adresát“), se doručují prostřednictvím držitele poštovní licence (dále jen „pošta“) obyčejnou nebo doporučenou zásilkou na korespondenční adresu uvedenou v pojistné smlouvě nebo na korespondenční adresu písemně oznámenou pojistiteli adresátem. Písemnosti mohou být doručovány rovněž zaměstnancem pojistitele nebo jinou osobou pověřenou pojistitelem; v takovém případě se písemnost považuje za doručenu dnem jejího převzetí.
- 10.2. Písemnost odeslaná adresátovi doporučenou zásilkou se považuje za doručenu, nejde-li o doručení podle dalších odstavců, desátý den po prokazatelném odeslání zásilky. Písemnost pojistitele odeslaná adresátovi doporučenou zásilkou s dodejkou se považuje za doručenu, nejde-li o doručení podle dalších odstavců, dnem převzetí uvedeným na dodejce. Za doručenu adresátovi se považuje i zásilka doručená příjemci rozdílnému od adresáta, jemuž pošta doručila zásilku v souladu s právními předpisy o poštovních službách.
- 10.3. Odepře-li adresát přijetí doručované písemnosti, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy ji adresát odepřel převzít.
- 10.4. Nebyl-li adresát zastížen a písemnost odeslaná doporučenou zásilkou nebo doporučenou zásilkou s dodejkou byla uložena na poště a adresát si písemnost v úložní lhůtě nevyzvedl, považuje se písemnost za doručenu posledním dnem úložní lhůty, i když se adresát o uložení nedozvěděl nebo se v místě doručení nezdržoval.
- 10.5. Pokud se písemnost vrátí jako nedoručitelná z jiných než uvedených důvodů, považuje se za doručenu dnem jejího vrácení pojistiteli.
- 11. VÝLUKY Z POJIŠTĚNÍ**
- 11.1. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění v případech výluk uvedených ve zvláštních pojistných podmínkách a dále tehdy, dojde-li ke škodné události v souvislosti či v důsledku
- 11.1.1. úmyslného jednání pojistníka, pojištěného nebo jiné osoby z podnětu některého z nich
- 11.1.2. hrubé nedbalosti pojištěného s výjimkou pojistného plnění na základě odpovědnosti za škodu
- 11.1.3. jednání pojištěného pod vlivem alkoholu, omamných či psychotropních látek
- 11.1.4. mentální či nervové poruchy pojištěného nebo onemocnění AIDS
- 11.1.5. úniku jaderné energie či zařízení z radioaktivního paliva nebo odpadů, účinku jaderných, chemických či biologických zbraní
- 11.1.6. války, občanských nepokojů, vyhlášené či nevyhlášené vojenské akce, občanské války, invaze, povstání, revoluce, vzpoury, vojenského puče nebo násilného uchope- ní moci
- 11.1.7. teroristického činu a jakýchkoli jiných aktů násilí, na nichž se pojištěný podílel
- 11.1.8. cesty do oblasti, kterou ústřední orgán státní správy (např. Ministerstvo zahraničních věcí) či pojistitel v seznamu oblastí se zvýšeným bezpečnostním rizikem označily jako válečnou zónu, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak
- 11.1.9. účasti na výpravách do míst s extrémními klimatickými nebo přírodními podmínkami a na expedicích (např. polární výpravy, výpravy do pouští, průzkum jeskyní apod.)
- 11.1.10. organizace jakýchkoli mimořádných akcí za účelem záchrany života či vyhledání pojištěného v odlehlých místech či v prostředí extrémních společensko-politických, klimatických nebo přírodních podmínek (např. v povstaleckých oblastech, v horách, v hlubokých lesních porostech, na širém moři, v řídcích osídlených místech)
- 11.1.11. účasti v závodech motorových vozidel nebo tréninku na ně
- 11.1.12. létání v letadle s výjimkou cestování v registrovaném osobním letadle v roli cestujícího, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak
- 11.1.13. provozování rizikových sportů, není-li sjednán produkt, který takové sportování obsahuje
- 11.1.14. provozování extrémních sportů a profesionální sportovní činnosti jakéhokoli druhu, není-li dohodnuto jinak
- 11.1.15. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění rovněž
- 11.1.16. v případě následně vzniklých škod
- 11.1.17. nenahlášení případů, kdy je nutný k uplatnění práva na pojistné plnění policejní protokol, nejdéle do 24 hodin od zjištění škodné události policií
- 12. VÝKLAD POJMŮ**
- 12.1. Pro účely tohoto pojištění znamená
- 12.2. **ambulantní ošetření** ošetření poskytnuté lékařem mimo nemocnici nebo v ní, není-li pacient do nemocnice přijat
- 12.2.1. **cennost** starožitnosti, klenoty, kožeshiny, drahé kameny a předměty obsahující zlato či platinu
- 12.2.2. **Evropa** všechny evropské státy včetně Pobaltí s výjimkou ostatních států na území bývalého SSSR, všechny státy na pobřeží Středozemního moře
- 12.2.3. **expedice** výpravu předem organizovanou s cílem dosažení zvláštních sportovních či vědeckých výsledků
- 12.2.4. **chronické onemocnění** nemoc nebo jiný stav, který se pomalu rozvíjí a trvá dlouhou dobu (na rozdíl od akutního případu) a který existoval v okamžiku uzavírání pojistné smlouvy, přičemž zdravotní stav nebyl stabilizován a potřeba léčby mohla být předvídána před nastoupením cesty do zahraničí, tj. pokud nemoc během předchozích 6 měsíců vyžadovala hospitalizaci nebo byla na postupu nebo způsobila podstatné změny v užívání léků; termín „chronické“ nemusí znamenat, že vada je neléčitelná
- 12.2.5. **jednotlivá věc** rovněž soupravu obsahující několik jednotlivých položek fotografického zařízení, video zařízení, vzorků zboží apod.
- 12.2.6. **kompenzační tabulka** zvláštní seznam tělesných poškození spolu s procentními sazbami případných náhrad, který je k dispozici u pojistitele
- 12.2.7. **manuální práce** jakákoli odměňovaná činnost či práce kromě práce administrativní či řídicí povahy
- 12.2.8. **osobní věci** věci osobní potřeby, které se obvykle berou s sebou na cestu a odpovídají charakteru cesty, jako jsou např. ošacení, obuv, toaletní potřeby, příruční brašna, knihy, hodinky, brýle, dalekohled, fotoaparát, videokamera, stan atd., které náleží pojištěnému nebo příslušníkům jeho domácnosti, a dále věci, které pojištěný prokazatelně nabyl během cesty
- 12.2.9. **pojistník** osobu, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu
- 12.2.10. **pojištění obnosové** pojištění, jehož účelem je získání obnosu, tj. dohodnuté finanční částky v důsledku pojistné události ve výši, která je nezávislá na vzniku nebo rozsahu škody
- 12.2.11. **pojištění škodové** pojištění, jehož účelem je náhrada škody vzniklé v důsledku pojistné události
- 12.2.12. **pojištěný** osobu, na jejíž majetek, život, zdraví, odpovědnost za škodu či jiné hodnoty pojistného zájmu se pojištění vztahuje
- 12.2.13. **pokračující léčba** jakoukoli formu zdravotní péče poskytovanou po léčení akutního onemocnění či úrazu (o tom, zda je léčení považováno za pokračující léčbu, rozhoduje lékař asistenční služby po poradě s ošetřujícím lékařem)
- 12.2.14. **rodinný příslušník** (nejbližší příbuzný) manžela/manželku, druha/družku (tj. osobu, s níž pojištěný žije ve společné domácnosti a která je registrovaná na stejné adrese), rodiče a děti
- 12.2.15. **spolucestující** osobu, která si zakoupila cestu s cílem cestovat společně s pojištěným a je uvedena na stejném dokladu o pojištění, resp. cestovní smlouvě
- 12.2.16. **škodná událost** skutečnost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění
- 12.2.17. **teroristický čin** čin, který zejména za použití či pod pohrůzkou síly nebo násilí spáchá osoba či skupina osob, ať již sama či ve spojení s jakoukoli organizací nebo státním orgánem nebo jejím jménem, a to z politických, náboženských, ideologických či etnických důvodů nebo pro dosažení obdobných cílů včetně záměru ovlivnit jakýkoli státní orgán či uvést veřejnost či její část do strachu
- 12.2.18. **úraz** neočekávané a náhlé působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly nezávislé na vůli pojištěného, ke kterému došlo během trvání pojištění a kterým bylo pojištěnému způsobeno poškození zdraví nebo smrt
- 12.2.19. **vlast** území České republiky
- 12.2.20. **živelní událost** požár, výbuch, bezpro-

střední úder blesku, vichřici, povodeň nebo záplavu, krupobíť, sesouvání půdy, zřícení skal nebo zemín, sesouvání nebo zřícení lavin, pád stromů nebo stožárů, zemětřesení, vulkanickou činnost

ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY (ZP-FC-0910)

A POJIŠTĚNÍ LÉČEBNÝCH VÝLOH (škodové)

1. Pojistná ochrana se vztahuje pouze na péči nutnou z lékařského hlediska, tj. na péči stabilizující Váš stav natolik, že jste schopni v cestě pokračovat, nebo být jako nemocní převezeni do vlasti.
2. Pojistná ochrana se vztahuje pouze na léčebnou péči poskytovanou oprávněným zdravotnickým personálem, jímž nesmíte být Vy nebo někdo z Vašich příbuzných.
3. Pokud během zahraniční cesty náhle akutně onemocníte či utrpíte úraz, uhradíme Vám či za Vás obvyklé, odpovídající a přiměřené výlohy na
 - 3.1. léčení či operaci, a to zejména poplatky za návštěvu lékaře, předepsané léky, infuzní tekutiny a ostatní léčiva, obvazové materiály a použití zdravotnických přístrojů
 - 3.2. fyzioterapeutické nebo chiropraktické léčení předepsané ošetřujícím lékařem
 - 3.3. léčení či operaci vztahující se k těhotenství a porodu do 2 měsíců před předpokládaným datem porodu
 - 3.4. léčení či operaci předčasně narozeného dítěte do 2 měsíců před předpokládaným datem narození
 - 3.5. plastickou operaci nebo léčbu jejich následků a komplikací za předpokladu, že úraz vyžaduje nemocniční léčbu do 24 hodin po úrazu
 - 3.6. ambulantní zubní ošetření za účelem bezprostřední úlevy bolesti
 - 3.7. umístění v nemocnici nebo na klinice včetně stravování a ubytování (min. dvouložkový pokoj)
 - 3.8. umístění v nemocničním pokoji s intenzivní péčí, je-li nezbytná z lékařských důvodů
 - 3.9. prodloužení pobytu v hotelu a stravování, schválené asistenční službou, budete-li z rozhodnutí ošetřujícího lékaře upoutáni na lůžko pro akutní onemocnění či úraz

Zvláštní výluky

4. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění, vzniknou-li léčebné výlohy v důsledku
 - 4.1. léčení, hospitalizace nebo ubytování po návratu do vlasti
 - 4.2. dalšího léčení, hospitalizace nebo ubytování, odmítnete-li přeložení, o němž rozhodl lékař asistenční služby a které schválil ošetřující lékař jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné
 - 4.3. léčení, hospitalizace nebo ubytování, lze-li léčení odložit až do Vašeho návratu do vlasti, a to na základě rozhodnutí lékaře asistenční služby, schváleného ošetřujícím lékařem jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné
 - 4.4. léčení či operace úrazu nebo onemocnění, jež nastaly před odjezdem do zahraničí
 - 4.5. léčení či operace chronického onemocnění
 - 4.6. pokračující léčby stávající nemoci nebo úrazu
 - 4.7. uměle vyvolaného přerušení těhotenství
 - 4.8. léčení, za jehož účelem byla cesta uskutečněna
 - 4.9. preventivních či kontrolních vyšetření a vydání lékařských osvědčení

4.10. zhotovení protéz včetně léčebných výloh na jejich umístění nebo nahrazení

4.11. pobytu v zotavovně nebo v rehabilitačním zařízení

Při škodné události

5. Při hospitalizaci jste povinni informovat asistenční službu ihned po přijetí do nemocnice. Neučiníte-li tak, může být pojistné plnění odmítnuto či sníženo.
6. Nemůžete-li při ambulantním ošetření zaplatit účet na místě v hotovosti, obraťte se na asistenční službu, která poskytne platební záruky a zajistí úhradu. Účty uhrazené v hotovosti Vám proplatíme po návratu do vlasti.
7. Uhradíte-li účty zaslané na Vaši adresu, aniž byste je ihned předali pojistiteli, jsme oprávněni pojistné plnění odmítnout.

B POJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB (škodové)

B 1 AKTIVNÍ ASISTENCE

1. Pomoc v tísňových situacích během cestování (hospitalizace, složité ambulantní ošetření, úmrtí, ztráta cestovních dokladů, potřeba právní pomoci či kontaktu s rodinou ve vlasti apod.) Vám poskytne asistenční služba, která je námi pověřena jednat při všech škodných událostech.
2. Kromě případů uvedených v těchto pojistných podmínkách jste dále povinni bezodkladně informovat asistenční službu v případě potřeby převozu, přeložení či přepravy, repatriace tělesných ostatků či zajištění opatrovníka a získat její svolení. Pokud tak neučiníte, jsme oprávněni pojistné plnění odmítnout.
3. Výlohy na převoz, přeložení a přepravu, repatriaci tělesných ostatků či zajištění opatrovníka uhradíme do výše uvedené v přehledu plnění, která však nesmí spolu s náklady na léčebné výlohy přesáhnout limit pojistného plnění, na který bylo sjednáno pojištění léčebných výloh.
4. Poskytne-li asistenční služba na žádost pojištěného pomoc v případech, na něž se nevztahuje toto pojištění, má vůči pojištěnému právo na náhradu částek, které za něj v souvislosti s touto pomocí uhradila (zejména léčebné výlohy, výlohy spojené s repatriací apod.).

B 2 PŘEVOZ, PŘELOŽENÍ, PŘEPRAVA

1. Jestliže během zahraniční cesty onemocníte či utrpíte úraz v souladu se sekci A těchto pojistných podmínek, zabezpečíme a uhradíme přiměřené mimořádné výlohy na
 - 1.1. převoz ambulancí v tísňové situaci
 - 1.2. převoz do nejbližšího vhodného místa léčby podle pokynů ošetřujícího lékaře
 - 1.3. přeložení do jiného vhodného místa léčby schválené ošetřujícím lékařem jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné
 - 1.4. přeložení do nemocnice ve vlasti schválené ošetřujícím lékařem jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné
 - 1.5. pověřený lékařský doprovod, jeho ubytování, stravování, přepravu a honoráře, dojde-li k Vašemu přeložení podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře
 - 1.6. přepravu po skončení léčby za účelem do držení stanoveného průběhu cesty
 - 1.7. přepravu po skončení léčby zpět do vlasti, byl-li plánovaný průběh cesty časově narušen a v cestě není možné pokračovat
 - 1.8. ubytování a stravování v hotelu, schválené asistenční službou, nelze-li Vaši přepravu zajistit bezprostředně po skončení léčby

2. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění, vzniknou-li výlohy v důsledku

- 2.1. převozu, přeložení či přepravy s použitím letecké ambulance, nejde-li o tísňovou situaci
- 2.2. přeložení vyvolaného Vaší obavou z infekce
- 2.3. přeložení či přepravy do země Vašeho trvalého pobytu s výjimkou vlasti

B 3 REPATRIACE TĚLESNÝCH OSTATKŮ

1. Dojde-li během zahraniční cesty k úmrtí pojištěného následkem onemocnění nebo úrazu, zabezpečíme a uhradíme výlohy na
 - 1.1. kremaci či uložení do hrobu v zahraničí
 - 1.2. repatriaci tělesných ostatků do pohřebního ústavu nebo nemocnice ve vlasti, tj. výlohy na dočasnou rakev, balzamování a přepravu ostatků v souladu s příslušnými právními předpisy

B 4 OPATROVNÍK

1. Budete-li během zahraniční cesty z rozhodnutí ošetřujícího lékaře upoutáni na lůžko či hospitalizováni pro vážné onemocnění či úraz, uhradíme přiměřené mimořádné výlohy na přepravu, ubytování, stravování a cestovní pojištění
 - 1.1. osoby podle Vašeho výběru, která s Vámi zůstane během léčení, příp. při přeložení jako doprovázející opatrovník
 - 1.2. Vašich spolecestujících dětí mladších 18 let, jsou-li u nás rovněž pojištěny
 - 1.3. osoby, která v případě úmrtí pojištěné osoby následkem onemocnění či úrazu zůstane s tělesnými ostatky a doprovází je do vlasti
2. Budete-li během zahraniční cesty hospitalizováni pro vážné onemocnění nebo úraz a ošetřující lékař potvrdí, že hospitalizace v místě potrvá nejméně 5 dnů ode dne přijetí do nemocnice, a nebudete-li s Vámi na cestě spolecestující starší 18 let, který může být Vaším doprovázejícím opatrovníkem, uhradíme přiměřené výlohy na přepravu, ubytování, stravování a cestovní pojištění
 - 2.1. osoby podle Vašeho výběru, která za Vámi přicestuje z vlasti, zůstane s Vámi během léčení a doprovází Vás při přeložení či přepravě do vlasti
 - 2.2. osoby, která v případě úmrtí pojištěného následkem onemocnění či úrazu přicestuje z vlasti a doprovází tělesné ostatky do vlasti
 3. Výlohy na ubytování a stravování uhradíme v rámci celkového pojistného plnění nejvýše do poloviny limitu pojistného plnění.

Zvláštní výluky

4. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění, vzniknou-li výlohy na
 - 4.1. zpáteční cestu doprovázejícího opatrovníka, nenastoupí-li ji do 2 dnů po ukončení úlohy doprovázejícího opatrovníka
 - 4.2. ubytování a stravování doprovázejícího opatrovníka, jakmile přicestuje do místa Vašeho léčení přivoláný opatrovník
 5. Opatrovník není oprávněn bez předchozího schválení asistenční službou činit jakékoliv úkony a rozhodnutí související s hospitalizací, převozem, repatriací pojištěného apod. Učiní-li tak, jsme oprávněni odmítnout uhrazení nákladů takto vzniklých, nebo úhradu těchto nákladů požadovat po opatrovníkovi.

C POJIŠTĚNÍ ÚRAZU (obnosové)**C 1 TRVALÉ NÁSLEDKY ÚRAZU**

1. Utrpíte-li během zahraniční cesty úraz, jenž zanechá trvalé následky, poskytneme Vám pojistné plnění
 - 1.1. způsobil-li úraz alespoň pětiprocentní trvalé následky podle kompenzační tabulky
 - 1.2. stanovil-li lékař konečné následky úrazu nejpozději do tří let po úrazu
2. Podle druhu a rozsahu trvalých následků vyplatíme příslušný procentní podíl z limitu pojistného plnění podle kompenzační tabulky.
3. Týkají-li se trvalé následky části těla, která byla poškozena již před úrazem, snížíme pojistné plnění o procentní částku odpovídající předcházejícímu poškození.

C 2 ÚMRTÍ NÁSLEDKEM ÚRAZU

1. Zemře-li pojištěný do jednoho roku výhradním a přímým následkem úrazu, který nastal v době trvání pojištění, poskytneme pojistné plnění oprávněným osobám podle ustanovení § 51 odst. 2 a 3 zákona o pojistné smlouvě, nestanovil-li pojištěný písemně jinak.
2. Pojistné plnění bude sníženo o případné předchozí plnění z titulu trvalých následků téhož úrazu.

Zvláštní výluky (C 1, C 2)

3. Pojištění se nevztahuje na
 - 3.1. trvalé následky či úmrtí, které jsou přímým důsledkem jakéhokoliv onemocnění
 - 3.2. trvalé následky či úmrtí, které jsou důsledkem úrazu, k němuž došlo výhradně a přímo z důvodu onemocnění
 - 3.3. trvalé následky či úmrtí členů posádky letadla při výkonu jejich práce ve vzduchu
 - 3.4. trvalé následky či úmrtí v důsledku únosu letadla či únosu osob
 - 3.5. poškození zdraví, jež není uvedeno v kompenzační tabulce

Při škodné události (C 1, C 2)

4. Jste povinni vyhledat okamžitě lékařské ošetření, zůstat v lékařské péči, postupovat podle pokynů lékaře a bez zbytečného odkladu uvědomit asistenční službu.
5. Jakékoli pojistné plnění bude sníženo o polovinu, budete-li v době úrazu starší 65 let či utrpíte-li úraz při provádění manuální práce.

D POJIŠTĚNÍ OSOBNÍCH VĚCÍ (škodové)**D 1 ŠKODA NA OSOBNÍCH VĚCÍCH**

1. Uhradíme Vám škodu na osobních věcech, byla-li škoda způsobena
 - 1.1. živelní událostí
 - 1.2. krádeží, při které pachatel prokazatelně překonal překážky chránící osobní věci před odcizením, a to pouze v případě, došlo-li ke krádeži v ubytovacím zařízení nebo z uzamčeného zavazadlového prostoru v řádně zajištěném vozidle a za předpokladu, že osobní věci nebyly zvnějšku viditelné
 - 1.3. dopravní nehodou
 - 1.4. loupežným přepadením
 - 1.5. v době, kdy byly osobní věci předány dopravci k přepravě proti potvrzení nebo uloženy podle pokynů dopravce v prostoru určeném pro společnou přepravu zavazadel
 - 1.6. v době, kdy byly předány proti potvrzení do úschovy
2. Při krádeži osobních věcí z vozidla Vám uhradíme nejvýše 50 % z limitu pojistného plnění.
3. Jednotlivou věc nahradíme až do výše

50 % z limitu pojistného plnění, v případě krádeže z vozidla až do výše 25 % z limitu pojistného plnění.

4. Exponované filmy, nahrávky, rukopisy, kresby apod. nahradíme do výše ceny suroviny.
5. Uhradíme Vám poplatek za dočasné nahrazení Vašeho cestovního pasu, znovuvystavení jízdenky, nouzové zaslání náhradních cestovních šeků a kreditních (platebních) karet.
6. Byly-li osobní věci poškozeny, uhradíme Vám přiměřené výlohy na jejich opravu, a to až do výše odpovídající ceně, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.
7. Byly-li osobní věci zničeny nebo odcizeny, vyplatíme Vám částku ve výši ceny, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.
8. Cenu, kterou měly osobní věci bezprostředně před pojistnou událostí, určí pojistitel nebo osoba pojistitelem pověřená tak, že cenu nové věci stejného nebo obdobného druhu a srovnatelných vlastností, která platila v době pojistné události, sníží o opotřebení či jiné znehodnocení osobních věcí, které vzniklo před pojistnou událostí. Nelze-li cenu takto určit, určí ji pojistitel nebo osoba jím pověřená odhadem.
9. Výplatu pojistného plnění přechází vlastnictví věci poškozené, zničené či nalezené na pojistitele.

Zvláštní výluky

10. Pojištění se nevztahuje na
 - 10.1. osobní věci odcizené z automatické úschovny skříňky
 - 10.2. vozidla, plavidla, jízdní kola a jiné dopravní prostředky nebo jejich příslušenství
 - 10.3. obchodní zboží, vzorky nebo sbírky
 - 10.4. peníze v hotovosti a cennosti
 - 10.5. cestovní šeky, známky, cenné papíry, kreditní (platební) karty nebo škody utrpěné v souvislosti se zneužitím uvedených cenin
 - 10.6. jakékoliv poškození osobních věcí (poškřábání, prodravění, potrhání apod.), pokud nebyla jejich užitná hodnota dostatečně snížena
 - 10.7. škody přímo či nepřímo způsobené stávkou, zablokováním, vězněním, konfiskací nebo zadržením pojištěného či jeho osobních věcí celními nebo jinými orgány
 - 10.8. osobní věci odcizené ze stanu, přívěsu či střešního nosiče vozidla, které mají některou ze stěn z nepevného materiálu (např. z plachtoviny), a z těch, které nejsou opatřeny bezpečnostním zámkem
 - 10.9. elektronické a optické přístroje a dioptrické brýle umístěné v zavazadle odevzdaném dopravci k přepravě

Při škodné události

11. Jste povinni předložit policejní protokol (vyžádejte si, aby obsahoval seznam odcizených osobních věcí, přibližnou dobu odcizení, kde byly odcizené věci uloženy, došlo-li k odcizení věcí z vozidla, zda bylo vozidlo řádně zabezpečeno, jaké části vozidla byly poškozeny při násilném vniknutí), věrohodný doklad o živelní události či potvrzení dopravce (protokol PIR apod.) nebo úschovny.
12. Při odcizení osobních věcí z vozidla jste povinni předložit doklad opravny o opravě části vozidla, která byla podle policejního protokolu poškozena při násilném vniknutí.
13. Dojde-li ke škodě na osobních věcech v ubytovacím zařízení, jste povinni

požádat provozovatele zařízení písemně o náhradu škody a převzetí žádosti si nechat potvrdit.

D 2 ZPOŽDĚNÍ ZAVAZADEL

1. Zpozdí-li se dodání Vámi řádně zaregistrovaných zavazadel o více než 6 hodin po Vašem příletu do zahraničí, uhradíme Vám za každou další započatou 1 hodinu zpoždění prokazatelně doložené mimořádné výlohy na nákup nezbytných náhradních věcí, tj. základních hygienických potřeb a oblečení (tzn., že za prvních 6 hodin zpoždění nevzniká na pojistné plnění nárok).

Při škodné události

2. Jste povinni předložit letenku či jiný cestovní dokument, písemný doklad od leteckého dopravce s uvedením důvodu a délky zpoždění zavazadel a účty za nákup nezbytných náhradních věcí.

E POJIŠTĚNÍ ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU (škodové)

1. Uhradíme za Vás škodu, kterou jste během zahraniční cesty způsobili třetí osobě a za kterou podle právních předpisů příslušné země odpovídáte.
2. Rozhoduje-li o náhradě škody soud nebo jiný oprávněný orgán, poskytneme pojistné plnění podle jeho rozhodnutí teprve poté, co nabude právní moci.

Zvláštní výluky

3. Pojištění se nevztahuje na odpovědnost za škodu
 - 3.1. způsobenou v souvislosti s výkonem jakéhokoliv povolání či výdělečné činnosti
 - 3.2. způsobenou na věcech vypůjčených, najatých, svěřených Vám do úschovy či předaných Vám do užívání, držení, k přepravě či zpracování
 - 3.3. způsobenou v souvislosti s používáním vozidel, lodí nebo letadel
 - 3.4. vzniklou v souvislosti s Vaším vlastnictvím zvířete či opatrováním zvířete
 - 3.5. způsobenou v souvislosti s provozováním lovu
 - 3.6. vzniklou v souvislosti s přenosem onemocnění na jinou osobu (infekce apod.)
 - 3.7. uznanou nad rámec stanovený právními předpisy
 - 3.8. která nespočívá ve škodě na zdraví či ve škodě na věci (např. finanční škoda)
 - 3.9. za niž odpovídáte spolucestujícímu nebo nejbližšímu příbuznému
 - 3.10. způsobenou při provozování sportů, pro něž lze sjednat připojištění, nebylo-li toto připojištění sjednáno

Při škodné události

4. Při vzniku škodné události jste povinni okamžitě informovat asistenční službu, jinak může být pojistné plnění odmítnuto. Jste povinni sdělit okolnosti případu, uvést jména a adresy poškozených a případných svědků a předložit jejich písemná prohlášení.
5. Nejste oprávněni naším jménem ani k částečnému vypořádání nebo uznání jakéhokoliv nároku třetí osoby (poškozeného).
6. Nejste oprávněni podepisovat žádný dokument, jehož obsahu dokonale nerozumíte.

F POJIŠTĚNÍ PRÁVNÍ OCHRANY (škodové)

1. Uhradíme za Vás náklady na právní zastoupení spojené s řízením o náhradě škody, kterou jste během zahraniční cesty způsobili třetí osobě, pokud byly předeem schváleny asistenční službou.

Zvláštní výluky Pojištění se nevztahuje na náklady vzniklé v souvislosti s odpovědností za škodu, na niž se nevztahuje pojištění odpovědnosti za škodu dle sekce E těchto pojištných podmínek.	Zvláštní výluky Nejsme povinni poskytnout pojištné plnění	zahraničního pobytu před návratem do vlasti, nastoupíte-li zpáteční cestu do 5 dnů před uplynutím doby, na kterou byla zahraniční cesta plánována.
Při škodné události Kromě povinností uvedených v sekci E těchto pojištných podmínek jste povinni projednat s námi předem jakékoliv použití právních služeb, řídit se našimi pokyny a nechat se zastupovat námi určeným či schváleným právním zástupcem. Náklady na právní zastoupení se podle svého charakteru (odpovědnost za škodu na zdraví či na majetku) započítávají do limitu pojištného plnění u pojištění odpovědnosti za škodu.	změníte-li Vy nebo cestovní kancelář cestovní plány nebo záměry včetně změn v knihování zájezdu (např. změna termínu odjezdu nebo destinace, změna jména cestujícího, změna hotelu, prodloužení nebo zkrácení doby pobytu) zruší-li cestovní kancelář Vaši cestu, a to i v případě, že jste zrušili cestu z jakéhokoliv důvodu dříve, než tak učinila cestovní kancelář nemůžete-li obdržet víza nebo si vybrat dovolenou nedostavíte-li se k odjezdu, zmeškáte-li je, musíte-li být před cestou či během ní vyloučeni ze zájezdu apod.	Zvláštní výluky Nejsme povinni poskytnout pojištné plnění, vyuští-li přerušení cesty ve Váš návrat do vlasti do 24 hodin před plánovaným návratem z cesty nebylo-li přerušení cesty schváleno asistenční službou před nastoupením Vaší cesty do vlasti z důvodu změny cestovních plánů nebo záměrů, nemůžete-li obdržet víza apod.
G POJIŠTĚNÍ ZRUŠENÍ CESTY G 1 STORNOPOPLATKY (škodové)	pro akutní onemocnění či úraz, které existovaly v okamžiku uzavírání pojištné smlouvy pro chronické onemocnění pro úraz utrpěný v souvislosti s jednáním, kdy pojištěný vědomě nedodržel právní předpisy a doporučení	Při škodné události Při vzniku škodné události jste povinni okamžitě informovat asistenční službu.
Uhradíme Vám stornopoplatky z ceny zájezdu (tzn. bez případných fakultativních výletů, letištních tax a dalších příplatků, které se stanou nákladem cestovní kanceláře až při skutečném vycestování, pojištného apod.), které jste byli nuceni zaplatit cestovní kanceláři za předem uhrazené služby, bylo-li Vám znemožněno vycestovat pro 1.1. vážné akutní onemocnění či úraz vyžadující hospitalizaci nebo upoutání na lůžko podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře, jež nastaly Vám, spolucestujícímu či Vašemu nejbližšímu příbuznému 1.2. úmrtí shora uvedených osob, Vašich sourozenců či prarodičů nebo nejbližších příbuzných Vašeho manžela/manželky nebo druha/družky 1.3. zdravotní komplikace vyžadující hospitalizaci v důsledku těhotenství do dvou měsíců před očekávaným porodem, jež nastaly Vám či Vaší nejbližší příbuzné 1.4. znásilnění Vaší osoby či Vaší nejbližší příbuzné 1.5. nezaviněnou ztrátu zaměstnání v důsledku organizačních změn či zrušení zaměstnavatele, k níž dojde po úhradě služeb cestovní kanceláři, jež nastala Vám, Vašemu spolucestujícímu či Vašemu nejbližšímu příbuznému, který se měl účastnit téže cesty 1.6. rozsáhlé poškození Vašeho bydliště vzniklé těsně před odjezdem na zahraniční cestu následkem požáru, povodně či trestného činu třetí osoby apod., pokud lze doložit, že Vaše přítomnost je v den odjezdu prokazatelně nezbytná z důvodu zabránění šíření vzniklé škody	8. Při škodné události Jste povinni okamžitě a prokazatelně nám nahlásit (např. faxem, elektronickou poštou či jinak písemně), že nastala skutečnost, pro kterou budete nuceni zrušit cestu; neučiníte-li tak, může být pojištné plnění přiměřeně sníženo. 8.1. Jste povinni zrušit cestu neprodleně v okamžiku, kdy je zřejmé, že cesta nemůže být uskutečněna. 8.2. Při onemocnění či úrazu jste povinni předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, jenž nesmí být Vaším příbuzným, vystavené před plánovaným zahájením cesty, a řádnou lékařskou dokumentaci odůvodňující nezbytnost zrušení cesty. 8.3. Při ztrátě zaměstnání jste povinni předložit výpověď či dohodu se zaměstnavatelem, z nichž bude zřejmé, že pracovní poměr skončil či skončí z důvodu organizačních změn či zrušení zaměstnavatele, potvrzení o registraci na pracovním úřadu či potvrzení o nástupu do nového zaměstnání. 8.4. Jste povinni předložit stornofakturu cestovní kanceláře či účetní doklad o platbě zájezdu a o vrácené částce, cestovní smlouvu a nevyužití cestovní lístky. 8.5. Zrušíte-li cestu z jiných důvodů než pro onemocnění, úraz či ztrátu zaměstnání, jste povinni předložit policejní zprávu a další dokumenty dokazující příčiny vzniku škodné události.	3.1. vyuští-li přerušení cesty ve Váš návrat do vlasti do 24 hodin před plánovaným návratem z cesty 3.2. nebylo-li přerušení cesty schváleno asistenční službou před nastoupením Vaší cesty do vlasti 3.3. z důvodu změny cestovních plánů nebo záměrů, nemůžete-li obdržet víza apod. Při škodné události Při vzniku škodné události jste povinni okamžitě informovat asistenční službu. 4. Přerušíte-li cestu pro onemocnění, úraz, znásilnění či úmrtí, jste povinni předložit řádnou lékařskou dokumentaci z nemocnice či úmrtní list. 5. Přerušíte-li cestu z ostatních výše uvedených důvodů, jste povinni předložit policejní zprávu a další doklady prokazující vznik škodné události. 6. Jste povinni předložit originál rezervačních dokladů na zahraniční cestu, účty za ubytování a doklady na použitý dopravní prostředek. H POJIŠTĚNÍ NEVYUŽITÉ DOVOLENÉ (obnosové) 1. Poskytneme Vám kompenzaci za každý nevyužitý den dovolené, a to počínaje dnem následujícím po ošetření, přijetí do nemocnice či přerušení cesty, pokud v souladu s těmito pojištnými podmínkami budete 1.1. hospitalizováni déle než 24 hodin 1.2. přepraveni se souhlasem asistenční služby zpět do vlasti, a to více než 24 hodin před plánovaným návratem či koncem doby, na kterou bylo pojištění sjednáno 1.3. nuceni se souhlasem asistenční služby přerušit cestu z důvodů uvedených v sekci G 2 těchto pojištných podmínek, a to více než 24 hodin před plánovaným návratem či koncem doby, na kterou bylo pojištění sjednáno Při škodné události 2. Jste povinni předložit cestovní smlouvu či jiný věrohodný doklad o plánované délce dovolené.
Toto pojištění lze sjednat výhradně u cestovní kanceláře, kde je zájezd zakoupen. Pojištná ochrana nevzniká, je-li pojištění sjednáno později než v den poslední splátky ceny zájezdu. Vaše spoluúčast na pojištné události činí 20 % ze stornopoplatků. Dojde-li ke zrušení zájezdu méně než 29 dní před odjezdem, činí spoluúčast 30 %. Pokud se zrušená cesta měla uskutečnit do oblasti, kterou pojistitel zařadil do seznamu oblastí se zvýšeným bezpečnostním rizikem nebo politická, zdravotní či jiná situace v této oblasti může vyvolávat obavy z cestování, bude pojištné plnění sníženo o polovinu. Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly spolucestujícímu, jenž není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojištné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.	G 2 PŘERUŠENÍ CESTY (škodové) 1. Uhradíme Vám výlohy na Vaši dopravu z místa pobytu v zahraničí do vlasti, budete-li nuceni přerušit zahraniční cestu pro 1.1. vážné akutní onemocnění nebo úraz vyžadující hospitalizaci, jež nastaly po Vašem odjezdu do zahraničí Vašemu nejbližšímu příbuznému ve vlasti, či pro úmrtí nejbližšího příbuzného, sourozence či prarodiče nebo nejbližšího příbuzného manžela/manželky 1.2. znásilnění Vaší nejbližší příbuzné ve vlasti 1.3. podstatné škody na Vašem majetku ve vlasti vzniklé po Vašem odjezdu do zahraničí následkem živelní události či trestného činu třetí osoby, lze-li doložit, že Vaše okamžitá přítomnost je prokazatelně nezbytná z důvodu zabránění šíření vzniklé škody 2. Uhradíme rovněž přiměřené dopravní výlohy na zpáteční cestu do místa Vašeho	I POJIŠTĚNÍ SPOLUÚČASTI PŘI DOPRAVNÍ NEHODĚ (škodové) 1. Způsobíte-li vozidlem pronajatým v zahraničí dopravní nehodu, uhradíme Vám Vaši spoluúčast, kterou jste se museli na základě pojištění vztahujícího se k tomuto vozidlu podílet na vzniklé škodě. Při škodné události 2. Jste povinni předložit policejní protokol o dopravní nehodě, smlouvu s půjčovnou o nájmu vozidla, doklad o pojištění pronajatého vozidla a doklad o zaplacení spoluúčasti. J POJIŠTĚNÍ ZIMNÍCH SPORTŮ (WINTER) Kromě dále uvedených nebezpečí se toto pojištění vztahuje na veškeré pojištné události, k nimž došlo v důsledku provozování zimních sportů, a to v rozsahu a za podmínek stanovených těmito pojištnými podmínkami a s limity pojištného plnění uvedenými v přehledu. J 1 ŠKODA NA ZIMNÍM VYBAVENÍ (škodové) 1. Uhradíme Vám škodu na lyžařském či snowboardovém vybavení, k níž došlo

v rozsahu a za podmínek stanovených v sekci D 1 těchto pojistných podmínek.		podmínkami budete během zahraniční cesty upoutáni na lůžko (nikoliv hospitalizování) v důsledku akutního onemocnění či úrazu.		zahraničí, pokud budete v souladu s těmito pojistnými podmínkami	
J 2	NÁJEM NÁHRADNÍHO VYBAVENÍ (škodové)				
1.	Uhradíme Vám výlohy spojené s nájmem náhradního zimního vybavení, pokud dojde ke škodě na zimním vybavení za podmínek stanovených v sekci D 1 těchto pojistných podmínek či ke zpoždění zavazadel se zimním vybavením o více než 12 hodin po Vašem příletu do zahraničí.	K	PŘIPOJIŠTĚNÍ PRO GOLFISTY (GOLF) Kromě dále uvedených nebezpečí se vztahuje na veškeré pojistné události, k nimž došlo v důsledku provozování golfu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených těmito pojistnými podmínkami.	1.1.	nucení zrušit cestu v souladu se sekci G 1, a to za předpokladu, že green fees nejsou součástí ceny zájezdu
	Při škodné události (J 1, J 2)	K 1	ŠKODA NA GOLFOVÉM VYBAVENÍ (škodové)	1.2.	během zahraniční cesty hospitalizování či upoutání na lůžko v důsledku akutního onemocnění či úrazu
2.	Kromě splnění povinností uvedených v sekci D 1 těchto pojistných podmínek jste povinni předložit			2.	Při škodné události Kromě dokladů uvedených v sekci G 1 těchto pojistných podmínek či řádné lékařské dokumentace vystavené zdravotnickým zařízením, v němž jste byli v zahraničí ošetřeni či léčeni, jste povinni předložit účty za úhradu green fees.
2.1.	letenku či jiný cestovní dokument, písemný doklad od leteckého dopravce s uvedením důvodu a délky zpoždění zavazadel	K 2	NÁJEM NÁHRADNÍHO VYBAVENÍ (škodové)	K 4	HOLE-IN-ONE (škodové)
2.2.	účty za nájem náhradního zimního vybavení.			1.	Uhradíme Vám přiměřené výlohy na tradiční pohoštění spoluhráčů, podaří-li se Vám zahrát v rámci oficiálního turnaje jamku na jeden úder (Hole-in-One).
J 3	LAVINA (obnosové)			2.	Při škodné události Jste povinni předložit věrohodný doklad o autorství Hole-in-One a účty za pohoštění.
1.	Poskytneme Vám kompenzaci za každý den, o který budete nuceni prodloužit svůj pobyt v zahraničí z důvodu poškození přístupových komunikací lavinovým závalem.			L	PŘIPOJIŠTĚNÍ RIZIKOVÝCH SPORTŮ (SPORT)
	Při škodné události				Toto škodové připojištění se vztahuje na veškeré pojistné události, k nimž došlo v důsledku provozování rizikových sportů uvedených v bodě 7.2. všeobecných pojistných podmínek, a to v rozsahu a za podmínek stanovených těmito pojistnými podmínkami.
2.	Jste povinni předložit účty za ubytování a věrohodný doklad o lavinovém závalu potvrzený místním úřadem střediska, v němž trávíte dovolenou.	K 3	GREEN FEES (škodové)	1.	Uhradíme Vám škodu na sportovním vybavení potřebném k provozování rizikového sportu, za jehož účelem jste vycestovali, k níž došlo v rozsahu a za podmínek stanovených v sekci D 1 těchto pojistných podmínek.
J 4	NEVYUŽITÁ ZIMNÍ DOVOLENÁ (obnosové)				
1.	Poskytneme Vám kompenzaci za každý nevyužitý den dovolené, a to počínaje dnem následujícím po ošetření, pokud v souladu s těmito pojistnými				

Přehled pojistného plnění (limity v Kč)		Basic	FischerPlus	Fischer ExoticaPlus	Fischer USAPlus	Fischer WinterPlus	Golf	Sport
Léčebné výlohy	Léčebné výlohy Zubní ošetření Fyzioterapie	5 400 000 24 000 120 000						
Asistenční služby	Aktivní asistence Převoz, přeložení a přeprava Repatriace tělesných ostatků Náklady na opatrovníka	neomezeně 1 000 000 1 000 000 150 000						
Úraz	Trvalé následky úrazu Úmrtí následkem úrazu		300 000 200 000	300 000 200 000	300 000 200 000	300 000 200 000		
Osobní věci	Škoda na osobních věcech Zpoždění zavazadel Poskytnutí zálohy na pojistné plnění		30 000 ¹⁾	80 000 ¹⁾	80 000 ¹⁾	30 000 ¹⁾		
				10 000 ²⁾	10 000 ²⁾			
			100 €	100 €	100 €	100 €		
Odpovědnost za škodu	Škoda na zdraví Škoda na majetku		4 000 000 2 000 000	6 000 000 4 000 000	6 000 000 4 000 000	4 000 000 2 000 000		
Právní ochrana	Náklady na právní zastoupení		200 000	200 000	200 000	200 000		
Zrušení cesty	Úhrada stornopoplatků Přerušení cesty		80 000 ³⁾ 50 000	100 000 ³⁾ 50 000	100 000 ³⁾ 50 000	80 000 ³⁾ 50 000		
Nevyužitá dovolená	Nevyužitá dovolená		15 000 ⁴⁾	15 000 ⁴⁾	15 000 ⁴⁾	15 000 ⁴⁾		
Spoluúčast při dopravní nehodě	Spoluúčast při dopravní nehodě				15 000			
Zimní sporty Winter	Škoda na zimním vybavení Nájem náhradního vybavení Lavina Nevyužitá zimní dovolená Odpovědnost za škodu					10 000 ⁵⁾ 5 000 ⁴⁾ 20 000 ⁶⁾ 10 000 ⁶⁾ ano ⁷⁾		
Pro Golfisty Golf	Škoda na golfovém vybavení Nájem náhradního vybavení Úhrada green fees Hole-in-One Odpovědnost za škodu						30 000 ⁵⁾ 15 000 ⁶⁾ 10 000 ⁵⁾ 10 000 ano ⁷⁾	
Rizikové sporty Sport	Provozování rizikových sportů Škoda na sportovním vybavení Odpovědnost za škodu							ano ⁵⁾ ano ⁷⁾

Poznámky:
(díliči plnění, spoluúčasti)

1) spoluúčast 500 Kč
2) 2 000 Kč za hodinu
3) spoluúčast 20 - 30 % (min. 1 000 Kč)
4) 1 000 Kč za den
5) spoluúčast 1 000 Kč
6) 2 000 Kč za den
7) do limitu u odpovědnosti za škodu

CO POTŘEBUJETE ZNÁT PŘED UZAVŘENÍM POJISTNÉ SMLOUVY

(informace dle § 66 zák. č. 37/2004 Sb., o pojištění smlouvě)

POJISTITEL A DEFINICE POJIŠTĚNÍ

Evropská Cestovní Pojišťovna, a. s., se sídlem Křížkova 36a, Praha 8, Česká republika, IČ 49240196, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969, je na základě licence oprávněna poskytovat pojištění pomoci osobám v nouzi během cestování (asistenční služby) včetně pojištění finančních ztrát bezprostředně souvisejících s cestováním.

DOHLED V POJIŠTOVNICTVÍ

Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika

ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnosti související s pojištěním je možné podat písemně k rukám statutárního orgánu pojistitele, příp. se obrátit na Českou národní banku.

PRÁVO PLATNÉ PRO POJISTNOU SMLOUVU

Pojištná smlouva se řídí právním řádem České republiky.

PLATNOST A ZÁNİK POJISTNÉ SMLOUVY

Tyto informace se nacházejí ve všeobecných pojistných podmínkách.

PLACENÍ A VÝŠE POJISTNÉHO

Pojištění se platí najednou za celou dobu, na kterou bylo pojištění sjednáno (jednorázové pojištění). stanoví se na základě pojištné matematických zásad podle zeměpisné oblasti, pro kterou se pojištění sjednává, věku pojištěného a účelu cesty tak, aby byla zajištěna trvalá splnitelnost všech závazků pojistitele.

ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pojišťovna je oprávněna pro účely uzavření pojistné smlouvy a likvidace pojistné události zpracovávat (tzn. shromažďovat, ukládat na nosiče informací, vyhledávat, používat, uchovávat, třídit nebo kombinovat, blokovat a likvidovat) osobní údaje pojistníků a pojištěných (jméno, příjmení, rodné číslo nebo da-

tum narození, adresa bydliště) a v případě pojistné události související se zdravotním stavem rovněž citlivé údaje týkající se zdravotního stavu.

Pokud tyto osoby (subjekty údajů) odmítnou uvedené údaje poskytnout, nemůže být pojištná smlouva uzavřena, resp. provedena likvidace pojistné události. Osobní údaje je pojišťovna oprávněna zpřístupnit třetí straně zcela výjimečně, a to výhradně v souvislosti se šetřením pojistné události. Subjekt údajů má právo požádat pojišťovnu o informaci o zpracování svých osobních údajů (pojišťovna je oprávněna požadovat za tuto informaci přiměřenou úhradu), o opravu osobních údajů, o vysvětlení, příp. odstranění stavu, kdy zjistí nebo se domnívá, že pojišťovna zpracovává jeho osobní údaje v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života či se zákonem. Nevyhoví-li pojišťovna této žádosti, má subjekt údajů právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů. Pojišťovna je oprávněna uchovávat osobní údaje po dobu existence závazků vyplývajících z pojistné smlouvy nebo s ní souvisejících.

NEZAPOMEŇTE PŘED CESTOU

- Seznamte se základními informacemi o navštěvované zemi a místě pobytu.
- Cestujete-li do méně vyspělých zemí, zjistěte si u své cestovní kanceláře, zdali nepotřebujete očkování proti některým exotickým nemocím.
- Nezapomeňte si pořídit fotokopie dokladů a uložte je na jiné místo než originály.

- Léčíte-li se dlouhodobě, před každou cestou preventivně navštivte svého lékaře a zajistěte si nezbytné léky.
- Při cestě do země s vízovou povinností si předem ověřte, zdali váš pas má dostatečnou platnost pro vyřízení víza na příslušném konzulátu.
- Při cestování automobilem se informujte, zda Váš řidičský průkaz v navštívené zemi platí.

- Připravte se na odlišná pravidla silničního provozu.
- Zavazadla označte skrytou jmenovkou s adresou, kterou uložte také dovnitř zavazadel.
- Cestujete-li letecky, použijte pevných, dobře uzamykatelných zavazadel a pokud možno je výrazně odlište.

PŘI POBYTU V ZAHRAŇÍ

- Obrátte se na naši asistenční službu v jakékoli tísňové situaci. Odkudkoli ze světa jsou Vám k dispozici na telefonu naši asistenční koordinátoři, s nimiž můžete hovořit česky 24 hodin denně, 365 dní v roce.
- Pro případ zdravotních problémů je připraven na asistenční lince zkušený lékař, který vám pomůže nepřijemnou situaci vyřešit.
- V případě hospitalizace musíte asistenční službu telefonicky informovat okamžitě!
- Při převzetí od přepravce důkladně zkontrolujte zavazadla a při jejich vykradení či poškození okamžitě reklamujte u přepážky „Baggage Claims“ na letišti.

- Nikdy neodevzdávejte v zahraničí Váš cestovní pas, ať jste k tomu jakkoli vyzýváni.
- Při letecké přepravě si cenné a křehké věci (fotoaparáty, kamery, notebooky, lahve, šperky, peníze, léky apod.) berte s sebou do kabiny. Naopak do kabiny s sebou neberte nůžky, nože a jiné ostré předměty. Zavazadla vždy uzamkněte nebo jinak mechanicky znesnadněte přístup k jejich obsahu.
- Při cestování automobilem uložte veškerá zavazadla do zavazadlového prostoru. Věci v kabině vozu, byť přikryté, velmi přitahují pozornost zlodějů.
- V hotelu ukládejte cenné věci, větší finanční obnosy, šperky, doklady, mobilní telefony apod. do hotelového trezoru.

- Při ztrátě dokladů a jiných vážných záležitostech můžete požádat o pomoc naše zastupitelské úřady. Kontaktní telefon a adresu získáte u asistenční služby.
- V méně vyspělých zemích se vyhněte požívání vody z vodovodu, kostek ledu, místních mléčných výrobků a jídel prodávaných pouličními prodejci. I zuby si čistěte vodou prodávanou v lahvích a při sprchování vodu nepolykejte. Zabráňte tím žaludečním a střevním problémům a možné nákaze parazitů.



Assistance Prague s.r.o.

non-stop: +420 221 860 606

fax: +420 221 860 600

e-mail: help@euro-alarm.cz

JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ ŠKODY?

PŘI ZRUŠENÍ (STORNU) ZÁJEZDU

- Jste-li nuceni nenadále zrušit již sjednaný zahraniční zájezd, oznamte tuto skutečnost neprodleň pojišťovně písemně (fax 221 860 849) nebo e-mailem.

PŘI ONEMOCNĚNÍ NEBO ÚRAZU

- ocitnete-li se v zahraničí v nemocnici, vždy neprodleň informujte asistenční službu (tel. +420 221 860 606)
- některá zdravotnická zařízení v zahraničí po vás mohou vyžadovat úhradu ošetření v hotovosti
- zaplatíte-li ambulantní ošetření v hotovosti, uschovejte si účty, aby Vám mohly být po návratu proplaceny
- nebudete-li schopni uhradit účty v hotovosti, obraťte se na asistenční službu
- neuhrazujte žádné účty zaslané na Vaši adresu a předejte je ihned pojišťovně
- dojde-li k úrazu při dopravní nehodě, předejte pojišťovně veškeré doklady policie
- při úrazu, jehož následkem může být trvalé postižení, vždy informujte asistenční službu
- vyžaduje-li Vaše onemocnění či úraz lékařský převoz, asistenční služba musí být rovněž předem informována

PŘI ŠKODĚ NA ZAVAZADLECH

- krádež zavazadel neprodleň ohlaste na policii
- vyžádejte si policejní protokol obsahující seznam odcizených věcí, přibližnou dobu odcizení, kde byly odcizené věci uloženy, zda bylo vozidlo řádně zabezpečeno a jaké části vozidla byly poškozeny
- dojde-li ke škodě na zavazadlech v ubytovacím zařízení, požádejte písemně provozovatele o náhradu škody, převzetí žádosti si nechte potvrdit
- poškodí-li se zavazadla při přepravě, vyžádejte si od dopravce protokol PIR či jiné věrohodné potvrzení
- zdokumentujte okolnosti škody (fotografie atd.)
- při uplatnění škody přiložte originály účtů na věci, za něž požadujete náhradu

PŘI ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU

- svou odpovědnost za škodu bez souhlasu pojišťovny neuznáváte, vzniklou škodu neuhrazujete ani částečně, nepodepisujete žádný dokument, jehož obsahu nebudete rozumět
- poškozeného informujte o svém pojištění a předejte mu kontakt na pojišťovnu
- snažte se zajistit písemná prohlášení poškozeného a případných svědků
- zdokumentujte okolnosti škody (fotografie atd.), vždy kontaktujte asistenční službu

OZNÁMENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI

Pojištnou událost oznamte pomocí on-line aplikace hlášení škod (www.evropska.cz) nebo na příslušném škodním protokolu, který si můžete stáhnout na internetu (www.evropska.cz), nebo Vám jej na požádání obratem zašleme.

- vyplňte důkladně všechny kolonky škodního protokolu, urychlíte tak vyplacení pojistného plnění
- nezapomeňte vždy přiložit originály dokladů podle seznamu v záhlaví příslušného formuláře
- škodní protokol spolu s doklady nám zašlete nejpozději do 1 měsíce po vzniku pojistné události

Škodní událost nám můžete oznámit i během pobytu v zahraničí on-line přes internet (www.evropska.cz). Jakmile od Vás obdržíme veškerou dokumentaci, poukážeme Vám obratem pojištné plnění, což obvykle nepřesáhne 7 dní.

Evropská Cestovní Pojišťovna, a. s.
oddělení škod

Křížkova 36a, 186 00 Praha 8

tel. 21 860 840

fax: 221 860 849

e-mail: claims@evropska.cz

Pojistné podmínky Hotel Storno

POJISTNÉ PODMÍNKY PRO POJIŠTĚNÍ ZRUŠENÍ UBYTOVÁNÍ (PP-HS-0809)

VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY

1. ÚVOD

- 1.1. „My“ (ve všech odvozených tvarech) nebo „pojišťitel“ představuje Evropskou Cestovní Pojišťovnu, a. s., se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Karlín, IČ 49240196, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969. Dohled v pojišťovnictví vykonává Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 30 Praha 1, Česká republika.
- 1.2. „Vy“ (ve všech odvozených tvarech), „pojištěný“ či „oprávněná osoba“ představuje osobu, které v důsledku pojistné události vzniká právo na pojistné plnění.

2. POJISTNÁ SMLOUVA, POJISTNÁ UDÁLOST

- 2.1. Pro cestovní pojištění platí zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění (dále jen „zákon“), a ostatní obecně závazné právní předpisy České republiky, všeobecné a zvláštní pojistné podmínky, případně další ujednání pojistné smlouvy.
- 2.2. Pojistná smlouva je uzavřena zaplacením pojistného, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak.
- 2.3. Pojišťitel vydá pojistníkovi pojistku, v níž uvede pojistníka, pojištěné, číslo pojistné smlouvy, dobu trvání a rozsah pojištění (označení produktu), výši pojistného a datum uzavření pojistné smlouvy.
- 2.4. Pojistná smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- 2.5. Případné spory vyplývající z cestovního pojištění budou řešeny příslušnými soudy v České republice podle českého práva; závazné jsou v těchto případech pojistné podmínky v českém jazyce. Stížnosti je možné podat písemně k rukám vedení pojišťitele, příp. se obrátit na Českou národní banku.
- 2.6. Pojistnou událostí je nahodilá skutečnost související s cestováním blíže určená ve zvláštních pojistných podmínkách, která nastala v době trvání pojištění a s níž je spojen vznik povinnosti pojišťitele poskytnout pojistné plnění.

3. POJISTNÉ

- 3.1. Pojistné se stanoví podle ceny ubytování a jeho výše a splatnost jsou uvedeny v pojistné smlouvě.
- 3.2. Pojistné se stanoví na celou dobu, na niž bylo pojištění sjednáno (jednorázové pojištění).

4. ÚZEMNÍ ROZSAH POJIŠTĚNÍ, POJIŠTĚNÉ OSOBY

- 4.1. Pojištění lze sjednat pro ubytování v České republice i v zahraničí.
- 4.2. Pojistit lze občany České republiky i cizí státní příslušníky.
- 4.3. Pojištěnými jsou osoby jmenovitě uvedené v pojistné smlouvě (resp. pojistce).

5. POČÁTEK, ZMĚNY A DOBA TRVÁNÍ POJIŠTĚNÍ

- 5.1. Pojištění lze sjednat pouze před nastoupením cesty, jejíž součástí je ubytování, nejpozději však při platbě doplatku.
- 5.2. Pojištění zrušení ubytování počíná okamžikem zaplacení pojistného a trvá do okamžiku nástupu cesty, jejíž součástí je ubytování.
- 5.3. Kromě dalších způsobů stanovených zákonem pojištění zaniká
- 5.3.1. uplynutím pojistné doby
- 5.3.2. dohodou smluvních stran
- 5.3.3. výpovědí pojišťitele nebo pojistníka doručenu do 2 měsíců ode dne uzavření pojistné smlouvy; výpovědní lhůta je osmidená a jejím uplynutím pojištění zaniká
- 5.3.4. odstoupením od pojistné smlouvy dle zákona

6. ROZSAH A SPLATNOST POJISTNÉHO PLNĚNÍ

- 6.1. Pojistné plnění poskytneme v rozsahu sjednaném pojistnou smlouvou a uvedeném v pojistce (označení produktu).
- 6.2. Limit pojistného plnění uvedený v tabulce představuje nejvyšší možnou částku, kterou poskytneme celkově všem osobám pojištěným jednou pojistnou smlouvou. V tabulce je rovněž uvedena spoluúčast pojištěného na vzniklé škodě.
- 6.3. Nejsme povinni plnit, projeví-li se v době trvání pojištění důsledky události nastalé před počátkem pojištění.
- 6.4. Uzavíráte-li s námi několik pojistných smluv na stejná rizika, poskytneme pojistné plnění pouze z titulu jedné z nich.
- 6.5. Pojistné plnění je splatné do 15 dnů poté, co jsme skončili šetření nutné ke zjištění rozsahu naší povinnosti plnit. Šetření je skončeno, jakmile sdělíme jeho výsledky oprávněné osobě.
- 7. POVINNOSTI PŘI ŠKODNÉ UDÁLOSTI**
- 7.1. Kromě povinností uložených zvláštními pojistnými podmínkami a právními předpisy jste povinni zejména
- 7.1.1. učinit veškerá možná opatření k odvrácení či k zamezení rozšíření jakékoli škodné události bez zbytečného odkladu nám písemně oznámit, že nastala škodná událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu
- 7.1.2. spolu s oznámením škodné události nám zaslat řádně vyplněný škodní protokol s originály dokladů, jež jsou uvedeny v záhlaví tohoto protokolu, případně předložit další doklady, které si vyžádáme
- 7.1.3. oznámit nám, je-li totéž riziko pojištěno zároveň u jiného pojišťitele, uvést jeho jméno a sjednaný limit pojistného plnění
- 7.1.4. zabezpečit vůči jinému právo na náhradu škody způsobené pojistnou událostí
- 7.1.5. při škodné události související se zdravotním stavem či úmrtím nám udělit souhlas se zjišťováním zdravotního stavu či příčiny úmrtí na základě zpráv a zdravotnické dokumentace vyžádaných námi pověřeným zdravotnickým zařízením (lékařem) od ošetřujících lékařů, případně se nechat prohlédnout či vyšetřit námi pověřeným zdravotnickým zařízením (lékařem).
- 7.2. Porušíte-li některou z povinností uložených Vám pojistnými podmínkami nebo právními předpisy, jsme oprávněni snížit pojistné plnění podle toho, jaký vliv mělo toto porušení povinností na vznik pojistné události, její průběh či na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše pojistného plnění.
- 7.3. Uvedete-li při uplatnění práva na pojistné plnění vědomě nepravdivé nebo hrubě zkrivené údaje týkající se rozsahu pojistné události nebo podstatné údaje zamlčíte, jsme oprávněni odmítnout pojistné plnění v celém rozsahu.
- 8. DORUČOVÁNÍ**
- 8.1. Písemnosti pojišťitele určené pojistníkovi, pojištěnému a každé další osobě, které z pojištění vzniklo právo nebo povinnost (dále jen „adresát“), se doručují prostřednictvím držitele poštovní licence (dále jen „pošta“) obyčejnou nebo doporučenou zásilkou na korespondenční adresu uvedenou v pojistné smlouvě nebo na korespondenční adresu písemně oznámenou pojišťiteli adresátem. Písemnosti mohou být doručovány rovněž zaměstnancem pojišťitele nebo jinou osobou pověřenou pojišťitelem; v takovém případě se písemnost považuje za doručenu dnem jejího převzetí.
- 8.2. Písemnost odeslaná adresátovi doporučenou zásilkou se považuje za doručenu, nejde-li o doručení podle dalších odstavců, desátý den po prokazatelném odeslání zásilky. Písemnost pojišťitele odeslaná adresátovi doporučenou zásilkou s dodejkou se

považuje za doručenu, nejde-li o doručení podle dalších odstavců, dnem převzetí uvedeným na dodejce. Za doručenu adresátovi se považuje i zásilka doručená příjemci rozdílnému od adresáta, jemuž pošta doručila zásilku v souladu s právními předpisy o poštovních službách.

- 8.3. Odepře-li adresát přijetí doručované písemnosti, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy ji adresát odepřel převzít.
- 8.4. Nebyl-li adresát zastížen a písemnost odeslaná doporučenou zásilkou nebo doporučenou zásilkou s dodejkou byla uložena na poště a adresát si písemnost v úložní lhůtě nevyzvedl, považuje se písemnost za doručenu posledním dnem úložní lhůty, i když se adresát o uložení nedozvěděl nebo se v místě doručení nezdržoval.
- 8.5. Pokud se písemnost vrátí jako nedoručitelná z jiných než uvedených důvodů, považuje se za doručenu dnem jejího vrácení pojišťiteli.

9. VÝLUKY Z POJIŠTĚNÍ

- 9.1. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění v případě výluk uvedených ve zvláštních pojistných podmínkách a dále tehdy, dojde-li ke škodné události v souvislosti či v důsledku úmyslného jednání pojistníka, pojištěného nebo jiné osoby z podnětu některého z nich
- 9.1.1. hrubé nedbalosti pojištěného
- 9.1.2. jednání pojištěného pod vlivem alkoholu, omamných či psychotropních látek
- 9.1.3. mentální či nervové poruchy pojištěného nebo onemocnění AIDS
- 9.1.4. úniku jaderné energie či záření z radioaktivního paliva nebo odpadů, účinku jaderných, chemických či biologických zbraní
- 9.1.5. války, občanských nepokojů, vyhlášené či nevyhlášené vojenské akce, občanské války, invaze, povstání, revoluce, vzpoury, vojenského puče nebo násilného uchopení moci teroristického činu a jakýchkoli jiných aktů násilí, na nichž se pojištěný podílel
- 9.1.6. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění rovněž v případě následně vzniklých škod.

10. VÝKLAD POJMŮ

- 10.1. Pro účely tohoto pojištění znamená
- 10.1.1. **chronické onemocnění** nemoc nebo jiný stav, který se pomalu rozvíjí a trvá dlouhou dobu (narodil od akutního případu) a který existoval v okamžiku uzavření pojistné smlouvy, přičemž zdravotní stav nebyl stabilizován a potřeba léčby mohla být předvídaná před nastoupením cesty do zahraničí, tj. pokud nemoc během předchozích 6 měsíců vyžadovala hospitalizaci nebo byla na postupu nebo způsobila podstatné změny v užívání léků; termín „chronické“ nemusí znamenat, že vada je neléčitelná
- 10.1.2. **nejbližší příbuzný** manželku/manželku, druhu/družku (tj. osobu, s níž pojištěný žije ve společné domácnosti a která je registrovaná na stejné adrese), rodiče a děti
- 10.1.3. **pojistník** osobu, která s pojišťitelem uzavírá pojistnou smlouvu
- 10.1.4. **pojištění škodové** pojištění, jehož účelem je náhrada škody vzniklé v důsledku pojistné události
- 10.1.5. **pojištěný** osobu, na jejíž majetek, život, zdraví, odpovědnost za škodu či jiné hodnoty pojištěného zájmu se pojištění vztahuje
- 10.1.6. **škodná událost** skutečnost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění
- 10.1.7. **teroristický čin** čin, který zejména za použití či pod pohrůzkou síly nebo násilí spáchá osoba či skupina osob, ať již sama či ve spojení s jakoukoli organizací nebo státním orgánem nebo jejím jménem, a to z politických, náboženských, ideologických či etnických důvodů nebo pro dosažení obdobných cílů včetně záměru ovlivnit jakýkoli státní orgán či uvést veřejnost či její část do strachu

- 10.1.8. **úraz** neočekávané a náhlé působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly nezávislé na vůli pojištěného, ke kterému došlo během trvání pojištění a kterým bylo pojištěnému způsobeno poškození zdraví nebo smrt

ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY**A POJIŠTĚNÍ ZRUŠENÍ POBYTU (škodové)**

1. Uhradíme Vám stornopoplatky, které jste byli nuceni zaplatit cestovní kanceláři, ubytovacímu zařízení či jinému poskytovateli služeb souvisejících s ubytováním za předem uhrazené ubytování v hotelu, penzionu, apartmánu apod. (dále jen „ubytování“), bylo-li Vám znemožněno vycestovat pro
 - 1.1. vážné akutní onemocnění či úraz vyžadující hospitalizaci nebo upoutání na lůžko podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře, jež nastaly Vám či Vašemu nejbližšímu příbuznému
 - 1.2. úmrtí shora uvedených osob, Vašich sourozenců či prarodičů nebo nejbližších příbuzných Vašeho manžela/manželky nebo druha/družky
 - 1.3. zdravotní komplikace vyžadující hospitalizaci v důsledku těhotenství do dvou měsíců před očekávaným porodem, jež nastaly Vám či Vaší nejbližší příbuzné
 - 1.4. znásilnění Vaší osoby či Vaší nejbližší příbuzné
 - 1.5. rozsáhlé poškození Vašeho bydliště vzniklé těsně před odjezdem na cestu následkem požáru, povodně či trestného činu třetí osoby apod., pokud lze doložit, že Vaše přítomnost je v den odjezdu prokazatelně nezbytná z důvodu zabránění šíření vzniklé škody

Pojištění nelze sjednat později než v den úhrady ceny ubytování.

Vaše spoluúčast na pojistné události činí 20 % z celkové výše stornopoplatků z ceny předem uhrazeného ubytování.

Pokud se zrušená cesta měla uskutečnit do oblasti, kterou pojištitel zařadil do seznamu oblastí se zvýšeným bezpečnostním rizikem nebo politická, zdravotní či jiná situace v této oblasti může vyvolávat obavy z cestování,

Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly spolucestujícím, jež není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.

Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly spolucestujícím, jež není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.

Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly spolucestujícím, jež není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.

Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly spolucestujícím, jež není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.

Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly spolucestujícím, jež není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.

Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly spolucestujícím, jež není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.

Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly spolucestujícím, jež není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.

Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly spolucestujícím, jež není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.

Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly spolucestujícím, jež není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.

Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly spolucestujícím, jež není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.

Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly spolucestujícím, jež není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.

Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly spolucestujícím, jež není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.

Při škodné události

Jste povinni okamžitě a prokazatelně nám nahlásit (např. faxem, elektronickou poštou či jinak písemně), že nastala skutečnost, pro kterou budete nuceni zrušit cestu; neučiníte-li tak, může být pojistné plnění přiměřeně sníženo. Jste povinni zrušit cestu neprodleně v okamžiku, kdy je zřejmé, že cesta nemůže být uskutečněna.

Při onemocnění či úrazu jste povinni předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, jež nesmí být Vaším příbuzným, vystavené před plánovaným zahájením cesty, a řádnou lékařskou dokumentaci odůvodňující nezbytnost zrušení cesty. Jste povinni nám předložit stornofakturu cestovní kanceláře, ubytovacího zařízení či jiného poskytovatele služeb souvisejících s ubytováním, účetní doklad o úhradě ubytovacích služeb a doklad o pojištění.

Zrušíte-li cestu z jiných důvodů než pro onemocnění či úraz, jste povinni předložit nám policejní zprávu, písemné prohlášení o důvodech zrušení cesty, příp. další dokumenty dokazující příčiny vzniku škodné události.

Limit plnění za osobu (v Kč)		FISCHER HotelStorno
		Pojistné
A	Zrušení pobytu	do 5 000
		do 10 000
		do 20 000
		do 40 000
		150 Kč
		300 Kč
		600 Kč
		1 200 Kč

CO POTŘEBUJETE ZNÁT PŘED UZAVŘENÍM POJISTNÉ SMLOUVY

(informace dle § 66 zák. č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě)

POJISTITEL A DEFINICE POJIŠTĚNÍ

Evropská Cestovní Pojišťovna, a.s., se sídlem Křižíkova 36a, Praha 8, Česká republika, IČ 49240196, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969, je na základě licence oprávněna poskytovat pojištění pomocí osobám v nouzi během cestování včetně pojištění finančních ztrát bezprostředně souvisejících s cestováním.

DOHLED V POJIŠŤOVNICTVÍ

Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika

ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnosti související s pojištěním je možné podat písemně k rukám statutárního orgánu pojištětele, příp. se obrátit na Českou národní banku.

PRÁVO PLATNÉ PRO POJISTNOU SMLOUVU

Pojistná smlouva se řídí právním řádem České republiky.

PLATNOST A ZÁNIK POJISTNÉ SMLOUVY

Tyto informace se nacházejí ve všeobecných pojistných podmínkách.

PLACENÍ A VÝŠE POJISTNÉHO

Pojistné se platí najednou za celou dobu, na kterou bylo pojištění sjednáno (jednorázové pojistné). Stanoví se na základě pojistné matematických zásad podle zeměpisné oblasti, pro kterou se pojištění sjednává, věku pojištěného a účelu cesty tak, aby byla zajištěna trvalá splnitelnost všech závazků pojištětele.

Pojistné podmínky HolidayEasy

POJISTNÉ PODMÍNKY PRO CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ JAKO SOUČÁSTI ZÁJEZDU (PP-HE-0912)

VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY (VP-HE-0912)

1. ÚVOD

- 1.1. „My“ (ve všech odvozených tvarech) nebo „pojistitel“ představuje Evropskou Cestovní Pojišťovnu, a.s., se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, IČ 49240196, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969. Dohled nad pojišťovnictvím vykonává Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika.
- 1.2. „Vy“ (ve všech odvozených tvarech), „pojištěný“ či „oprávněná osoba“ představuje osobu, které v důsledku pojistné události vzniká právo na pojistné plnění.

2. POJISTNÁ SMLOUVA, POJISTNÁ UDÁLOST

- 2.1. Pro cestovní pojištění platí zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění (dále jen „zákon“), a ostatní obecně závazné právní předpisy České republiky a všeobecné a zvláštní pojistné podmínky.
- 2.2. U pojištění, které je součástí zájezdu, je pojistná smlouva uzavřena okamžikem zaplacení zálohy na zájezd cestovní kanceláří.
- 2.3. U individuálně sjednávaného připojištění k pojištění, které je součástí zájezdu, je pojistná smlouva uzavřena zaplacením pojistného.
- 2.4. Pojistkou je část cestovní smlouvy obsahující údaje o pojistníkovi (osoba uzavírající cestovní smlouvu), pojištěných (ostatní osoby uvedené v cestovní smlouvě), době trvání a rozsahu pojištění a výši pojistného.
- 2.5. Pojistná smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- 2.6. Případné spory vyplývající z cestovního pojištění budou řešeny příslušnými soudy v České republice podle českého práva. Stížnosti je možné podat písemně k rukám vedení pojistitele, příp. se obrátit na Českou národní banku.
- 2.7. Pojistnou událostí je nahodilá skutečnost související s cestováním blíže určená ve zvláštních pojistných podmínkách, která nastala v době trvání pojištění a s níž je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění.

3. POJISTNÉ

- 3.1. Pojistné se stanoví podle zeměpisné oblasti, pro kterou se pojištění sjednává, věku pojištěného a účelu cesty. Jeho výše a splatnost je stanovena v pojistné smlouvě.
- 3.2. Pojistné se stanoví na celou dobu, na niž bylo pojištění sjednáno (jednorázové pojištění).

4. ÚZEMNÍ ROZSAH POJIŠTĚNÍ, POJIŠTĚNÉ OSOBY

- 4.1. Pojištění se vztahuje na pojistné události, k nimž došlo v zeměpisné oblasti, pro niž bylo pojištění sjednáno (Evropa, celý svět).
- 4.2. Pojištění lze sjednat pro cesty z České republiky do zahraničí.
- 4.3. Pojištění léčebných výloh se nevztahuje na území státu, kde je pojištěný zařazen do systému zdravotní péče.
- 4.4. Pojištěný jsou osoby jmenovitě uvedené v pojistné smlouvě (resp. pojistce). Pojistit lze občany České republiky i cizí státní příslušníky.

5. POČÁTEK, ZMĚNY A DOBA TRVÁNÍ POJIŠTĚNÍ

- 5.1. Pojištění lze sjednat pouze před nastoupením cesty, na niž se má vztahovat.
- 5.2. Pojištění počíná nejdříve den následující po dni uzavření pojistné smlouvy.
- 5.3. Pojištění trvá
 - 5.3.1. od okamžiku překročení hranice České republiky, nejdříve však ode dne uvedeného v pojistné smlouvě jako počátek pojištění, do oka-

- mžiku překročení hranice České republiky při návratu, nejpozději do dne uvedeného v pojistné smlouvě jako konec pojištění
- 5.3.2. při použití vlastní dopravy u pojištění, které je součástí zájezdu, a k němu individuálně sjednaného pojištění od okamžiku překročení hranice České republiky, nejdříve však ode dne předcházejícího stanovenému dni nástupu pobytu, do okamžiku překročení hranice České republiky při návratu, nejpozději do dne následujícího po stanoveném konci pobytu
- 5.4. Pojištění zrušení cesty počíná okamžikem zaplacení pojistného a trvá do okamžiku nástupu cesty.
- 5.5. Pojištění lze prodloužit nejpozději v poslední den trvání již sjednaného pojištění. Celková doba původního a prodlouženého pojištění nesmí přesáhnout 90 dnů.
- 5.6. Doba trvání pojištění automaticky prodloužíme až o 3 měsíce, bude-li na základě potvrzení ošetřujícího lékaře návrat pojištěného do vlasti odložen z důvodu onemocnění či úrazu, na něž se vztahuje toto pojištění.
- 5.7. Pojistná smlouva zaniká uplynutím pojistné doby, dohodou smluvních stran a dalšími způsoby uvedenými v § 19 a násl. zákona.

6. PŘIPOJIŠTĚNÍ

- 6.1. K vybraným produktům pojištění, resp. individuálně sjednávaného připojištění lze sjednat další připojištění, a to v rozsahu uvedeném v přehledu pojistného plnění, který je nedílnou součástí těchto pojistných podmínek (dále jen „přehled“).
- 6.2. Připojištění se sjednává vždy samostatně pro jednoho pojištěného a rozsah připojištění může být u jednotlivých pojištěných rozdílný.

7. POJIŠTĚNÍ SPORTOVNÍ ČINNOSTI

- 7.1. Pojištění se vztahuje na pojistné události, k nimž došlo při provozování běžných rekreačních a plážových sportů, jako jsou např. plážový volejbal, turistika v běžném nenáročném terénu do výšky 3 000 m n. m., běžná cykloturistika, plavání, vodní atrakce a další sporty srovnatelné rizikovosti.
- 7.2. O rizikovosti sportu pro účely pojištění rozhoduje pojistitel.
- 7.3. Pojištěný je při provozování sportovní činnosti povinen dodržovat příslušná bezpečnostní opatření včetně používání funkčních ochranných pomůcek a výbavy. V případě porušení této povinnosti nebo provozování sportovní činnosti bez patřičného oprávnění, je-li pro takovou činnost vyžadováno, může pojistitel pojistné plnění přiměřeně snížit.

8. ROZSAH A SPLATNOST POJISTNÉHO PLNĚNÍ

- 8.1. Pojistné plnění poskytneme v rozsahu sjednané pojistnou smlouvou a uvedeném v pojistce (označení produktu).
- 8.2. Limity pojistného plnění uvedené v přehledu představují nejvyšší možné částky, které poskytneme za jednu nebo všechny pojistné události, jež nastanou v době trvání pojištění, není-li dále uvedeno jinak. V přehledu jsou rovněž uvedeny limity dílčích pojistných plnění a spoluúčast pojištěného na vzniklé škodě.
- 8.3. U pojištění přerušení cesty poskytneme všem rodinným příslušníkům pojištěným v rámci jedné pojistné smlouvy nejvýše limit pojistného plnění.
- 8.4. U pojištění stornopoplatků se limit pojistného plnění stanoví podle ceny zájezdu. Nejvyšší hranicí plnění všem rodinným příslušníkům pojištěným v rámci jedné pojistné smlouvy je dvojnásobek limitu, na který bylo pojištění sjednáno.
- 8.5. Nejsme povinni plnit, projeví-li se v době trvání pojištění důsledky události nastalé před počátkem pojištění.

- 8.6. Uzavřete-li s námi několik pojistných smluv na stejná rizika, poskytneme pojistné plnění pouze z titulu jedné z nich.
- 8.7. Pojistné plnění v případě přepravy je omezeno cenou letenky v ekonomické třídě nebo cenou odpovídající úrovni dopravy, není-li z lékařských důvodů nutný jiný druh přepravy předem schválený asistenční službou.
- 8.8. Pojistné plnění je splatné do 15 dnů poté, co jsme skončili šetření nutné ke zjištění rozsahu naší povinnosti plnit. Šetření je skončeno, jakmile sdělíme jeho výsledky oprávněné osobě.
- 8.9. Na pojistitele přecházejí nároky, které vzniknou pojištěnému v souvislosti s pojistnou událostí vůči jeho zdravotní pojišťovně podle předpisů o zdravotním pojištění.
- 8.10. Zachraňovací náklady ve smyslu zákona hradí pojistitel maximálně do výše 1000 Kč. Výše limitu zachraňovacích nákladů na záchranu života nebo zdraví osob činí 30 % limitu pojistného plnění sjednaného pro případ úmrtí následkem úrazu.

9. POVINNOSTI PŘI ŠKODNÉ UDÁLOSTI

- 9.1. Kromě povinností uložených zvláštními, příp. doplňkovými pojistnými podmínkami a právními předpisy jste povinni zejména
 - 9.1.1. učinit veškerá možná opatření k odvrácení či k zamezení rozšíření jakékoli škodné události
 - 9.1.2. bez zbytečného odkladu nám písemně oznámit, že nastala škodná událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat doklady o jejím vzniku a rozsahu
 - 9.1.3. spolu s oznámením škodné události nám zaslat řádně vyplněný škodní protokol s originály dokladů, jež jsou uvedeny v záhlaví tohoto protokolu, případně předložit další doklady, které si vyžádáme
 - 9.1.4. oznámit nám, je-li totéž riziko pojištěno zároveň u jiného pojistitele, uvést jeho jméno a sjednaný limit pojistného plnění
 - 9.1.5. zabezpečit vůči jinému právo na náhradu škody způsobené pojistnou událostí
 - 9.1.6. při škodné události související se zdravotním stavem či úmrtím nám udělit souhlas se zjišťováním zdravotního stavu či příčiny úmrtí na základě zpráv a zdravotnické dokumentace vyžádaných námi pověřeným zdravotnickým zařízením (lékařem) od ošetřujících lékařů, případně se nechat prohlédnout či vyšetřit námi pověřeným zdravotnickým zařízením (lékařem)
 - 9.1.7. nahlásit policii nejdéle do 24 hodin od zjištění škodnou událost, pro jejíž uplatnění je nutný policejní protokol
- 9.2. Porušíte-li některou z povinností uložených Vám pojistnými podmínkami nebo právními předpisy, jsme oprávněni snížit pojistné plnění podle toho, jaký vliv mělo toto porušení povinností na vznik pojistné události, její průběh či na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše pojistného plnění.
- 9.3. Uvedete-li při uplatnění práva na pojistné plnění vědomě nepravdivé nebo hrubě zkreslené údaje týkající se rozsahu pojistné události nebo podstatné údaje zamlčíte, jsme oprávněni odmítnout pojistné plnění v celém rozsahu.
- 9.4. Pojistitel je povinen po oznámení škodné události bez zbytečného odkladu zahájit šetření nutné ke zjištění rozsahu jeho povinnosti plnit. Toto šetření je povinen ukončit do 3 měsíců po tom, co mu byla škodná událost oznámena. Nemůže-li ukončit šetření v uvedené lhůtě, je pojistitel povinen sdělit oprávněné osobě důvody, pro které nelze šetření ukončit, a poskytnout jí na její žádost přiměřenou zálohu. Lhůtu podle věty první lze dohodou prodloužit. Tato lhůta neběží, je-li šetření znemožněno nebo ztíženo z viny oprávněné osoby, pojistníka nebo pojištěného.

10. DORUČOVÁNÍ

- 10.1. Písemnosti pojistitele určené pojistníkovi, pojištěnému a každé další osobě, které z pojis-

- tění vzniklo právo nebo povinnost (dále jen „adresát“), se doručují prostřednictvím držitele poštovní licence (dále jen „pošta“) obyčejnou nebo doporučenou zásilkou na korespondenční adresu uvedenou v pojistné smlouvě nebo na korespondenční adresu písemně oznámenou pojistiteli adresátem. Písemnosti mohou být doručovány rovněž zaměstnancem pojistitele nebo jinou osobou pověřenou pojistitelem; v takovém případě se písemnost považuje za doručenu dnem jejího převzetí.
- 10.2. Písemnost odeslaná adresátovi doporučenou zásilkou se považuje za doručenu, nejde-li o doručení podle dalších odstavců, desátý den po prokazatelném odeslání zásilky. Písemnost pojistitele odeslaná adresátovi doporučenou zásilkou s dodejkou se považuje za doručenu, nejde-li o doručení podle dalších odstavců, dnem převzetí uvedeným na dodejce. Za doručenu adresátovi se považuje i zásilka doručená příjemci rozdílnému od adresáta, jemuž pošta doručila zásilku v souladu s právními předpisy o poštovních službách.
- 10.3. Odepře-li adresát přijetí doručované písemnosti, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy ji adresát odepřel převzít.
- 10.4. Nebyl-li adresát zastížen a písemnost odeslaná doporučenou zásilkou nebo doporučenou zásilkou s dodejkou byla uložena na poště a adresát si písemnost v úložní lhůtě nevyzvedl, považuje se písemnost za doručenu posledním dnem úložní lhůty, i když se adresát o uložení nedozvěděl nebo se v místě doručení nezdržoval.
- 10.5. Pokud se písemnost vrátí jako nedoručitelná z jiných než uvedených důvodů, považuje se za doručenu dnem jejího vrácení pojistiteli.
- 11. VÝLUKY Z POJIŠTĚNÍ**
- 11.1. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění v případě výluk uvedených ve zvláštních pojistných podmínkách a dále tehdy, dojde-li ke škodné události v souvislosti či v důsledku
- 11.1.1. úmyslného jednání pojistníka, pojištěného nebo jiné osoby z podnětu některého z nich
- 11.1.2. hrubé nedbalosti pojištěného s výjimkou pojistného plnění na základě odpovědnosti za škodu
- 11.1.3. jednání pojištěného pod vlivem alkoholu, omamných či psychotropních látek
- 11.1.4. mentální či nervové poruchy pojištěného nebo onemocnění AIDS
- 11.1.5. úniku jaderné energie či záření z radioaktivního paliva nebo odpadů, účinku jaderných, chemických či biologických zbraní
- 11.1.6. války, občanských nepokojů, vyhlášené či nevyhlášené vojenské akce, občanské války, invaze, povstání, revoluce, vzpoury, vojenského puče nebo násilného uchopení moci
- 11.1.7. teroristického činu a jakýchkoli jiných aktů násilí, na nichž se pojištěný podílel
- 11.1.8. cesty do oblasti, kterou ústřední orgán státní správy (např. Ministerstvo zahraničních věcí) či pojistitel v seznamu oblastí se zvýšeným bezpečnostním rizikem označily jako válečnou zónu, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak
- 11.1.9. účasti na výpravách do míst s mimořádnými klimatickými nebo přírodními podmínkami a na expedicích (např. polární výpravy, výpravy do pouští, průzkum jeskyní apod.)
- 11.1.10. organizace jakýchkoli mimořádných akcí za účelem záchran života či vyhledání pojištěného v odlehlých místech či v prostředí extrémních společensko-politických, klimatických nebo přírodních podmínek (např. v povstaleckých oblastech, v horách, v hlubokých lesních porostech, na širém moři, v řídce osídlených místech)
- 11.1.11. účasti v závodech motorových vozidel nebo tréninku na ně
- 11.1.12. létání v letadle s výjimkou cestování v registrovaném osobním letadle v roli cestujícího, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak
- 11.1.13. provozování rizikových sportů, není-li sjednán produkt, který takové sportování obsahuje

- 11.1.14. provozování extrémních sportů a profesionální sportovní činnosti jakéhokoliv druhu, není-li dohodnuto jinak
- 11.2. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění rovněž
- 11.2.1. v případě následně vzniklých škod
- 11.2.2. nenahlášení případů, kdy je nutný k uplatnění práva na pojistné plnění policejní protokol, nejdéle do 24 hodin od zjištění škodné události policií
- 12. VÝKLAD POJMŮ**
- 12.1. Pro účely tohoto pojištění znamená
- 12.1.1. **ambulantní ošetření** ošetření poskytnuté lékařem mimo nemocnici nebo v ní, není-li pacient do nemocnice přijat
- 12.1.2. **cennost** starožitnosti, klenoty, kožešiny, drahé kameny a předměty obsahující zlato či platinu
- 12.1.3. **Evropa** všechny evropské státy včetně Pobaltí s výjimkou ostatních států na území bývalého SSSR, všechny státy na pobřeží Středozemního moře
- 12.1.4. **expedice** výpravu předem organizovanou s cílem dosažení zvláštních sportovních či vědeckých výsledků
- 12.1.5. **chronické onemocnění** nemoc nebo jiný stav, který se pomalu rozvíjí a trvá dlouhou dobu (na rozdíl od akutního případu) a který existoval v okamžiku uzavírání pojistné smlouvy, přičemž zdravotní stav nebyl stabilizován a potřeba léčby mohla být předvídána před nastoupením cesty do zahraničí, tj. pokud nemoc během předchozích 6 měsíců vyžadovala hospitalizaci nebo byla na postupu nebo způsobila podstatné změny v užívání léků; termín „chronické“ nemusí znamenat, že vada je neléčitelná
- 12.1.6. **jednotlivá věc** rovněž soupravu obsahující několik jednotlivých položek fotografického zařízení, video zařízení, vzorků zboží apod.
- 12.1.7. **kompensační tabulka** zvláštní seznam tělesných poškození spolu s procentními sazbami případných náhrad, který je k dispozici u pojistitele
- 12.1.8. **manuální práce** jakákoli odměňovaná činnost či práce kromě práce administrativní či řídicí povahy
- 12.1.9. **osobní věci** věci osobní potřeby, které se obvykle berou s sebou na cestu a odpovídají charakteru cesty, jako jsou např. ošacení, obuv, toaletní potřeby, příruční brašna, knihy, hodinky, brýle, dalekohled, fotoaparát, videokamera, stan atd., které náležejí pojištěnému nebo příslušníkům jeho domácnosti, a dále věci, které pojištěný prokazatelně nabyl během cesty
- 12.1.10. **pojistník** osoba, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu
- 12.1.11. **pojištění obnosové** pojištění, jehož účelem je získání obnosu, tj. dohodnuté finanční částky v důsledku pojistné události ve výši, která je nezávislá na vzniku nebo rozsahu škody
- 12.1.12. **pojištění škodové** pojištění, jehož účelem je náhrada škody vzniklé v důsledku pojistné události
- 12.1.13. **pojištěný** osobu, na jejíž majetek, život, zdraví, odpovědnost za škodu či jiné hodnoty pojistného zájmu se pojištění vztahuje
- 12.1.14. **pokračující léčba** jakoukoli formu zdravotní péče poskytovanou po léčbě akutního onemocnění či úrazu (o tom, zda je léčba považována za pokračující léčbu, rozhoduje lékař asistenční služby po poradě s ošetřujícím lékařem)
- 12.1.15. **rodinný příslušník** (nejbližší příbuzný) manžela/manželky, druhu/družky (tj. osobu, s níž pojištěný žije ve společné domácnosti a která je registrovaná na stejné adrese), rodiče a děti
- 12.1.16. **spolucestující** osobu, která si zakoupila cestu s cílem cestovat společně s pojištěným a je uvedena na stejném dokladu o pojištění, resp. cestovní smlouvě
- 12.1.17. **škodná událost** skutečnost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění
- 12.1.18. **teroristický čin** čin, který zejména za použití či pod pohrůzkou síly nebo násilí spáchá osoba či skupina osob, ať již sama či ve spojení s jakoukoli organizací nebo státním orgánem

nebo jejich jménem, a to z politických, náboženských, ideologických či etnických důvodů nebo pro dosažení obdobných cílů včetně záměru ovlivnit jakýkoli státní orgán či uvést veřejnost či její část do strachu

- 12.1.19. **úraz** neočekávané a náhlé působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly nezávisle na vůli pojištěného, ke kterému došlo během trvání pojištění a kterým bylo pojištěnému způsobeno poškození zdraví nebo smrt
- 12.1.20. **vlast** území České republiky
- 12.1.21. **živelní událost** požár, výbuch, bezprostřední úder blesku, vichřice, povodeň nebo záplava, krupobití, sesouvání půdy, zřícení skal nebo zemin, sesouvání nebo zřícení lavin, pád stromů nebo stožárů, zemětřesení, vulkanickou činnost

ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY (ZP-HE-0912)

A POJIŠTĚNÍ LÉČEBNÝCH VÝLOH (škodové)

- Pojistná ochrana se vztahuje pouze na péči nutnou z lékařského hlediska, tj. na péči stabilizující Váš stav natolik, že jste schopni v cestě pokračovat, nebo být jako nemocní převezeni do vlasti.
 - Pojistná ochrana se vztahuje pouze na léčebnou péči poskytovanou oprávněným zdravotnickým personálem, jímž nesmíte být Vy nebo někdo z Vašich příbuzných.
 - Pokud během zahraniční cesty náhle akutně onemocníte či utrpíte úraz, uhradíme Vám či za Vás obvyklé, odpovídající a přiměřené výlohy na
 - lěčení či operaci, a to zejména poplatky za návštěvu lékaře, předepsané léky, infuzní tekutiny a ostatní léčiva, obvazové materiály a použití zdravotnických přístrojů
 - fyzioterapeutické nebo chiropraktické léčení předepsané ošetřujícím lékařem
 - lěčení či operaci vztahující se k těhotenství a porodu do 2 měsíců před předpokládaným datem porodu
 - lěčení či operaci předčasně narozeného dítěte do 2 měsíců před předpokládaným datem narození
 - plastickou operaci nebo léčbu jejich následků a komplikací za předpokladu, že úraz vyžaduje nemocniční léčbu do 24 hodin po úrazu
 - ambulantní zubní ošetření za účelem bezprostřední úlevy bolesti
 - umístění v nemocnici nebo na klinice včetně stravování a ubytování (min. dvoulůžkový pokoj)
 - umístění v nemocničním pokoji s intenzivní péčí, je-li nezbytná z lékařských důvodů
 - prodloužení pobytu v hotelu a stravování, schválené asistenční službou, budete-li z rozhodnutí ošetřujícího lékaře upoutáni na lůžko pro akutní onemocnění či úraz
- Zvláštní výluky**
- Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění, vzniknou-li léčebné výlohy v důsledku
 - lěčení, hospitalizace nebo ubytování po návratu do vlasti
 - dalšího lěčení, hospitalizace nebo ubytování, odmítnete-li přeložení, o němž rozhodl lékař asistenční služby a které schválil ošetřující lékař jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné
 - lěčení, hospitalizace nebo ubytování, lze-li lěčení odložit až do Vašeho návratu do vlasti, a to na základě rozhodnutí lékaře asistenční služby, schváleného ošetřujícím lékařem jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné
 - lěčení či operace úrazu nebo onemocnění, jež nastaly před odjezdem do zahraničí
 - lěčení či operace chronického onemocnění pokračující léčby stávající nemoci nebo úrazu umělé vyvolané přerušení těhotenství
 - lěčení, za jehož účelem byla cesta uskutečněna preventivních či kontrolních vyšetření a vydání lékařských osvědčení
 - zhotovení protéz včetně léčebných výloh na jejich umístění nebo nahrazení
 - pobytu v zotavovně nebo v rehabilitačním zařízení

Při škodné události

5. Při hospitalizaci jste povinni informovat asistenční službu ihned po přijetí do nemocnice. Neučiníte-li tak, může být pojistné plnění odmítnuto či sníženo.
6. Nemůžete-li při ambulantním ošetření zaplatit účet na místě v hotovosti, obraťte se na asistenční službu, která poskytne platební záruky a zajistí úhradu. Účty uhrazené v hotovosti Vám proplatíme po návratu do vlasti.
7. Uhradíte-li účty zaslané na Vaši adresu, aniž byste je ihned předali pojistiteli, jsme oprávněni pojistné plnění odmítnout.

B POJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB (škodové)**B 1 AKTIVNÍ ASISTENCE**

1. Pomoc v tísnových situacích během cestování (hospitalizace, složité ambulantní ošetření, úmrtí, ztráta cestovních dokladů, potřeba právní pomoci či kontaktu s rodinou ve vlasti apod.) Vám poskytne asistenční služba, která je námi pověřena jednat při všech škodných událostech.
2. Kromě případů uvedených v těchto pojistných podmínkách jste dále povinni bezodkladně informovat asistenční službu v případě potřeby převozu, přeložení či přepravy, repatriace tělesných ostatků či zajištění opatrovníka a získat její svolení. Pokud tak neučiníte, jsme oprávněni pojistné plnění odmítnout.
3. Výlohy na převoz, přeložení a přepravu, repatriaci tělesných ostatků či zajištění opatrovníka uhradíme do výše uvedené v přehledu plnění, která však nesmí spolu s náklady na léčebné výlohy přesáhnout limit pojistného plnění, na který bylo sjednáno pojištění léčebných výloh.
4. Poskytne-li asistenční služba na žádost pojištěného pomoc v případech, na něž se nevztahuje toto pojištění, má vůči pojištěnému právo na náhradu částek, které za něj v souvislosti s touto pomocí uhradila (zejména léčebné výlohy, výlohy spojené s repatriací apod.).

B 2 PŘEVOZ, PŘELOŽENÍ, PŘEPRAVA

1. Jestliže během zahraniční cesty onemocníte či utrpíte úraz v souladu se sekci A těchto pojistných podmínek, zabezpečíme a uhradíme přiměřené mimořádné výlohy na převoz ambulant v tísnové situaci
- 1.1. převoz do nejbližšího vhodného místa léčby podle pokynů ošetřujícího lékaře
- 1.2. přeložení do jiného vhodného místa léčby schválené ošetřujícím lékařem jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné
- 1.3. přeložení do nemocnice ve vlasti schválené ošetřujícím lékařem jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné
- 1.4. pověřený lékařský doprovod, jeho ubytování, stravování, přepravu a honoráře, dojde-li k Vašemu přeložení podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře
- 1.5. přepravu po skončení léčby za účelem dodržení stanoveného průběhu cesty
- 1.6. přepravu po skončení léčby zpět do vlasti, byl-li plánovaný průběh cesty časově narušen a v cestě není možné pokračovat
- 1.7. ubytování a stravování v hotelu, schválené asistenční službou, nelze-li Vaši přepravu zajistit bezprostředně po skončení léčby

Zvláštní výluky

2. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění, vzniknou-li výlohy v důsledku
- 2.1. převozu, přeložení či přepravy s použitím letecké ambulance, nejde-li o tísnovou situaci
- 2.2. přeložení vyvolaného Vaší obavou z infekce
- 2.3. přeložení či přepravy do země Vašeho trvalého pobytu s výjimkou vlasti

B 3 REPATRIACE TĚLESNÝCH OSTATKŮ

1. Dojde-li během zahraniční cesty k úmrtí pojištěného následkem onemocnění nebo úrazu, zabezpečíme a uhradíme výlohy na
- 1.1. kremaci či uložení do hrobu v zahraničí
- 1.2. repatriaci tělesných ostatků do pohřebního ústavu nebo nemocnice ve vlasti, tj. výlohy na

dočasnou rakev, balzamování a přepravu ostatků v souladu s příslušnými právními předpisy

B 4 OPATROVNÍK

1. Budete-li během zahraniční cesty z rozhodnutí ošetřujícího lékaře upoutáni na lůžko či hospitalizováni pro vážné onemocnění či úraz, uhradíme přiměřené mimořádné výlohy na přepravu, ubytování, stravování a cestovní pojištění
- 1.1. osoby podle Vašeho výběru, která s Vámi zůstane během léčení, příp. při přeložení jako doprovázející opatrovník
- 1.2. Vašich spolecestujících dětí mladších 18 let, jsou-li u nás rovněž pojištěny
- 1.3. osoby, která v případě úmrtí pojištěné osoby následkem onemocnění či úrazu zůstane s tělesnými ostatky a doprovodí je do vlasti
2. Budete-li během zahraniční cesty hospitalizováni pro vážné onemocnění nebo úraz a ošetřující lékař potvrdí, že hospitalizace v místě potrvá nejméně 5 dnů ode dne přijetí do nemocnice, a nebude-li s Vámi na cestě spolecestující starší 18 let, který může být Vaším doprovázejícím opatrovníkem, uhradíme přiměřené výlohy na přepravu, ubytování, stravování a cestovní pojištění
- 2.1. osoby podle Vašeho výběru, která za Vámi přicestuje z vlasti, zůstane s Vámi během léčení a doprovodí Vás při přeložení či přepravě do vlasti
- 2.2. osoby, která v případě úmrtí pojištěného následkem onemocnění či úrazu přicestuje z vlasti a doprovodí tělesné ostatky do vlasti
3. Výlohy na ubytování a stravování uhradíme v rámci celkového pojistného plnění nejvýše do poloviny limitu pojistného plnění.

Zvláštní výluky

4. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění, vzniknou-li výlohy na
- 4.1. zpáteční cestu doprovázejícího opatrovníka, nenastoupí-li ji do 2 dnů po ukončení úlohy doprovázejícího opatrovníka
- 4.2. ubytování a stravování doprovázejícího opatrovníka, jakmile přicestuje do místa Vašeho léčení přivolaný opatrovník
5. Opatrovník není oprávněn bez předchozího schválení asistenční službou činit jakékoliv úkony a rozhodnutí související s hospitalizací, převozem, repatriací pojištěného apod. Učiní-li tak, jsme oprávněni odmítnout uhrazení nákladů takto vzniklých, nebo úhradu těchto nákladů požadovat po opatrovníkovi.

C POJIŠTĚNÍ ÚRAZU (obnosové)**C 1 TRVALÉ NÁSLEDKY ÚRAZU**

1. Utrpíte-li během zahraniční cesty úraz, jenž zanechá trvalé následky, poskytneme Vám pojistné plnění
- 1.1. způsobí-li úraz alespoň pětiprocentní trvalé následky podle kompenzační tabulky
- 1.2. stanoví-li lékař konečné následky úrazu nejpozději do tří let po úrazu
2. Podle druhu a rozsahu trvalých následků vyplátíme příslušný procentní podíl z limitu pojistného plnění podle kompenzační tabulky.
3. Týká-li se trvalé následky části těla, která byla poškozena již před úrazem, snížíme pojistné plnění o procentní částku odpovídající předcházejícímu poškození.

C 2 ÚMRTÍ NÁSLEDKEM ÚRAZU

1. Zemřete-li pojištěný do jednoho roku výhradním a přímým následkem úrazu, který nastal v době trvání pojištění, poskytneme pojistné plnění oprávněným osobám podle ustanovení §51 odst. 2 a 3 zákona o pojistné smlouvě, nestanovil-li pojištěný písemně jinak.
2. Pojistné plnění bude sníženo o případné předchozí plnění z titulu trvalých následků téhož úrazu.

Zvláštní výluky (C 1, C 2)

3. Pojištění se nevztahuje na
- 3.1. trvalé následky či úmrtí, které jsou přímým důsledkem jakéhokoliv onemocnění

- 3.2. trvalé následky či úmrtí, které jsou důsledkem úrazu, k němuž došlo výhradně a přímo z důvodu onemocnění
- 3.3. trvalé následky či úmrtí členů posádky letadla při výkonu jejich práce ve vzduchu
- 3.4. trvalé následky či úmrtí v důsledku únosu letadla či únosu osob
- 4.5. poškození zdraví, jež není uvedeno v kompenzační tabulce

Při škodné události (C 1, C 2)

4. Jste povinni vyhledat okamžitě lékařské ošetření, zůstat v lékařské péči, postupovat podle pokynů lékaře a bez zbytečného odkladu uvědomit asistenční službu.
5. Jakékoli pojistné plnění bude sníženo o polovinu, budete-li v době úrazu starší 65 let či utrpíte-li úraz při provádění manuální práce.

D ŠKODA NA OSOBNÍCH VĚCÍCH (škodové)

1. Uhradíme Vám škodu na osobních věcech, byla-li škoda způsobena
- 1.1. živelní událostí
- 1.2. krádeží, při které pachatel prokazatelně překonal překážky chránící osobní věci před odcizením, a to pouze v případě, došlo-li ke krádeži v ubytovacím zařízení nebo z uzamčeného zavazadlového prostoru v řádně zajištěném vozidle a za předpokladu, že osobní věci nebyly zvnějšku viditelné
- 1.3. dopravní nehodou
- 1.4. loupežným přepadením
- 1.5. v době, kdy byly osobní věci předány dopravci k přepravě proti potvrzení nebo uloženy podle pokynů dopravce v prostoru určeném pro společnou přepravu zavazadel
- 1.6. v době, kdy byly předány proti potvrzení do úschovy
2. Při krádeži osobních věcí z vozidla Vám uhradíme nejvýše 50 % z limitu pojistného plnění.
3. Jednotlivou věc nahradíme až do výše 50 % z limitu pojistného plnění, v případě krádeže z vozidla až do výše 25 % z limitu pojistného plnění.
4. Exponované filmy, nahrávky, rukopisy, kresby apod. nahradíme do výše ceny surovin.
5. Uhradíme Vám poplatek za dočasné nahrazení Vašeho cestovního pasu, znovuvystavení jízdenky, nouzové zaslání náhradních cestovních šeků a kreditních (platebních) karet.
6. Byly-li osobní věci poškozeny, uhradíme Vám přiměřené výlohy na jejich opravu, a to až do výše odpovídající ceně, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.
7. Byly-li osobní věci zničeny nebo odcizeny, vyplátíme Vám částku ve výši ceny, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.
8. Cenu, kterou měly osobní věci bezprostředně před pojistnou událostí, určí pojistitel nebo osoba pojištěním pověřená tak, že cenu nové věci stejného nebo obdobného druhu a srovnatelných vlastností, která platila v době pojistné události, sníží o opotřebení či jiné znehodnocení osobních věcí, které vzniklo před pojistnou událostí. Nelze-li cenu takto určit, určí ji pojistitel nebo osoba jím pověřená odhadem.
9. Výplatu pojistného plnění přechází vlastnictví věci poškozené, zničené či nalezene na pojistitele.

Zvláštní výluky

11. Pojištění se nevztahuje na
- 11.1. osobní věci odcizené z automatické úschovny skřínky
- 11.2. vozidla, plavidla, jízdní kola a jiné dopravní prostředky nebo jejich příslušenství
- 11.3. obchodní zboží, vzorky nebo sbírky
- 11.4. peníze v hotovosti a cennosti
- 11.5. cestovní šeky, známky, cenné papíry, kreditní (platební) karty nebo škody utrpěné v souvislosti se zneužitím uvedených cennin
- 11.6. jakékoliv poškození osobních věcí (poškřábání, proděravění, potrhání apod.), pokud nebyla jejich užitná hodnota podstatně snížena

- 11.7. škody přímo či nepřímo způsobené stávkou, zablokováním, vězněním, konfiskací nebo zadržením pojištěného či jeho osobních věcí celními nebo jinými orgány
- 11.8. osobní věci odcizené ze stanu, přívěsu či střešního nosiče vozidla, které mají některou ze stěn z nepevného materiálu (např. z plachtoviny), a z těch, které nejsou opatřeny bezpečnostním zámekem
- 11.9. elektronické a optické přístroje a dioptrické brýle umístěné v zavazadle odevzdaném dopravci k přepravě

Při škodné události

12. Jste povinni předložit policejní protokol (vyžádejte si, aby obsahoval seznam odcizených osobních věcí, přibližnou dobu odcizení, kde byly odcizené věci uloženy, došlo-li k odcizení věcí z vozidla, zda bylo vozidlo řádně zabezpečeno, jaké části vozidla byly poškozeny při násilném vniknutí), věrohodný doklad o živelní události či potvrzení dopravce (protokol PIR apod.) nebo úschovny.
13. Při odcizení osobních věcí z vozidla jste povinni předložit doklad opravy nebo opravě části vozidla, která byla podle policejního protokolu poškozena při násilném vniknutí.
14. Dojde-li ke škodě na osobních věcech v ubytovacím zařízení, jste povinni požádat provozovatele zařízení písemně o náhradu škody a převzetí žádosti si nechat potvrdit.

E POJIŠTĚNÍ ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU (škodové)

1. Uhradíme za Vás škodu, kterou jste během zahraniční cesty způsobili třetí osobě a za kterou podle právních předpisů příslušné země odpovídáte.
2. Rozhoduje-li o náhradě škody soud nebo jiný oprávněný orgán, poskytneme pojistné plnění podle jeho rozhodnutí teprve poté, co nabude právní moci.

Zvláštní výluky

3. Pojištění se nevztahuje na odpovědnost za škodu
- 3.1. způsobenou v souvislosti s výkonem jakéhokoli povolání či výdělečné činnosti
- 3.2. způsobenou na věcech vypůjčených, najatých, svěřených Vám do úschovy či předaných Vám do užívání, držení, k přepravě či zpracování
- 3.3. způsobenou v souvislosti s používáním vozidel, lodí nebo letadel
- 3.4. vzniklou v souvislosti s Vaším vlastnictvím zvířete či opatrováním zvířete
- 3.5. způsobenou v souvislosti s provozováním lovu
- 3.6. vzniklou v souvislosti s přenosem onemocnění na jinou osobu (infekce apod.)
- 3.7. uznanou nad rámec stanovený právními předpisy
- 3.8. která nespočívá ve škodě na zdraví či ve škodě na věci (např. finanční škoda)
- 3.9. za niž odpovídáte spolucestujícímu nebo nejbližšímu příbuznému
- 3.10. způsobenou při provozování sportů, pro něž lze sjednat připojištění, nebylo-li toto připojištění sjednáno

Při škodné události

4. Při vzniku škodné události jste povinni okamžitě informovat asistenční službu, jinak může být pojistné plnění odmítnuto. Jste povinni sdělit okolnosti případu, uvést jména a adresy poškozených a případných svědků a předložit jejich písemná prohlášení.
5. Nejste oprávněni naším jménem ani k částečnému vypořádání nebo uznání jakéhokoli nároku třetí osoby (poškozeného).
6. Nejste oprávněni podepisovat žádný dokument, jehož obsahu dokonale nerozumíte.

F POJIŠTĚNÍ ZRUŠENÍ CESTY

F 1 STORNOPOPLATKY (škodové)

1. Uhradíme Vám stornopoplatky, které jste byli nuceni zaplatit cestovní kanceláři z ceny zájezdu (tzn. bez případných fakultativních výletů, letištních tax a dalších příplatků, které se stanou nákladem cestovní kanceláře až při skutečném vycestování, pojistného apod.) za zrušení zájezdu, bylo-li Vám znemožněno vycestovat pro
- 1.1. vážné akutní onemocnění či úraz vyžadující hospitalizaci nebo upoutání na lůžko podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře, jež nastaly Vám, spolucestujícímu či Vašemu nejbližšímu příbuznému
- 1.2. úmrtí shora uvedených osob, Vašich sourozenců či prarodičů nebo nejbližších příbuzných Vašeho manžela/manželky nebo druha/družky
- 1.3. zdravotní komplikace vyžadující hospitalizaci v důsledku těhotenství do dvou měsíců před očekávaným porodem, jež nastaly Vám či Vaší nejbližší příbuzné
- 1.4. znásilnění Vaší osoby či Vaší nejbližší příbuzné
- 1.5. nezaviněnou ztrátu zaměstnání v důsledku organizačních změn či zrušení zaměstnavatele, k níž dojde po úhradě služeb cestovní kanceláře, jež nastala Vám, Vašemu spolucestujícímu či Vašemu nejbližšímu příbuznému, který se měl účastnit téže cesty
- 1.6. rozsáhlé poškození Vašeho bydliště vzniklé těsně před odjezdem na zahraniční cestu následkem požáru, povodně či trestného činu třetí osoby apod., pokud lze doložit, že Vaše přítomnost je v den odjezdu prokazatelně nezbytná z důvodu zabránění šíření vzniklé škody
2. Toto pojištění lze sjednat výhradně u cestovní kanceláře, kde je zájezd zakoupen.
3. Pojistná ochrana nevzniká, je-li pojištění sjednáno později než v den poslední splátky ceny zájezdu.
4. Vaše spoluúčast na pojistné události činí 20 % ze stornopoplatků dle bodu 1. Dojde-li ke zrušení zájezdu méně než 29 dní před odjezdem, činí spoluúčast 30 %.
5. Pokud se zrušená cesta měla uskutečnit do oblasti, kterou pojistitel zařadil do seznamu oblastí se zvýšeným bezpečnostním rizikem nebo politická, zdravotní či jiná situace v této oblasti může vyvolávat obavy z cestování, bude pojistné plnění sníženo o polovinu.
6. Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly spolucestujícímu, jenž není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.
- Zvláštní výluky**
7. Nejste povinni poskytnout pojistné plnění
- 7.1. změníte-li Vy nebo cestovní kancelář cestovní plány nebo záměry včetně změn v knihování zájezdu (např. změna termínu odjezdu nebo destinace, změna jména cestujícího, změna hotelu, prodloužení nebo zkrácení doby pobytu)
- 7.2. zruší-li cestovní kancelář Vaši cestu, a to i v případě, že jste zrušili cestu z jakéhokoli důvodu dříve, než tak učinila cestovní kancelář nemůžete-li obdržet víza nebo si vybrat dovolenou
- 7.3. nedostavíte-li se k odjezdu, zmeškáte-li jej, musíte-li být před cestou či během ní vyloučeni ze zájezdu apod.
- 7.5. pro akutní onemocnění či úraz, které existovaly v okamžiku uzavírání pojistné smlouvy
- 7.6. pro chronické onemocnění
- 7.7. pro úraz utrpěný v souvislosti s jednáním, kdy pojištěný vědomě nedodržel právní předpisy a doporučení
- Při škodné události**
8. Jste povinni okamžitě a prokazatelně nám nahlásit (např. faxem, elektronickou poštou či jinak písemně), že nastala skutečnost, pro kte-

9. rou budete nuceni zrušit cestu; neučiníte-li tak, může být pojistné plnění přiměřeně sníženo.
10. Jste povinni zrušit cestu neprodleně v okamžiku, kdy je zřejmé, že cesta nemůže být uskutečněna.
11. Při onemocnění či úrazu jste povinni předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, jenž nesmí být Vaším příbuzným, vystavené před plánovaným zahájením cesty, a řádnou lékařskou dokumentaci odůvodňující nezbytnost zrušení cesty.
12. Při ztrátě zaměstnání jste povinni předložit výpověď či dohodu se zaměstnavatelem, z nichž bude zřejmé, že pracovní poměr skončil či skončí z důvodu organizačních změn či zrušení zaměstnavatele, potvrzení o registraci na pracovním úřadu či potvrzení o nástupu do nového zaměstnání.
13. Jste povinni předložit stornofakturu cestovní kanceláře či účetní doklad o platbě zájezdu a o vrácené částce, cestovní smlouvu a nevyužité cestovní lístky.
14. Zrušíte-li cestu z jiných důvodů než pro onemocnění, úraz či ztrátu zaměstnání, jste povinni předložit policejní zprávu a další dokumenty dokazující příčiny vzniku škodné události.

F 2 PŘERUŠENÍ CESTY (škodové)

1. Uhradíme Vám výlohy na Vaši dopravu z místa pobytu v zahraničí do vlasti, budete-li nuceni přerušit zahraniční cestu pro
- 1.1. vážné akutní onemocnění nebo úraz vyžadující hospitalizaci, jež nastaly po Vašem odjezdu do zahraničí Vašemu nejbližšímu příbuznému ve vlasti, či pro úmrtí nejbližšího příbuzného, sourozence či prarodiče nebo nejbližšího příbuzného manžela/manželky
- 1.2. znásilnění Vaší nejbližší příbuzné ve vlasti
- 1.3. podstatné škody na Vašem majetku ve vlasti vzniklé po Vašem odjezdu do zahraničí následkem živelní události či trestného činu třetí osoby, lze-li doložit, že Vaše okamžitá přítomnost je prokazatelně nezbytná z důvodu zabránění šíření vzniklé škody
2. Uhradíme rovněž přiměřené dopravní výlohy na zpáteční cestu do místa Vašeho zahraničního pobytu před návratem do vlasti, nastoupíte-li zpáteční cestu do 5 dnů před uplynutím doby, na kterou byla zahraniční cesta plánována.

Zvláštní výluky

3. Nejste povinni poskytnout pojistné plnění,
- 3.1. vyústí-li přerušení cesty ve Váš návrat do vlasti do 24 hodin před plánovaným návratem z cesty
- 3.2. nebylo-li přerušení cesty schváleno asistenční službou před nastoupením Vaší cesty do vlasti z důvodu změny cestovních plánů nebo záměrů, nemůžete-li obdržet víza apod.

Při škodné události

4. Při vzniku škodné události jste povinni okamžitě informovat asistenční službu.
5. Přerušíte-li cestu pro onemocnění, úraz, znásilnění či úmrtí, jste povinni předložit řádnou lékařskou dokumentaci z nemocnice či úmrtní list.
6. Přerušíte-li cestu z ostatních výše uvedených důvodů, jste povinni předložit policejní zprávu a další doklady prokazující vznik škodné události.
7. Jste povinni předložit originál rezervačních dokladů na zahraniční cestu, účty za ubytování a doklady na použitý dopravní prostředek.

G POJIŠTĚNÍ NEVYUŽITÉ DOVOLENÉ (obnosové)

1. Poskytneme Vám kompenzaci za každý nevyužitý den dovolené, a to počínaje dnem následujícím po ošetření, přijetí do nemocnice či přerušení cesty, pokud v souladu s těmito pojistnými podmínkami budete
- 1.1. hospitalizováni déle než 24 hodin
- 1.2. přepraveni se souhlasem asistenční služby zpět do vlasti, a to více než 24 hodin před plá-

- 1.3. novaným návratem či koncem doby, na kterou bylo pojištění sjednáno
nucení se souhlasem asistenční služby přerušit cestu z důvodů uvedených v sekci F 2 těchto pojistných podmínek, a to více než 24 hodin před plánovaným návratem či koncem doby, na kterou bylo pojištění sjednáno.

Při škodné události

2. Jste povinni předložit cestovní smlouvu či jiný věrohodný doklad o plánované délce dovolené.

Přehled pojistného plnění (limity v Kč)			HolidayEasy
Pro cesty do 24 dnů			
A	Léčebné výlohy	Léčebné výlohy Zubní ošetření Fyzioterapie	2 400 000 24 000 120 000
B	Asistenční služby	1 Aktivní asistence 2 Převoz, přeložení a přeprava 3 Repatriace tělesných ostatků 4 Náklady na opatrovníka	neomezeně 1 000 000 1 000 000 150 000
C	Úraz	Trvalé následky úrazu Úmrtí následkem úrazu	200 000 100 000
D	Osobní věci	Škoda na osobních věcech	18 000
E	Odpovědnost za škodu	Škoda na zdraví Škoda na majetku	2 000 000 1 000 000
F	Zrušení cesty	1 Úhrada stornopoplatků 2 Přerušení cesty	30 000 50 000
G	Nevyužitá dovolená	Nevyužitá dovolená	8 000
	Zimní sporty	Provozování zimních sportů	NE
Poznámky:		¹⁾ spoluúčast 20/30% (min. 1 000 Kč) ²⁾ 1 000 Kč za den	

CO POTŘEBUJETE ZNÁT PŘED UZAVŘENÍM POJISTNÉ SMLOUVY

(informace dle § 66 zák. č. 37/2004 Sb.,
o pojistné smlouvě)

POJISTITEL A DEFINICE POJIŠTĚNÍ

Evropská Cestovní Pojišťovna, a. s., se sídlem Křižíkova 36a, Praha 8, Česká republika, IČ 49240196, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969, je na základě licence oprávněna poskytovat pojištění pomoci osobám v nouzi během cestování včetně pojištění finančních ztrát bezprostředně souvisejících s cestováním.

DOHLED V POJIŠŤOVNICTVÍ

Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika

ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnosti související s pojištěním je možné podat písemně k rukám statutárního orgánu pojistitele, příp. se obrátit na Českou národní banku.

PRÁVO PLATNÉ PRO POJISTNOU SMLOUVU

Pojistná smlouva se řídí právním řádem České republiky.

PLATNOST A ZÁNİK POJISTNÉ SMLOUVY

Tyto informace se nacházejí ve všeobecných pojistných podmínkách.

PLACENÍ A VÝŠE POJISTNÉHO

Pojistné se platí najednou za celou dobu, na kterou bylo pojištění sjednáno (jednorázové pojištění). Stanoví se na základě pojistné matematických zásad podle zeměpisné oblasti, pro kterou se pojištění sjednává, věku pojištěného a účelu cesty tak, aby byla zajištěna trvalá splnitelnost všech závazků pojistitele.

ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pojišťovna je oprávněna pro účely uzavření pojistné smlouvy a likvidace pojistné události zpracovávat (tzn. shromažďovat, ukládat na nosiče informací, vyhledávat, používat, uchovávat, třídit nebo kombinovat, blokovat a likvidovat) osobní údaje pojistníků a pojištěných

(jméno, příjmení, rodné číslo nebo datum narození, adresa bydliště) a v případě pojistné události související se zdravotním stavem rovněž citlivé údaje týkající se zdravotního stavu.

Pokud tyto osoby (subjekty údajů) odmítnou uvedené údaje poskytnout, nemůže být pojistná smlouva uzavřena, resp. provedena likvidace pojistné události. Osobní údaje je pojišťovna oprávněna zpřístupnit třetí straně zcela výjimečně, a to výhradně v souvislosti se šetřením pojistné události. Subjekt údajů má právo požádat pojišťovnu o informaci o zpracování svých osobních údajů (pojišťovna je oprávněna požadovat za tuto informaci přiměřenou úhradu), o opravu osobních údajů, o vysvětlení, příp. odstranění stavu, kdy zjistí nebo se domnívá, že pojišťovna zpracovává jeho osobní údaje v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života či se zákonem. Nevyhoví-li pojišťovna této žádosti, má subjekt údajů právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů. Pojišťovna je oprávněna uchovávat osobní údaje po dobu existence závazků vyplývajících z pojistné smlouvy nebo s ní souvisejících.

NEZAPOMEŇTE PŘED CESTOU

- Seznamte se základními informacemi o navštěvované zemi a místě pobytu.
- Cestujete-li do méně vyspělých zemí, zjistěte si u své cestovní kanceláře, zdali nepotřebujete očkování proti některým exotickým nemocím.
- Nezapomeňte si pořídit fotokopie dokladů a uložte je na jiné místo než originály.
- Léčíte-li se dlouhodoběji, před každou cestou preventivně navštivte svého lékaře a zajistěte si nezbytné léky.
- Při cestě do země s vízovou povinností si předem ověřte, zdali Váš pas má dostatečnou platnost pro vyřízení víza na příslušném konzulátu.
- Připravte se na odlišná pravidla silničního provozu.
- Zavazadla označte skrytou jmenovkou s adresou, kterou uložte také dovnitř zavazadel.
- Cestujete-li letecky, použijte pevných, dobře uzamykatelných zavazadel a pokud možno je výrazně odlište.

PŘI POBYTU V ZAHRAŇÍ

- Obrátte se na naši asistenční službu v jakékoliv tísňové situaci. Odkudkoli ze světa jsou Vám k dispozici na telefonu naši asistenční koordinátoři, s nimiž můžete hovořit česky 24 hodin denně, 365 dní v roce.
- Pro případ zdravotních problémů je připraven na asistenční lince zkušený lékař, který Vám pomůže nepříjemnou situaci vyřešit.
- V případě hospitalizace musíte asistenční službu telefonicky informovat okamžitě!
- Při převzetí od dopravce důkladně zkontrolujte zavazadla a při jejich vykradení či poškození okamžitě reklamujte u přepážky „Baggage Claims“ na letišti.
- Nikdy neodevzdávejte v zahraničí Váš cestovní pas, ať jste k tomu jakkoli vyzýváni.
- Při letecké přepravě si cenné a křehké věci (fotoaparáty, kamery, notebooky, šperky, peníze, léky apod.) berte s sebou do kabiny. Naopak do kabiny s sebou neberte nůžky, nože a jiné ostré předměty. Zavazadla vždy uzamkněte nebo jinak mechanicky znesnadněte přístup k jejich obsahu.
- Při cestování automobilem uložte veškerá zavazadla do zavazadlového prostoru. Věci v kabině vozu, byť přikryté, velmi přitahují pozornost zlodějů.
- V hotelu ukládejte cenné věci, větší finanční obnosy, šperky, doklady, mobilní telefony apod. do hotelového trezoru.
- V méně vyspělých zemích se vyhněte požívání vody z vodovodu, kostek ledu, místních

mléčných výrobků a jídel prodávaných pouličními prodejci. I zuby si čistěte vodou prodávanou v lahvích a při sprchování vodu nepolykejte. Zabráňte tím žaludečním a střevním problémům a možné nákaze parazity.

- Při ztrátě dokladů a jiných vážných záležitostech můžete požádat o pomoc naše zastupitelské úřady. Kontaktní telefon a adresu získáte u asistenční služby.

non-stop: +420 221 860 606

fax: +420 221 860 600

e-mail: help@euro-alarm.cz

**EUROALARM**
Assistance Prague

JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ ŠKODY?

Při zrušení (stornu) zájezdu

Jste-li nuceni nenadále zrušit již sjednaný zahraniční zájezd, oznámte tuto skutečnost neprodleně pojišťovně písemně (fax 221 860 849) nebo e-mailem.

Při onemocnění nebo úrazu

- ocitnete-li se v zahraničí v nemocnici, vždy neprodleně **informujte asistenční službu** (tel. +420 221 860 606)
- některá zdravotnická zařízení v zahraničí po Vás mohou vyžadovat úhradu ošetření v hotovosti
- zaplatíte-li ambulantní ošetření v hotovosti, uschovejte si účty, aby Vám mohly být po návratu proplaceny
- nebudete-li schopni uhradit účty v hotovosti, obraťte se na asistenční službu
- neuhradíte žádné účty zaslané na Vaši adresu a předejte je ihned pojišťovně
- dojde-li k úrazu při dopravní nehodě, předejte pojišťovně veškeré doklady policie
- při úrazu, jehož následkem může být trvalé postižení, vždy informujte asistenční službu
- vyžaduje-li Vaše onemocnění či úraz lékařský převoz, asistenční služba musí být rovněž předem informována

Při škodě na zavazadlech

- krádež zavazadel neprodleně ohlaste na policii
- vyžádejte si policejní protokol obsahující seznam odcizených věcí, přibližnou dobu odcizení, kde byly odcizené věci uloženy, zda bylo vozidlo řádně zabezpečeno a jaké části vozidla byly poškozeny
- dojde-li ke škodě na zavazadlech v ubytovacím zařízení, požádejte písemně provozovatele o náhradu škody, převzetí žádosti si nechte potvrdit
- poškodí-li se zavazadla při přepravě, vyžádejte si od dopravce protokol PIR či jiné věrohodné potvrzení
- zdokumentujte okolnosti škody (fotografie atd.)
- při uplatnění škody přiložte originály účtů na věci, za něž požadujete náhradu

Při odpovědnosti za škodu

- svou odpovědnost za škodu bez souhlasu pojišťovny neuznávejte, vzniklou škodu neuhradíte ani částečně, nepodepisujte žádný dokument, jehož obsahu nebudete rozumět
- poškozeného informujte o svém pojištění a předejte mu kontakt na pojišťovnu
- snažte se zajistit písemná prohlášení poškozeného a případných svědků
- zdokumentujte okolnosti škody (fotografie atd.), vždy kontaktujte asistenční službu

Oznámení pojistné události

Pojistnou událost oznámte pomocí on-line aplikace hlášení škod (www.evropska.cz) nebo na příslušném škodním protokolu, který si můžete stáhnout na internetu (www.evropska.cz), nebo Vám jej na požádání obratem zašleme.

- vyplňte důkladně všechny kolonky škodního protokolu, urychlíte tak vyplacení pojistného plnění
- nezapomeňte vždy přiložit originály dokladů podle seznamu v záhlaví příslušného formuláře
- škodní protokol spolu s doklady nám zašlete nejpozději do 1 měsíce po vzniku pojistné události

Evropská Cestovní Pojišťovna, a.s.

oddělení škod

Křižíkova 36a, 186 00 Praha 8

tel.: 221 860 840

fax: 221 860 849

e-mail: claims@evropska.cz

POJIŠTNÉ PODMÍNKY POJIŠTĚNÍ NA JEDNORÁZOVÉ CESTY (PP-FLU-1009)

VŠEOBECNÉ POJIŠTNÉ PODMÍNKY (VP-FLU-1009)

1. ÚVOD

- 1.1. „My“ (ve všech odvozených tvarech) nebo „pojistitel“ představuje Evropskou Cestovní Pojišťovnu, a. s., se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, IČ 49240196, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969. Dohled v pojišťovnictví vykonává Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika.
- 1.2. „Vy“ (ve všech odvozených tvarech), „pojištěný“ či „oprávněná osoba“ představuje osobu, které v důsledku pojistné události vzniká právo na pojistné plnění.

2. POJISTNÁ SMLOUVA, POJISTNÁ UDÁLOST

- 2.1. Pro cestovní pojištění platí zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění (dále jen „zákon“), a ostatní obecně závazné právní předpisy České republiky, všeobecně a zvláštní pojistné podmínky, případně další ujednání pojistné smlouvy.
- 2.2. Pojistná smlouva je uzavřena zaplacením pojistného, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak.
- 2.3. Pojistitel vydá pojistníkovi pojistku, v níž uvede pojistníka, pojištěného, číslo pojistné smlouvy, dobu trvání a rozsah pojištění (označení produktu), výši pojistného a datum uzavření pojistné smlouvy.
- 2.4. Pojistná smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- 2.5. Případné spory vyplývající z cestovního pojištění budou řešeny příslušnými soudy v České republice podle českého práva. Stížnosti je možné podat písemně k rukám vedení pojistitele, příp. se obrátit na Českou národní banku.
- 2.6. Pojistnou událostí je nahodilá skutečnost související s cestováním blíže určená ve zvláštních pojistných podmínkách, která nastala v době trvání pojištění a s níž je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění.

3. POJISTNÉ

- 3.1. Pojistné se stanoví podle zeměpisné oblasti, pro kterou se pojištění sjednává, věku pojištěného a účelu cesty. Jeho výše a splatnost je stanovena v pojistné smlouvě.
- 3.2. Pojistné se stanoví na celou dobu, na níž bylo pojištění sjednáno (jednorázové pojištění).

4. ÚZEMNÍ ROZSAH POJIŠTĚNÍ, POJIŠTĚNÉ OSOBY

- 4.1. Pojištění se vztahuje na pojistné události, k nimž došlo v zeměpisné oblasti, pro niž bylo pojištění sjednáno (Evropa, celý svět).
- 4.2. Pojištění lze sjednat pro cesty z České republiky do zahraničí.
- 4.3. Pojištění léčebných výloh se nevztahuje na území státu, kde pojištěný je nebo by měl být v souladu s místními právními předpisy zařazen do systému zdravotní péče.
- 4.4. Pojištění jsou osoby jmenovitě uvedené v pojistné smlouvě (resp. pojistce). Pojistit lze občany České republiky i cizí státní příslušníky, kteří v den nastoupení cesty nepřesáhli věk 70 let.

5. POČÁTEK, ZMĚNY A DOBA TRVÁNÍ POJIŠTĚNÍ

- 5.1. Pojištění lze sjednat pouze před nastoupením cesty, na niž se má vztahovat; v případě, že datum počátku pojištění je totožné s datem uzavření pojistné smlouvy dle bodu 2.2. těchto pojistných podmínek, uvede se v pojistné smlouvě rovněž hodina jejího uzavření.
- 5.2. Pojištění lze prodloužit nejpozději v poslední den trvání již sjednaného pojištění. Celková doba původního a prodlouženého pojištění nesmí přesáhnout 24 dní.
- 5.3. Pojištění vzniká okamžikem překročení hranice České republiky, nejdrív však dnem a v případě dle bodu 5.1. rovněž hodinou uvedenými v pojistné smlouvě jako počátek pojištění, a zaniká okamžikem překročení hranice České republiky při návratu, nejpozději dnem uvedeným v pojistné

smlouvě jako konec pojištění.

- 5.4. Pojištění zrušení cesty počíná okamžikem zaplacení pojistného a trvá do okamžiku nástupu cesty.
- 5.5. Doba trvání pojištění automaticky prodloužíme až o 3 měsíce, bude-li na základě potvrzení ošetřujícího lékaře návrat pojištěného do vlasti odložen z důvodu onemocnění či úrazu, na něž se vztahuje toto pojištění.
- 5.6. Kromě dalších způsobů stanovených zákonem pojištění zaniká
- 5.6.1. uplynutím pojistné doby
- 5.6.2. dohodou smluvních stran
- 5.6.3. výpovědí pojišťovny nebo pojistníka doručenou do 2 měsíců ode dne uzavření pojistné smlouvy; výpovědní lhůta je osmdesmi a jejím uplynutím pojištění zaniká
- 5.6.4. odstoupemím od pojistné smlouvy dle zákona

6. POJIŠTĚNÍ SPORTOVNÍ ČINNOSTI

- 6.1. Pojištění se vztahuje na pojistné události, k nimž došlo při provozování běžných rekreačních a plážových sportů, jako jsou např. plážový volejbal, turistika v běžném nenáročném terénu do výšky 3 000 m n. m., běžná cykloturistika, plavání, vodní atrakce a další sporty srovnatelné rizikovosti.
- 6.2. O rizikovosti sportu pro účely pojištění rozhoduje pojistitel.
- 6.3. Pojištěný je při provozování sportovní činnosti povinen dodržovat příslušná bezpečnostní opatření včetně používání funkčních ochranných pomůcek a výbavy. V případě porušení této povinnosti nebo provozování sportovní činnosti bez patřičného oprávnění, je-li pro takovou činnost vyžadováno, může pojistitel pojistné plnění přiměřeně snížit.

7. ROZSAH A SPLATNOST POJISTNÉHO PLNĚNÍ

- 7.1. Pojistné plnění poskytneme v rozsahu sjednaném pojistnou smlouvou a uvedeném v pojistce (označení produktu).
- 7.2. Limity pojistného plnění uvedené v přehledu představují nejvyšší možné částky, které poskytneme za jednu nebo všechny pojistné události, jež nastanou v době trvání pojištění, není-li dále uvedeno jinak. V přehledu jsou rovněž uvedeny limity dílčích pojistných plnění a spoluúčast pojištěného na vzniklé škodě.
- 7.3. Nejsme povinni plnit, provedi-li se v době trvání pojištění důsledky události nastalé před počátkem pojištění.
- 7.4. Uzavřete-li s námi několik pojistných smluv na stejná rizika, poskytneme pojistné plnění pouze z titulu jedné z nich.
- 7.5. Pojistné plnění v případě přepravy je omezeno cenou letenky v ekonomické třídě nebo cenou odpovídající úrovni dopravy, není-li z lékařských důvodů nutný jiný druh přepravy předem schválený asistenční službou.
- 7.6. Pojistné plnění je splatné do 15 dnů poté, co jsme skončili šetření nutné ke zjištění rozsahu naší povinnosti plnit. Šetření je skončeno, jakmile sdělíme jeho výsledky oprávněné osobě.
- 7.7. Na pojistitele přecházejí nároky, které vzniknou pojištěnému v souvislosti s pojistnou událostí vůči jeho zdravotní pojišťovně podle předpisů o zdravotním pojištění.
- 7.8. Zachraňovací náklady ve smyslu zákona hradí pojistitel maximálně do výše 1000 Kč. Výše limitu zachraňovacích nákladů na zachranu života nebo zdraví osob činí 30 % limitu pojistného plnění sjednaného pro případ převozu, přeložení a přepravy.

8. POVINNOSTI PŘI ŠKODNÉ UDÁLOSTI

- 8.1. Kromě povinností uložených zvláštními pojistnými podmínkami a právními předpisy jste povinni zejména
- 8.1.1. učinit veškerá možná opatření k odvrácení či k zamezení rozšíření jakékoliv škodné události
- 8.1.2. bez zbytečného odkladu nám písemně oznámit, že nastala škodná událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu
- 8.1.3. spolu s oznámením škodné události nám zaslat řádně vyplněný škodní protokol s originály dokladů, jež jsou uvedeny

v tomto protokolu, případně předložit další doklady, které si vyžádáme

- 8.1.4. oznámit nám, je-li totéž riziko pojištěno zároveň u jiného pojistitele, uvést jeho jméno a sjednaný limit pojistného plnění
- 8.1.5. zabezpečit vůči jinému právo na náhradu škody způsobené pojistnou událostí
- 8.1.6. při škodné události související se zdravotním stavem či úmrtím nám udělit souhlas se zjišťováním zdravotního stavu či příčiny úmrtí na základě zpráv a zdravotnické dokumentace vyžádaných námi pověřeným zdravotnickým zařízením (lékařem) od ošetřujících lékařů, případně se nechat prohlédnout či vyšetřit námi pověřeným zdravotnickým zařízením (lékařem)
- 8.1.7. nahlásit policii nejděle do 24 hodin od zjištění škodnou událost, pro jejíž uplatnění je nutný policejní protokol
- 8.2. Porušíte-li některou z povinností uložených Vám pojistnými podmínkami nebo právními předpisy, jsme oprávněni snížit pojistné plnění podle toho, jaký vliv mělo toto porušení povinností na vznik pojistné události, její průběh či na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše pojistného plnění.
- 8.3. Uvedete-li při uplatnění práva na pojistné plnění vědomě nepravdivé nebo hrubě zkreslené údaje týkající se rozsahu pojistné události nebo podstatné údaje zamlčíte, jsme oprávněni odmítnout pojistné plnění v celém rozsahu.
- 8.4. Pojistitel je povinen po oznámení škodné události bez zbytečného odkladu zahájit šetření nutné ke zjištění rozsahu jeho povinnosti plnit. Toto šetření je povinen ukončit do 3 měsíců po tom, co mu byla škodná událost oznámena. Nemůže-li ukončit šetření v uvedené lhůtě, je pojistitel povinen sdělit oprávněné osobě důvody, pro které nelze šetření ukončit, a poskytnout jí na její žádost přiměřenou zálohu. Lhůtu podle výše první lze dohodou prodloužit. Tato lhůta nebezí, je-li šetření znemožněno nebo ztíženo z viny oprávněné osoby, pojistníka nebo pojištěného.

9. DORUČOVÁNÍ

- 9.1. Písemnosti pojistitele určené pojistníkovi, pojištěnému a každé další osobě, které z pojištění vzniklo právo nebo povinnost (dále jen „adresát“), se doručují prostřednictvím držitele poštovní licence (dále jen „pošta“) obyčejnou nebo doporučenou zásilkou na korespondenční adresu uvedenou v pojistné smlouvě nebo na korespondenční adresu písemně oznámenou pojistiteli adresátem. Písemnosti mohou být doručovány rovněž zaměstnancem pojistitele nebo jinou osobou pověřenou pojistitelem; v takovém případě se písemnost považuje za doručenou dnem jejího převzetí.
- 9.2. Písemnost odeslaná adresátovi doporučenou zásilkou se považuje za doručenou, nejde-li o doručení podle dalších odstavců, desátý den po prokazatelném odeslání zásilky. Písemnost pojistitele odeslaná adresátovi doporučenou zásilkou s dodejkou se považuje za doručenou, nejde-li o doručení podle dalších odstavců, dnem převzetí uvedeným na dodejce. Za doručenou adresátovi se považuje i zásilka doručená příjemci rozdílně od adresáta, jemuž pošta doručila zásilku v souladu s právními předpisy o poštovních službách.
- 9.3. Odpěří-li adresát přijetí doručované písemnosti, považuje se písemnost za doručenou dnem, kdy ji adresát odepřel převzít.
- 9.4. Nebyl-li adresát zastižen a písemnost odeslaná doporučenou zásilkou nebo doporučenou zásilkou s dodejkou byla uložena na poště a adresát si písemnost v úložní lhůtě nezvzdal, považuje se písemnost za doručenou posledním dnem úložní lhůty, i když se adresát o uložení nedozvěděl nebo se v místě doručení nezdržoval.
- 9.5. Pokud se písemnost vrací jako nedoručená z jiných než uvedených důvodů, považuje se za doručenou dnem jejího vrácení pojistiteli.

10. VÝLUKY Z POJIŠTĚNÍ	
10.1. Nejste povinni poskytnout pojistné plnění v případě výluk uvedených ve zvláštních pojistných podmínkách a dále tehdy, dojde-li ke škodné události v souvislosti či v důsledku	3.5. před předpokládaným datem narození
10.1.1. úmyslného jednání pojistníka, pojištěného nebo jiné osoby z podnětu některého z nich	3.6. plastickou operaci nebo léčbu jejich následků a komplikací za předpokladu, že úraz vyžaduje nemocniční léčbu do 24 hodin po úrazu
10.1.2. hrubé nedbalosti pojištěného s výjimkou pojistného plnění na základě odpovědnosti za škodu	3.7. ambulantní zubní ošetření za účelem bezprostřední úlevy bolesti
10.1.3. jednání pojištěného pod vlivem alkoholu, omamných či psychotropních látek	3.7. umístění v nemocnici nebo na klinice včetně stravování a ubytování (min. dvouúložkový pokoj)
10.1.4. mentální či nervové poruchy pojištěného nebo onemocnění AIDS	3.8. umístění v nemocničním pokoji s intenzivní péčí, je-li nezbytná z lékařských důvodů
10.1.5. úniku jaderné energie či zařetí z radioaktivního paliva nebo odpadů, účinku jaderných, chemických či biologických zbraní	3.9. prodloužení pobytu v hotelu a stravování, schválené asistenční službou, budete-li z rozhodnutí ošetřujícího lékaře upoutáni na lůžko pro akutní onemocnění či úraz
10.1.6. války, občanských nepokojů, vyhlášené či nevyhlášené vojenské akce, občanské války, invaze, povstání, revoluce, vzpoury, vojenského puče nebo násilného uchopení moci teroristického činu a jakýchkoli jiných aktů násilí, na nichž se pojištěný podílí	Zvláštní výluky
10.1.8. cesty do oblasti, kterou ústřední orgán státní správy (např. Ministerstvo zahraničních věcí) či pojišťitel v seznamu oblastí se zvýšeným bezpečnostním rizikem označily jako válečnou zónu, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak (www.mzv.cz, www.evropska.cz)	4. Nejste povinni poskytnout pojistné plnění, vzniknou-li léčebné výlohy v důsledku
10.1.9. účasti na výpravách do míst s extrémními klimatickými nebo přírodními podmínkami a na expedicích (např. polární výpravy, výpravy do pouští, průzkum jeskyní apod.)	4.1. léčení, hospitalizace nebo ubytování po návratu do vlasti
10.1.10. organizace jakýchkoli mimořádných akcí za účelem záchrany života či vyhledání pojištěného v odlehklých místech či v prostředí extrémních společensko-politických, klimatických nebo přírodních podmínek (např. v povstaleckých oblastech, v horách, v hlubokých lesních porostech, na širém moři, v řídce osídlených místech)	4.2. dalšího léčení, hospitalizace nebo ubytování, odmítnete-li přeložení, o němž rozhodl lékař asistenční služby a které schválil ošetřující lékař jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné
10.1.11. účasti v závodech motorových vozidel nebo tréninku na ně	4.3. léčení, hospitalizace nebo ubytování, lze-li léčení odložit až do Vašeho návratu do vlasti, a to na základě rozhodnutí lékaře asistenční služby, schváleného ošetřujícím lékařem jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné
10.1.12. létání v letadle s výjimkou cestování v registrovaném osobním letadle v roli cestujícího, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak	4.4. léčení či operace úrazu nebo onemocnění, jež nastaly před odjezdem do zahraničí
10.1.13. provozování sportů, které nejsou uvedeny v bodě 6.1.	4.5. léčení či operace chronického onemocnění
10.1.14. profesionální sportovní činnosti jakéhokoliv druhu, není-li dohodnuto jinak	4.6. pokračující léčby stávající nemoci nebo úrazu
10.1.15. Nejste povinni poskytnout pojistné plnění rovněž v případě	4.7. umělé vyvolaného přerušení těhotenství
10.1.16. následné vzniklých škod	4.8. léčení, za jehož účelem byla cesta usměrněna
10.1.17. nenahrašených případů, kdy je nutný k uplatnění práva na pojistné plnění policejní protokol, nejdéle do 24 hodin od zjištění škodné události policií	4.9. preventivních či kontrolních vyšetření a vydání lékařských osvědčení
11. VÝKLAD POJMŮ	4.10. zhotovení protéz včetně léčebných výloh na jejich umístění nebo nahrazení
11.1. Pro účely tohoto pojištění znamená	4.11. pobytu v zotavovně nebo v rehabilitačním zařízení
11.1.1. ambulantní ošetření ošetření poskytnuté lékařem mimo nemocnici nebo v ní, není-li pacient do nemocnice přijat	Při škodné události
11.1.2. cenost starožitnosti, klenoty, kožesiny, drahé kameny a předměty obsahující zlato či platinu	5. Při hospitalizaci jste povinni informovat asistenční službu ihned po přijetí do nemocnice. Neučinite-li tak, může být pojistné plnění odmítnuto či sníženo.
11.1.3. Evropa všechny evropské státy včetně Pobaltí s výjimkou ostatních států na území bývalého SSSR, všechny státy na pobřeží Středozemního moře	6. Nemůžete-li při ambulantní ošetření zaplatit účet na místě v hotovosti, obraťte se na asistenční službu, která poskytne platební záruky a zajistí úhradu. Účty uhrazené v hotovosti Vám proplatíme po návratu do vlasti.
11.1.4. expedice výpravu předem organizovanou s cílem dosažení zvláštních sportovních či vědeckých výsledků	7. Uhradíte-li účty zasláné na Vaši adresu, aniž byste je ihned předali pojistiteli, jsme oprávněni pojistné plnění odmítnout.
11.1.5. chronické onemocnění nemoc nebo jiný stav, který se pomalu rozvíjí a trvá dlouhou dobu (na rozdíl od aktuálního případu) a který existoval v okamžiku uzavírání pojistné smlouvy, přičemž zdravotní stav nebyl stabilizován a potřeba léčby mohla být předvídána před nastoupením cesty do zahraničí, tj. pokud nemoc během předchozích 6 měsíců vyžadovala hospitalizaci nebo byla na postupu nebo způsobila podstatné změny v užívání léků; termín „chronické“ nemusí znamenat, že vada je neléčitelná	B
11.1.6. jednotlivá věc rovněž soupravu obsahující několik jednotlivých položek fotografického zařízení, video zařízení, vzorků zboží apod.	B 1
	1. Pomoc v tísnových situacích během cestování (hospitalizace, složité ambulantní ošetření, úmrtí, ztráta cestovních dokladů, potřeba právní pomoci či kontaktu s rodinou ve vlasti apod.) Vám poskytne asistenční služba, která je námi pověřena jednat při všech škodných událostech.
	2. Kromě případů uvedených v těchto pojistných podmínkách jste dále povinni bezodkladně informovat asistenční službu v případě potřeby převozu, přeložení či přepravy, repatriace tělesných ostatků či zajištění opatrovníka a získat její svolení. Pokud tak neučiníte, jsme oprávněni pojistné plnění odmítnout.
	3. Výlohy na převoz, přeložení a přepravu, repatriaci tělesných ostatků či zajištění opatrovníka uhradíme do výše uvedené v přehledu plnění, který však nesmí spolu s náklady na léčebné výlohy přesáhnout limit pojistného plnění, na který bylo sjednáno pojištění léčebných výloh.
	4. Poskytnete-li asistenční službu na žádost pojištěného pomoc v případech, na něž se nevztahuje toto pojištění, má vůči pojistnému právo na náhradu částek, které za něj v souvislosti s touto pomocí uhradila (zejména léčebné výlohy, výlohy spojené s repatriací apod.).
3.1.1.7. kompensační tabulka zvláštní seznam tělesných poškození spolu s procentními sazbami případných náhrad, který je k dispozici u pojistitele	
3.1.1.8. osobní věci věci osobní potřeby, které se obvykle berou s sebou na cestu a odpovídají charakteru cesty, jako jsou např. ošacení, obuv, toaletní potřeby, příruční brašna, knihy, hodinky, brýle, dalekohled, fotoaparát, videokamera, stan atd., které náleží pojištěnému nebo příslušníkům jeho domácnosti, a dále věci, které pojištěný prokazatelně nabyl během cesty	
3.1.1.9. pojistník osobu, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu	
3.1.1.10. pojištění obnosové pojištění, jehož účelem je získání obnosu, to, hodnotné finanční částky v důsledku pojistné události ve výši, která je nezávislá na vzniku nebo rozsahu škody	
3.1.1.11. pojištění škodové pojištění, jehož účelem je náhrada škody vzniklé v důsledku pojistné události	
3.1.1.12. pojištěný osobu, na její majetek, život, zdraví, odpovědnost za škodu či jiné hodnoty pojistného zájmu se pojištění vztahuje	
3.1.1.13. pokračující léčba jakoukoli formu zdravotní péče poskytovanou po léčení akutního onemocnění či úrazu (o tom, zda je léčení považováno za pokračující léčbu, rozhoduje lékař asistenční služby po poradě s ošetřujícím lékařem)	
3.1.1.14. rodinný příslušník (nejbližší příbuzný) manžela/manželky, druhá/družka (tj. osoby, s níž pojištěný žije ve společné domácnosti a která je registrovaná na stejné adrese), rodiče a děti	
3.1.1.15. spolucestující osobu, která si zakoupila cestu s cílem cestovat společně s pojištěným a je uvedena na stejném dokladu o pojištění	
3.1.1.16. škodná událost skutečnost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění	
3.1.1.17. teroristický čin čin, který zejména za použití či pod poručkou síly nebo násilí spáchá osoba či skupina osob, ať již sama či ve spojení s jakoukoli organizací nebo státním orgánem nebo jejich jménem, a to z politických, náboženských, ideologických či etnických důvodů nebo pro dosažení obdobných cílů včetně záměru ovlivnit jakýkoli státní orgán či uvést veřejnost či její část do strachu	
3.1.1.18. úraz neočekávané a náhlé působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly nezávislé na vůli pojištěného, ke kterému došlo během trvání pojištění a kterým bylo pojištěnému způsobeno poškození zdraví nebo smrt	
3.1.1.19. vlast území České republiky	
3.1.1.20. živelní událost požár, výbuch, bezprostřední úder blesku, víchřice, povodeň nebo záplavu, krupobití, sesouvání půdy, zřícení skal nebo zemin, sesouvání nebo zřícení lavin, pád stromů nebo stožárů, zemětřesení, vulkanickou činnost	
ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY (ZP-FLU-1009)	
A	
1. POJIŠTĚNÍ LÉČEBNÝCH VÝLOH (škodové)	
1. Pojistná ochrana se vztahuje pouze na péči nutnou z lékařského hlediska, tj. na péči stabilizující Váš stav natolik, že jste schopni v cestě pokračovat, nebo být jako nemocní převezeni do vlasti.	
2. Pojistná ochrana se vztahuje pouze na léčebnou péči poskytovanou oprávněným zdravotnickým personálem, jímž nesmíte být Vy nebo někdo z Vašich příbuzných.	
3. Pokud během zahraniční cesty náhle akutně onemocníte či utrpíte úraz, uhradíme Vám či za Vás obvyklé, odpovídající a přiměřené výlohy na	
3.1. léčení či operaci, a to zejména poplatky za návštěvu lékaře, předepsané léky, infuzní tekutiny a ostatní léčiva, obvazové materiály a použití zdravotnických přístrojů	
3.2. fyzioterapeutické nebo chiropraktické léčení předepsané ošetřujícím lékařem	
3.3. léčení či operaci vztahující se k těhotenství a porodu do 2 měsíců před předpokládaným datem porodu	
3.4. léčení či operaci předčasně narozeného dítěte do 2 měsíců	

B 2 PŘEVOZ, PŘELOŽENÍ, PŘEPRAVA

1. Jestliže během zahraniční cesty onemocníte či utrpíte úraz v souladu se sekci A těchto pojistných podmínek, zabezpečíme a uhradíme přiměřené mimořádné výlohy na převoz ambulancí v tísňové situaci

1.1. převoz přeložením do jiného vhodného místa léčby podle pokynů ošetřujícího lékaře

1.2. přeložení do jiného vhodného místa léčby schválené ošetřujícím lékařem jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné přeložení do nemocnice ve vlasti schválené ošetřujícím lékařem jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné pověření lékařsky doprovodu, jeho ubytování, stravování, přepravy a honoráře, dojde-li k Vašem přeložení podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře

1.6. přepravu po skončení léčby za účelem dodržení stanoveného průběhu cesty

1.7. přepravu po skončení léčby zpět do vlasti, byl-li plánovaný průběh cesty časově narušen a v cestě není možné pokračovat

1.8. ubytování a stravování v hotelu, schválené asistenční službou, nelze-li Vaši přepravu zajistit bezprostředně po skončení léčby

Zvláštní výluky

2. Nejsem povinný poskytnout pojistné plnění, vzniknou-li výlohy v důsledku

2.1. převozu, přeložení či přepravy s použitím letecké ambulace, nejde-li o tísňovou situaci

2.2. přeložení vyvolaného Vaší obavou z infekce

2.3. přeložení či přepravy do země Vašeho trvalého pobytu s výjimkou vlasti

B 3 REPATRIACE TĚLESNÝCH OSTATKŮ

1. Dojde-li během zahraniční cesty k úmrtí pojištěného následkem onemocnění nebo úrazu, zabezpečíme a uhradíme výlohy na

1.1. kremaci či uložení do hrobu v zahraničí

1.2. repatriaci tělesných ostatků do pohřebního ústavu nebo nemocnice ve vlasti, tj. výlohy na dočasnou rakev, balzamování a přepravu ostatků v souladu s příslušnými právními předpisy

B 4 OPATROVNÍK

1. Budete-li během zahraniční cesty z rozhodnutí ošetřujícího lékaře upoutáni na lůžko či hospitalizováni pro vážné onemocnění či úraz, uhradíme přiměřené mimořádné výlohy na přepravu, ubytování, stravování a cestovní pojištění osoby podle Vašeho výběru, která s Vámi zůstane během léčení, příp. při přeložení jako doprovázející opatrovník

1.2. Vašich spolucestujících dětí mladších 18 let, jsou-li u nás rovněž pojištěny

1.3. osoby, která v případě úmrtí pojištěné osoby následkem onemocnění či úrazu zůstane s tělesnými ostatky a doprovází je do vlasti

2. Budete-li během zahraniční cesty hospitalizováni pro vážné onemocnění nebo úraz a ošetřující lékař potvrdí, že hospitalizace v místě potrvá nejméně 5 dnů ode dne přijetí do nemocnice, a nebude-li s Vámi na cestě spolucestující starší 18 let, který může být Vaším doprovázejícím opatrovníkem, uhradíme přiměřené výlohy na přepravu, ubytování, stravování a cestovní pojištění

2.1. osoby podle Vašeho výběru, která za Vámi přicestuje z vlasti, zůstane s Vámi během léčení a doprovodí Vás při přeložení či přepravě do vlasti

2.2. osoby, která v případě úmrtí pojištěného následkem onemocnění či úrazu přicestuje z vlasti a doprovodí tělesné ostatky do vlasti

3. Výlohy na ubytování a stravování uhradíme v rámci celkového pojistného plnění nejvýše do poloviny limitu pojistného plnění.

Zvláštní výluky

4. Nejsem povinný poskytnout pojistné plnění, vzniknou-li výlohy na

4.1. zpáteční cestu doprovázejícího opatrovníka, nenastoupí-li ji do 2 dnů po ukončení úlohy doprovázejícího opatrovníka

4.2. ubytování a stravování doprovázejícího opatrovníka, jakmile přicestuje do místa Vašeho léčení přivolaný opatrovník

5. Opatrovník není oprávněn bez předchozího schválení asistenční službou činit jakékoliv úkony a rozhodnutí související s hospitalizací, převozem, repatriací pojištěného apod. Učiní-li tak, jsme oprávněni odmítnout uhradení nákladů takto vzniklých, nebo úhradu těchto nákladů požadovat po opatrovníkovi.

C POJIŠTĚNÍ ÚRAZU (obnosové)

C 1 TRVALÉ NÁSLEDKY ÚRAZU

1. Utrpě-li během zahraniční cesty úraz, jenž zanechá trvalé následky, poskytneme Vám pojistné plnění

1.1. způsobí-li úraz alespoň pětiprocentní trvalé následky podle kompenzační tabulky

1.2. stanoví-li lékař konečné následky úrazu nejpozději do tří let po úrazu

2. Podle druhu a rozsahu trvalých následků vyplatíme příslušný procentní podíl z limitu pojistného plnění podle kompenzační tabulky.

3. Týká-li se trvalé následky části těla, která byla poškozena již před úrazem, snížíme pojistné plnění o procentní částku odpovídající předcházejícímu poškození.

C 2 ÚMRTÍ NÁSLEDKEM ÚRAZU

1. Země-li pojištěný do jednoho roku výhradním a přímým následkem úrazu, který nastal v době trvání pojištění, poskytneme pojistné plnění oprávněným osobám podle ustanovení § 51 odst. 2 a 3 zákona o pojistné smlouvě, nestanovil-li pojištěný písemně jinak.

2. Pojistné plnění bude sníženo o případné předchozí plnění z titulu trvalých následků téhož úrazu.

Zvláštní výluky (C 1, C 2)

3. Pojištění se nevztahuje na

3.1. trvalé následky či úmrtí, které jsou přímým důsledkem jakéhokoliv onemocnění

3.2. trvalé následky či úmrtí, které jsou důsledkem úrazu, k němuž došlo výhradně a přímo z důvodu onemocnění

3.3. trvalé následky či úmrtí členů posádky letadla při výkonu jejich práce ve vzduchu

3.4. trvalé následky či úmrtí v důsledku únosu letadla či únosu osob

3.5. poškození zdraví, jež není uvedeno v kompenzační tabulce

Při škodné události (C 1, C 2)

4. Jste povinni vyhledat okamžitě lékařské ošetření, zůstat v lékařské péči, postupovat podle pokynů lékaře a bez zbytečného odkladu uvědomit asistenční službu.

5. Jakékoli pojistné plnění bude sníženo o polovinu, budete-li v době úrazu starší 65 let či utrpíte-li úraz při provádění manuální práce.

D POJIŠTĚNÍ OSOBNÍCH VĚCÍ (škodové)

1. Uhradíme Vám škodu na osobních věcech, byla-li škoda způsobena

1.1. živelní událostí

1.2. krádeží, při které pachatel prokazatelně překonal překážky chránící osobní věci před odcizením, a to pouze v případě, došlo-li ke krádeži v ubytovacím zařízení nebo z uzamčeného zavazadlového prostoru v řádně zajištěném vozidle za předpokladu, že osobní věci nebyly zvnějšku viditelné

1.3. dopravní nehodou

1.4. loupežným přepadením

1.5. v době, kdy byly osobní věci předány dopravci k přepravě proti potvrzení nebo uloženy podle pokynů dopravce v prostoru určeném pro společnou přepravu zavazadel

1.6. v době, kdy byly předány proti potvrzení do úschovy

2. Při krádeži osobních věcí z vozidla Vám uhradíme nejvýše 50 % z limitu pojistného plnění.

3. Jednotlivou věc nahradíme až do výše 50 % z limitu pojistného plnění, v případě krádeže z vozidla až do výše 25 % z limitu pojistného plnění.

4. Exponované filmy, nahrávky, rukopisy, kresby apod. nahradíme do výše ceny surovin.

5. Byly-li osobní věci poškozeny, uhradíme Vám přiměřené výlohy na jejich opravu, a to až do výše odpovídající ceně, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.

6. Byly-li osobní věci zničeny nebo odcizeny, vyplatíme Vám částku ve výši ceny, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.

7. Cenu, kterou měly osobní věci bezprostředně před pojistnou událostí, určí pojistitel nebo osoba pojistitelem pověřená tak, že cenu nové věci stejného nebo obdobného druhu a srovnatelných vlastností, které platila v době pojistné události, sníží o opotřebení či jiné znehodnocení osobních věcí, které vzniklo před pojistnou událostí. Nelze-li cenu takto určit, určí ji pojistitel nebo osoba jím pověřená odhadem.

8. Výplatu pojistného plnění přechází vlastnictví věci poškozené, zničené či nalezene na pojistitele.

Zvláštní výluky

9. Pojištění se nevztahuje na

9.1. osobní věci odcizené z automatické úschovny skřínky

9.2. vozidla, plavidla, jízdní kola a jiné dopravní prostředky nebo jejich příslušenství

9.3. obchodní zboží, vzorky nebo sbírky

9.4. peníze v hotovosti a cennosti

9.5. cestovní šeky, známky, cenné papíry, kreditní (platební) karty nebo škody utrpěné v souvislosti se zneužitím uvedených cenin

9.6. jakékoliv poškození osobních věcí (poškřábání, prodrávění, potrhání apod.), pokud nebyla jejich užitná hodnota podstatně snížena

9.7. škody přímo či nepřímo způsobené stávkou, zablokáním, vězněním, konfiskací nebo zadržením pojištěného či jeho osobních věcí celními nebo jinými orgány

9.8. osobní věci odcizené ze stanu, přívěsu či střešního nosiče vozidla, které mají některou ze stěn z nepevného materiálu (např. z plachtoviny), a z těch, které nejsou opatřeny bezpečnostním zámkem

9.9. elektronické, optické přístroje a dioptrické brýle umístěné v zavazadle odevzdaném dopravci k přepravě

Při škodné události

10. Jste povinni předložit policejní protokol (vyžádejte si, aby obsahoval seznam odcizených osobních věcí, přibližnou dobu odcizení, kde byly odcizené věci uloženy, došlo-li k odcizení věci z vozidla, zda bylo vozidlo řádně zabezpečeno, jaké části vozidla byly poškozeny při násilném vniknutí), věrohodný doklad o živelní události či potvrzení dopravce (protokol PIR apod.) nebo úschovny.

11. Při odcizení osobních věcí z vozidla jste povinni předložit doklad opravy o opravě části vozidla, která byla podle policejního protokolu poškozena při násilném vniknutí.

12. Dojde-li ke škodě na osobních věcech v ubytovacím zařízení, jste povinni požádat provozovatele zařízení písemně o náhradu škody a převzetí žádosti si nechat potvrdit.

E POJIŠTĚNÍ ZRUŠENÍ CESTY (škodové)

1. Uhradíme Vám stornopoplatky které jste byli nuceni zaplatit leteckému dopravci z ceny letenky (tzn. bez transakčních poplatků a dalších příplatků, které se stanou nákladem leteckého dopravce až při skutečném vycestování, pojistného apod.), bylo-li Vám znemožněno vycestovat pro

1.1. vážné akutní onemocnění či úraz vyžadující hospitalizaci nebo upoutání na lůžko podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře, jež nastaly Vám, spolucestujícímu či Vašemu nejbližšímu příbuznému

1.2. úmrtí šrou uvedených osob, Vašich sourozenců či prarodičů nebo nejbližších příbuzných Vašeho manžela/manželky nebo druhu/družky

1.3. zdravotní komplikace vyžadující hospitalizaci v důsledku těhotenství do dvou měsíců před očekávaným porodem, jež nastaly Vám či Vaší nejbližší příbuzné

1.4. znásilnění Vaší osoby či Vaší nejbližší příbuzné

- 1.5. nezaviněnou ztrátu zaměstnání v důsledku organizačních změn či zrušení zaměstnavatele, k níž dojde po úhradě služeb leteckému dopravci, jež nastala Vám, Vašemu spolecestujícímu či Vašemu nejbližšímu příbuznému, který se měl účastnit této cesty
- 1.6. rozsáhlé poškození Vašeho bydliště vzniklé těsně před odjezdem na zahraniční cestu následkem požáru, povodně či trestného činu třetí osoby apod., pokud lze doložit, že Vaše přítomnost je v den odjezdu prokazatelně nezbytná z důvodu zabránění šíření vzniklé škody
2. Toto pojištění lze sjednat výhradně prostřednictvím leteckého dopravce, u něhož kupujete letenku.
3. Pojistná ochrana nevzniká, je-li pojistná smlouva uzavřena později než v den zakoupení letenky.
4. Pokud se zrušená cesta měla uskutečnit do oblasti, kterou pojistitel zařadil do seznamu oblastí se zvýšeným bezpečnostním rizikem nebo politická, zdravotní či jiná situace v této oblasti může vyvolávat obavy z cestování, bude pojistné plnění sníženo o polovinu.
5. Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly spolecestujícímu, jenž není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.
6. **Zvláštní výluky**
Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění
- 6.1. změníte-li Vy nebo letecký dopravce cestovní plány nebo záměry včetně změn v knihování (např. změna termínu odjezdu nebo destinace, změna jména cestujícího apod.)
- 6.2. zruší-li letecký dopravce Vaši cestu, a to i v případě, že jste zrušili cestu z jakéhokoliv důvodu dříve, než tak učinil letecký dopravce
- 6.3. nemůžete-li obdržet víza nebo si vybrat dovolenou
- 6.4. nedostavíte-li se k odjezdu, zmeškáte-li jej, musíte-li být před cestou či během ní vyloučeni z přepravy apod.
- 6.5. pro akutní onemocnění či úraz, které existovaly v okamžiku uzavírání pojistné smlouvy
- 6.6. pro chronické onemocnění
- 6.7. pro úraz utrpěný v souvislosti s jednáním, kdy pojištěný vědomě nedodržel právní předpisy a doporučení
7. **Při škodné události**
Jste povinni okamžitě a prokazatelně nám nahlásit (např. faxem, elektronickou poštou či jinak písemně), že nastala skutečnost, pro kterou budete nuceni zrušit cestu; neučiníte-li tak, může být pojistné plnění přiměřeně sníženo.

- 7.1. Jste povinni zrušit cestu neprodleně v okamžiku, kdy je zřejmé, že cesta nemůže být uskutečněna.
- 7.2. Při onemocnění či úrazu jste povinni předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, jenž nesmí být Vaším příbuzným, vystavené před plánovaným zahájením cesty, a řádnou lékařskou dokumentaci odovzdávající nezbytnost zrušení cesty.
- 7.3. Při ztrátě zaměstnání jste povinni předložit výpověď či dohodu se zaměstnavatelem, z nichž bude zřejmé, že pracovní poměr skončil či skončí z důvodu organizačních změn či zrušení zaměstnavatele, potvrzení o registraci na pracovním úřadu či potvrzení o nástupu do nového zaměstnání.
- 7.4. Jste povinni předložit stornofakturu leteckého dopravce či účetní doklad o platbě letenky a o vrácené částce a nevyužité letenky.
- 7.5. Zrušíte-li cestu z jiných důvodů než pro onemocnění či úraz, jste povinni předložit policejní zprávu a další dokumenty dokazující příčiny vzniku škodné události.
- F **POJIŠTĚNÍ ÚPADKU LETECKÉHO DOPRAVCE** (škodové)
1. Pokud se let, na který máte zakoupenou letenku, neuskutečnil z důvodu úpadku leteckého dopravce, uhradíme Vám finanční ztrátu spočívající v
- 1.1. uhazení ceně letenky, resp. v uhazení záloze na tuto cenu, došlo-li k úpadku leteckého dopravce před Vaším vycestováním do zahraničí

- 1.2. nákladech na změnu či zakoupení letenky ve stejné třídě cestovních služeb, na jaké byla zakoupena původní letenka, zpět do vlasti, došlo-li k úpadku leteckého dopravce po Vašem odletu do zahraničí
2. Pojištění se vztahuje na všechny lety v rámci pravidelné letecké přepravy podle letového řádu leteckých dopravců s výjimkou leteckých dopravců uvedených v seznamu vydaném pojistitelem (www.evropska.cz).
3. Toto pojištění lze sjednat výhradně prostřednictvím leteckého dopravce, u něhož kupujete letenku.
4. Pojistná ochrana nevzniká, je-li pojistná smlouva uzavřena později než v den zakoupení letenky.
5. **Zvláštní výluky**
Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění,
- 5.1. došlo-li k úpadku leteckého dopravce, který byl ke dni uzavření pojistné smlouvy uveden v seznamu pojistitele
- 5.2. má-li letecký dopravce pro případ svého úpadku sjednáno pojištění či jiné zajištění
6. **Při škodné události**
Jste povinni předložit nepoužitou letenku, doklad o jejím zaplacení a potvrzení leteckého dopravce o tom, že let se neuskutečnil z důvodu jeho úpadku.

Přehled pojistného plnění		Limity plnění v Kč (na cesty do 24 dní)	OPTIMAL	STANDARD	BASIC
		Tarif	Celý svět AO 241	Evropa AO 241	Evropa AF 141
A Léčebné výlohy	Léčebné výlohy Fyzioterapie Zubní ošetření		2 000 000	1 000 000	
			120 000	120 000	
			24 000	24 000	
B Asistenční služby	1 Aktivní asistence 2 Převoz, přeložení a přeprava 3 Repatriace tělesných ostatků 4 Opatrovník		neomezeně	neomezeně	
			1 000 000	1 000 000	
			1 000 000	1 000 000	
			150 000	150 000	
C Úraz	1 Trvalé následky úrazu 2 Úmrtí následkem úrazu		200 000	200 000	
			100 000	100 000	
D Osobní věci	Škoda na osobních věcech Spoluúčast		15 000	15 000	10 000
			800	800	
E Zrušení cesty	Stornopoplatky Spoluúčast		15 000	10 000	5 000
			20%	20%	20%
F Úpadek leteckého dopravce	Uhazení ceny letenky		40 000	20 000	

CO POTŘEBUJETE ZNÁT PŘED UZAVŘENÍM POJISTNÉ SMLOUVY
(informace dle § 66 zák. č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě)

Pojistitel
Evropská Cestovní Pojišťovna, a. s., se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8 - Karlín, Česká republika, IČ 49240196, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969

Dohled v pojišťovnictví a vyřizování stížností
Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika.
Stížnosti související s pojištěním je možné podat písemně k rukám statutárního orgánu pojistitele, příp. na Českou národní banku.
Pojistná smlouva se řídí právním řádem České republiky.

Definice pojištění
Evropská Cestovní Pojišťovna, a. s., poskytuje pojištění pomoci osobám v nouzi během cestování včetně pojištění finančních ztrát bezprostředně souvisejících s cestováním.

Platnost a zánik pojistné smlouvy
Pojistná smlouva se uzavírá na pojistnou dobu odpovídající délce trvání cesty. Pojistná smlouva se stává platnou úhradou pojistného. Pojištění počíná nejříve dne následující po dni uzavření pojistné smlouvy. Pojištění trvá od okamžiku překročení hranice České republiky, nejříve však ode dne uvedeného v pojistné smlouvě jako počátek pojištění, do okamžiku překročení hranice České republiky při návratu, nejpozději do dne uvedeného v pojistné smlouvě jako konec pojištění.
Pojištění zrušení cesty počíná okamžikem zaplacení pojistného a trvá do okamžiku nástupu cesty.
Pojistná smlouva zaniká uplynutím pojistné doby, dohodou smluvních stran a dalšími způsoby uvedenými v § 19 a násl. zákona o pojistné smlouvě.

Placení a výše pojistného
Pojistné se platí najednou za celou dobu, na kterou bylo pojištění sjednáno (jednorázové pojistné). Pojistné se stanoví na základě

pojistné matematických zásad podle zeměpisné oblasti, pro kterou se pojištění sjednává, věku pojištěného a účelu cesty tak, aby byla zajištěna trvalá splnitelnost všech závazků pojistitele.

Zpracování osobních údajů
Pojišťovna je oprávněna pro účely uzavření pojistné smlouvy a likvidace pojistné události zpracovávat (tzn. shromažďovat, ukládat na nosiče informací, vyhledávat, používat, uchovávat, třdit nebo kombinovat, blokovat a likvidovat) osobní údaje pojistníků a pojištěných (jméno, příjmení, rodné číslo nebo datum narození, adresa bydliště) a v případě pojistné události související se zdravotním stavem rovněž citlivé údaje týkající se zdravotního stavu. Pokud tyto osoby (subjekty údajů) odmítnou uvedené údaje poskytnout, nemůže být pojistná smlouva uzavřena, resp. provedena likvidace pojistné události. Osobní údaje je pojišťovna oprávněna zpřístupnit třetí straně zcela výjimečně, a to výhradně v souvislosti se šetřením pojistné události. Subjekt údajů má právo požádat pojišťovnu o informaci o zpracování svých osobních údajů (pojišťovna je oprávněna požadovat za tuto informaci přiměřenou úhradu), o opravu osobních údajů, o vysvětlení, příp. odstranění stavu, kdy zjistí nebo se domnívá, že pojišťovna zpracovává jeho osobní údaje v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života či se zákonem. Nevyhoví-li pojišťovna této žádosti, má subjekt údajů právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů. Pojišťovna je oprávněna uchovávat osobní údaje po dobu existence závazků vyplývajících z pojistné smlouvy nebo s ní souvisejících.

Asistenční službu kontaktujte okamžitě, přesáhnou-li Vaše výlohy 200 €, v případě hospitalizace, lékařského převozu a repatriace.

Euroalarm Assistance Prague

24h tel. (+420) 221 860 606 • fax (+420) 221 860 600 • help@euro-alarm.cz