

## Zájezdy z nabídky Fischer Dynamix

### 1. Podmínky pro cestující cestovní kanceláře

(dále jen „Podmínky pro cestující“ a „CK“) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, resp. těchto podmínek pro cestující, jsou také Přepravní podmínky příslušného leteckého dopravce, které naleznete na <https://www.fischer.cz/podminky/prepravní-podminky-leteckých-dopravců>, 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.

CK 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 CK smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, nebo osoba, která byla smlouva postoupena.

Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 4. 1. 2024, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující v původním znění.

### 2. Vznik smluvního vztahu

#### Předsmluvní informační povinnost

Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, obznámí CK 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 CK a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, potvrzené ze strany CK. CK vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu nebo 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 CK probíhá následujícím způsobem. Nabídka zájezdů prezentovaná na internetových stránkách CK 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 CK návrh na uzavření smlouvy zájezdu (tzv. nabídka). Smlouva o zájezdu vzniká až následným potvrzením nabídky zákazníka ze strany CK a zasláním potvrzení o zájezdu zákazníkovi (tzv. akceptace). CK tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle předložené nabídky, webové nabídky či jiné dodatečné nabídky, v souladu s těmito podmínkami, reklamačním řádem a důležitými informacemi. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito podmínkami i popisem zájezdu v publikované nabídce, webové, jiné dodatečné nabídce nebo jiném nabídkovém textu.

#### Zákazník osvědčuje že:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu poskytnuty Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, Přepravní podmínky příslušného dopravce, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že se s těmito podmínkami seznámil a s jejich zněním souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění CK 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, vstupních formalitách 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 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.

CK 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 CK 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 CK uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, prosíme o kontaktování CK.

### 3. Ceny zájezdu

Celková cena zahrnuje dopravu, ubytování a stravování podle vlastního výběru a eventuelní program během zájezdu, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, letištní taxy a další poplatky a případně další služby, pokud jsou výslovně uvedeny na smlouvě o zájezdu (bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta) a palivové příplatky.

Celková cena nezahrnuje cestovní pojištění, případně vízum, servisní poplatky u plaveb, volitelné nepovinné fakultativní služby (např. fakultativní výlety, pronájem

auta apod.). Konečnou cenu zájezdu se rozumí celková cena zájezdu a další poplatky za volitelné nepovinné služby uvedené na smlouvě o zájezdu.

Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, které jsou CK známé v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CK 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 1 290 Kč (stejná výše pro jednosměrnou i zpáteční letenku). Tento manipulační poplatek se vztahuje na všechny destinace operované charterovými lety, včetně samostatných letenek a do 30 dnů před odletem nepodléhá odstoupení (dále jen „stornopoplatky“). Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v hotelu. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 2 roky. V případě objednaní ubytování s dítětem do 2 let (infant) je rezervace na vyžádání a zpětné potvrzení.

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).

### Zájezd na vyžádání

V případě, že je ve smlouvě o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem uvedeno, že se jedná o zájezd „na vyžádání“, pak smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká a smlouva o zájezdu se stává účinnou uzavřením smlouvy o zájezdu a současně úhradou zálohy, resp. ceny zájezdu zákazníkem. Smlouva o zájezdu se v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit či (iii) jiné objektivní příčiny na straně CK. V případě naplnění rozvazovací podmínky, tj. nevyžádání určité služby, CK nejpozději do pěti dnů od uzavření smlouvy o zájezdu zákazníkovi oznámí či odešle oznámení o zániku smlouvy o zájezdu a bezodkladně mu vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK. 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.

### 4. Platební podmínky

CK má právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím zájezdu a zákazník je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit.

**Výše zálohy je částka odpovídající 30 % z celkové ceny zájezdu, přičemž maximální částka je 5 000 Kč.**

Tato záloha platí pro zájezd s dopravou i bez dopravy. Tato záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu.

Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 30 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 připočtena k celkové ceně 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 CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v pobočce či v sídle CK, případně u provizního prodejce CK. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK 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 (dále jen „stornopoplatky“) ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v bodech 6 a 7. Předpokladem pro zajištění zájezdu 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 CK či jiným typem poukazu (cenina, benefit, šek) (dále jen „poukaz“), se platba řídí podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými vydavatelem takového poukazu, v případě odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz v hodnotě ponižené 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 CK. Benefiční 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 CK (není-li uvedeno jinak). V případě úhrady ceny zájezdu poukazem lze částku uvedenou na poukazu za cestovní pojištění využít jen na uhrazení nového cestovního pojištění a pouze pro původně nahlášené osoby. V případě nezakoupení nového cestovního pojištění nebo změny účastníků, se částka určena na pojištění nevrací, nezapočítává se ani na úhradu ceny nově zakoupeného zájezdu.

### 5. Odstoupení zákazníka smlouvy o zájezdu – storno poplatky

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 CK či pobočky CK, popř. k rukám provizního prodejce CK; 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 30 dní před odletem/odjezdem ..... 30 % z celkové ceny,  
od 29 do 21 dní před odletem/odjezdem ..... 50 % z celkové ceny,  
od 20 do 15 dní před odletem/odjezdem ..... 70 % z celkové ceny,  
od 14 do 7 dní před odletem/odjezdem ..... 80 % z celkové ceny,  
od 6 do 3 dne před odletem/odjezdem ..... 90 % z celkové ceny,  
od 2 dní před odletem/odjezdem a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy 100% z celkové ceny zájezdu.

Pro stanovení výše stornopoplatků se vychází z ceny zájezdu, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákazníka CK výši stornopoplatků odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které CK vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek. Manipulační poplatek za infanta do 30 dní před odletem nepodléhá storno poplatkům. V případě odstoupení od smlouvy ve lhůtě méně než 30 dnů jsou z manipulačního poplatku za infanta účtované storno poplatky dle výše uvedeného ustanovení.

Zákazník, který uzavřel s CK 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. CK 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“. CK 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 stornopoplatky.

CK je oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CK 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 CK z důvodu odstoupení CK od smlouvy pro porušení povinností Zákazníka, je rozhodujícím dnem pro stanovení výpočtu stornopoplatků den zrušení zájezdu v rezervačním systému CK.

Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK stornopoplatky v těchto případech:

- vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- CK nemůže splnit zvláštní požadavky Zákazníka, které přijal;
- 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;
- CK 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;
- CK 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 stornopoplatky ve výši plné ceny zájezdu.

## 6. Stornovací poplatky za fakultativní služby

- Stornovací poplatky za pojištění:** V případě storna osoby, která má zaknihované pojištění, jsou účtovány 100% stornopoplatky z ceny zaknihovaného pojištění.
- Stornovací poplatky:** Za veškeré objednané doplňkové služby (např. výlety, transfery, apod.) činí 100 % ceny objednané služby.
- Stornovací poplatky za pronájem aut v destinaci:** storno poplatek dle podmínek příslušné autopůjčovny.
- Stornovací poplatky z vyřízených víz** činí 100 % ceny víza včetně případného manipulačního poplatku.
- Stornovací poplatky za objednaný seating** činí 100 % ceny objednané služby.
- Stornovací poplatky za objednanou nadváhu** a sportovní vybavení: 100 % z ceny objednané služby.
- Stornovací poplatky za objednanou službu Travel Plus Comfort:** 100 % z ceny objednané služby.
- Stornovací poplatky za catering:** 100% z ceny objednané služby.

## 7. Změny v knihování na základě přání Zákazníka

Na přání Zákazníka lze provést změnu v osobě (postoupení smlouvy o zájezdu) 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 CK účinná, doručí-li jí Zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového Zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

Nový Zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“, ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového Zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osobu uvedenou ve smlouvě, jímž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový Zákazník vstupující do práv ze smlouvy o zájezdu je, vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě Zákazníka vznikly, povinen v takovém případě před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní Zákazník zakoupeno pojištění prostředkováním cestovní kancelář CK, nelze toto pojištění převést na nového Zákazníka.

CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí Zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady Zákazníkovi doloží. Zákazník a nový Zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě Zákazníka vzniknou.

Zájezdy je možné měnit pouze za zájezdy z nabídky FISCHER DYNAMIX. 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 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 jakákoliv změna smlouvy o zájezdu zpoplatněna dle tarifů jednotlivých dodavatelů služeb, nejméně však poplatkem ve výši 1 000 Kč. V případě, že změna není možná za podmínky uhrazení administrativního poplatku ve výši 1 000 Kč, jsou veškeré změny smlouvy o zájezdu posuzovány jako storno a nově přihlášení, tzn. že CKF za uvedené změny účtuje stornopoplatky dle bodu 5 a 6 těchto podmínek.

- Změna jména Zákazníka:** Zákazník a nový Zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě Zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky).
- Změna druhu dopravy, letecké společnosti, termínu dovolené, místa odletu, nebo cílové destinace** je posuzována jako storno a nově přihlášení, t.j. CK účtuje storno poplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek.

V případě zakoupení pojištění musí mít náhradník (nová osoba) zakoupené pojištění nové. Původní propadá a nelze převést na nově objednanou osobu.

Veškeré poplatky uvedené v bodech 5, 6 a 7 CK 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 podléhají poplatkům uvedeným v bodech 5 až 7.

## 8. Změny v knihování ze strany CK

Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky Zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může Zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy o zájezdu, aniž by musel hradit stornopoplatky 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 CK Zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným 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, nejnížší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pofoadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše stornopoplatků může být měněna 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 CK rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku Zákazníka uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a Zákazníkovi účtovat stornopoplatky 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 CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení Zákazníka, je CK 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

CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK 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 atraktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo Zákazníka 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 přípravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CK 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 možným posunům 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 zájezdu 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. Základní 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 pozdější dopravy nemůže CK poskytnout žádnou finanční náhradu, za předpokladu, že sjednaný počet dní, 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 započítání letecké přepravy (tj. okamžik započítání odbavování leteckým přepravcem).

## 9. Odstoupení CK od smlouvy o zájezdu

CK 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 CK od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem mu nevzniká nárok na vrácení alespoň části ceny služeb, které nebyly čerpány. Zákazník je povinen nahradit CK náklady vzniklé v souvislosti s dopravou zákazníka zpět na místo odjezdu a případně vzniklou škodu.

### b) Z důvodu zrušení zájezdu

CK 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 CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat). Zrušit zájezd, jenž je předmětem smlouvy o zájezdu, je CK dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je uveden v publikované nabídce, webové či obdobné formě nabídky. Jestliže CK 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 CK zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od výše uvedeného zrušení zájezdu, je CK 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 CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Písemně oznámí o odstoupení od smlouvy o zájezdu s uvedením důvodů zašle CK na adresu zákazníka; účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení.

## 10. Povinnosti zákazníka

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- Poskytnout CK 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 zastavení.
- Bez zbytečného odkladu sdělit CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu.
- Převzít od CK doklady** potřebné pro čerpání služeb (vouchery a letenky/ jízdenky); způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu. CK 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 publikované nabídce.
- 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).
- 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.
- Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám** na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK 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.
- U osob mladších 18 let cestujících bez doprovodu** pečující osoby, musí být CK současně s uzavřením smlouvy o zájezdu sděleny údaje umožňující se spojit s nezletilým, nebo osobu, která odpovídá za nezletilého v místě jeho pobytu.
- K základním povinnostem zákazníka – právnické osoby** dále patří:
  - seznámit osobu, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, s těmito podmínkami pro cestující, jakož i s veškerými dalšími informacemi, které od CK obdrží

- zabezpečit, aby osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, plnily povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,

- určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.

## 11. Reklamac

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 z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“). CK a zákazník sjednávají, že promlčecí lhůta pro uplatnění práva zákazníka na slevu trvá dva roky. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývajících z vadného plnění jsou upraveny v Reklamačním řádu CK. Uplatnění reklamacie může zákazník provést písemně s uvedením data a předmětu reklamacie. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamacie. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též očasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/ poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházal vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK 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 CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Vznikla-li CK 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 smlouvy 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 CK poprvé. Blíží informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://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. Pojistná smlouva

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na <https://www.fischer.cz/sluzby/pred-odjezdem/cestovni-pojisteni> nebo v příloze smlouvy o zájezdu. Nesjednaním pojištění přebírá zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením tohoto pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje na tu část zájezdu, kde CK 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, CK 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 vyhraněném 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 Guadalajaře, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.

## 13. Pojištění CK proti úpadku

Pro případ úpadku CK vystavila banka Raiffeisenbank a. s., IČO: 49240901, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, platební bankovní záruku k zaplacení nároků vzniklých v souvislosti s případným úpadkem CK. Podrobnosti o platné bankovní záruce jsou uvedeny na webových stránkách CK, informace jsou rovněž k dispozici na všech provozovnách CK a u provizních prodejců CK. Doklad o bankovní záruce 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 nabídce CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku nebo v době uzavření smlouvy o zájezdu. CK si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce a nezávazné poptávce. Nezávaznou poptávku 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. CK nenese odpovědnost za chyby v rezervaci, které lze přičíst zákazníkovi nebo které byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. Jakákoliv nabídka zájezdu z internetových stránek či jiných dodatečných nabídek CK není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. CK 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. Písemnosti lze doručovat i formou emailu, je-li emailová adresa zákazníka na smlouvě o zájezdu uvedena. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka, je povinen toto oznámit písemně.

## 15. Zpracování osobních údajů zákazníků

1. Zákazník bere na vědomí, že CK zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytl či poskytne CK v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu či jiné smlouvě mezi zákazníkem a CK, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které CK shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Zpracovávají budou zejména identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním.

2. Pokud zákazník sdělí CK informace týkající se jeho zdravotního stavu, bere na vědomí a uzavřením smlouvy s CK výslovně souhlasí s tím, že CK bude takové citlivé osobní údaje zpracovávat v souladu s tímto čl. a Informačním memorandem o zpracování osobních údajů, konkrétně k účelům podle odst. 6 (a) a odst. 6 (b).
3. CK při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy, především Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků.
4. Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu či jiná smlouva uzavřená mezi zákazníkem a CK.
5. CK bude zpracovávat osobní údaje zákazníka automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné podobě.
6. Osobní údaje zákazníka bude CK zpracovávat pouze k následujícím účelům:
- poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;
  - ochrana práv a právem chráněných zájmů CK, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků CK na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
  - dodržení právní povinnosti CK stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost CK uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty); a
  - marketingové a obchodní účely na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu CK. Zpracování pro marketingové a obchodní účely zahrnuje též zpracování osobních údajů zákazníka pro vydání a vedení zákaznické karty CK, která umožňuje čerpání věrnostních slev.
7. Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:
- k účelu podle článku odst. 6 písm. (a) budou osobní údaje zákazníků zpracovávány do zániku závazků z příslušné smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK;
  - k účelu podle článku odst. 6 písm. (b) budou osobní údaje zpracovávány (i) do konce 5. kalendářního roku následujícího po zániku závazků z příslušné smlouvy; a (ii) pokud zákazník v uvedené době zahájí proti CK soudní, správní či jiné řízení, po dobu trvání takového řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
  - k účelu podle článku odst. 6 písm. (c) budou osobní údaje zpracovávány po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK; a
  - k účelu podle článku odst. 6 písm. (d) budou osobní údaje zpracovávány do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.
8. Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po skončení kalendářního roku, ve kterém uplynula doba zpracování podle odst. 7, budou příslušné osobní údaje, u kterých pominul účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizaci osobních údajů se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně znemožněna jeho identifikace. Zpracovávané informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobních údajů.
9. Za účelem uvedeným v odst. 6 písm. (a) bude CK v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka třetím osobám, které budou zákazníkovi poskytovat sjednané služby nebo budou poskytnutí takových služeb zprostředkovávat. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje zákazníka zpracovávat jako správci odpovídající za prováděné zpracování. Zejména se jedná o následující kategorie příjemců:
- provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
  - poskytovatel služeb letecké přepravy;
  - pojišťovna spolupracující s CK, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovního pojištění;
  - zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednaná služba zajištění víza;
  - poskytovatel dalších služeb, které si zákazník objednal (např. pronájem aut, rezervace parkování apod.).
10. Osobní údaje zákazníka mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým CK uzavřel smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby odlišné od zaměstnanců CK, které zákazníkům poskytují delegátský servis, a obchodní zástupce CK. Na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR mohou být osobní údaje zákazníka sdíleny v rámci skupiny DER TOURISTIK, a to pro vnitřní administrativní účely s odkazem na oprávněný zájem členů takové skupiny podle recitálu 48 GDPR. Skupinou DER TOURISTIK se pro účely těchto VOP rozumí společnost DER Touristik Eastern Europe a.s. a její dceřiné společnosti v České republice i v zahraničí a dále společnost DER Touristik Group GmbH a její dceřiné společnosti v rámci Spolkové republiky Německo i v zahraničí.
11. Zákazník bere na vědomí, že CK může jeho osobní údaje poskytnout dožadujícímu orgánu veřejné moci (např. soud či policie ČR), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.
12. Při zpracování osobních údajů podle odst. 9 a odst. 10 bude docházet k předávání osobních údajů do třetích zemí, ve kterých si zákazník objednal ubytování či poskytnutí jiné služby. CK vyvine maximální úsilí, aby bylo zajištěno bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání do třetí země. Zákazník nicméně bere na vědomí, že pokud si objedná zájezd, pobyt či jiné služby cestovního ruchu v zemi mimo Evropskou unii či Evropský hospodářský prostor, ve vztahu ke které neexistuje rozhodnutí Evropské komise podle čl. 45 odst. 3 GDPR, budou jeho osobní údaje předány do dané třetí země příslušnému správci podle odst. 9 těchto podmínek. Uzavřením smlouvy s CK zákazník výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje budou do dané třetí země předány i v případě, že nejsou poskytovány vhodné záruky podle čl. 46 GDPR, a nelze tedy zaručit řádnou a odpovídající ochranu přidávaných osobních údajů.
13. Zákazník má v souvislosti se zpracováním osobních údajů celou řadu práv, včetně práva požadovat od CK přístup ke svým osobním údajům (za podmínek čl. 15 GDPR), jejich opravu nebo výmaz (za podmínek čl. 16 nebo čl. 17 GDPR), popřípadě omezení zpracování (za podmínek čl. 18). Za podmínek uvedených v čl. 20 GDPR může zákazník uplatnit právo na přenositelnost údajů. Za podmínek uvedených v čl. 21 GDPR má zákazník právo vznést námitku proti prováděnému zpracování. Dotazy a žádosti týkající se zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na emailovou adresu uvedenou pro tyto účely na webových stránkách CK.
14. Pokud se zákazník domnívá, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s právními předpisy, má právo obrátit se na CK s žádostí o zjednaní nápravy. Jestliže bude žádost zákazníka shledána oprávněnou, CK neprodleně odstraní závadný stav. Tím není dotčena možnost zákazníka podat stížnost přímo u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Objednávkou zájezdu a případně uzavřením smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK, která odkazuje na tyto podmínky, zákazník potvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetí osoby, potvrzuje, že je oprávněn poskytnout CK její osobní údaje a že tato osoba byla seznámena s informacemi o zpracování jejich osobních údajů podle tohoto článku.

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelář vydává DER Touristik CZ a.s. (dále jen „Cestovní kancelář“ či „CK“) 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. V případě, že se v průběhu zájezdu vyskytne vada, doporučujeme zákazníkovi 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“), 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 CK odmítne odstranit vadu nebo ji zapotřebí okamžitě napravit. Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněna skutečnost, zda zákazník uplatnil vadu zájezdu v místě pobytu u průvodce, pokud měl tuto možnost k dispozici.

3. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CK 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 CK 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 CK 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 CK 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. Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněno, zda ze strany zákazníka došlo k bezdůvodnému odmítnutí srovnatelného řešení či poskytnutí přiměřené součinnosti.

5. V této situaci je CK 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 CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK 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 a v případě, že vadu zájezdu není adekvátně možné řešit jiným způsobem. 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.

2. V případě požadavku zákazníka na kompenzaci z důvodu vzniku vad je zákazník povinen uplatnit u CK reklamaci pokud možno neprodleně. Nejvhodnějším způsobem pro uplatnění reklamace je kontaktování průvodce cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen poskytnout průvodci veškerou součinnost za účelem sepsání písemného „protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci“. Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout (např. neumožní průvodci vstup do ubytovací jednotky atd.), bere tímto na vědomí, že řešení jím vytyčených vad může být ovlivněno. V případě, že průvodce 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 kterékoli pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

3. V případě vad, které se týkají kvality služeb průvodce (sekce IV.), je zákazník povinen neprodleně kontaktovat průvodce cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu, případně budou vady prokazovány formou svědecké výpovědi či jiným vhodným způsobem.

4. V případě vzniku vad souvisejících s dopravou je zákazník povinen požádat pracovníka letištní asistenční služby cestovní kanceláře nebo průvodce 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 kterékoli pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

5. Výše kompenzace, kterou cestovní kancelář zákazníkovi poskytne, odpovídá určité části z ceny zájezdu, která je závislá mimo jiné také na povaze, délce trvání, intenzitě a dalších vlastnostech vytykané vady. V případě, že se vady nevyskytují během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace odpovídajícím způsobem krátí. Pro účely výpočtu kompenzace se vychází z celkové ceny zájezdu. Nezapočítává se pojištění a další fakultativní služby (pronájem auta, výlet, atd.), konečná cena zájezdu se tedy pro účely výpočtu nepoužije.

6. Přijetím kompenzace se reklamace považuje ze strany cestovní kanceláře za vyřízenou.

## 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 reklamace služeb vyřešena ke spokojenosti zákazníka. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal.

2. Nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamace po návratu z dovolené, je zaslání reklamace e-mailem na adresu Oddělení péče o zákazníky cestovní kanceláře, tj.: [customercare@dertouristik.cz](mailto:customercare@dertouristik.cz) nebo písemnou formou na adresu sídla cestovní kanceláře, tj. DER Touristik CZ a.s., Oddělení péče o zákazníky, Babáková 2390/2, Praha 4, 148 00. Případně má zákazník právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovně cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrženého svým podpisem. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.

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 ve své 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 jí 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 počítat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK 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, zpoždění 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. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku ztráty, zpoždění nebo poškození zavazadel obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, Montrealskou úmluvou a dalšími příslušnými předpisy EU. V tomto nařízení jsou stanovena společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě situací, které mohou během přepravy nastat.

## Článek 8

Doporučujeme zákazníkovi poskytnout veškerou možnou součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutečný stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ, povinnost počítat 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. 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 smlouvy 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 CK poprvé. Blíží informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://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. 11. 2021, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění. Ustanovení tohoto článku nelze aplikovat na zájezdy jiné než zájezdy pořádané Cestovní kanceláři.

Vážení klienti,

chtěli bychom vám poděkovat, že jste si vybrali zájezd z naší nabídky. Prosíme o pozorné pročtení následujících upozornění a rad. Podmínky účasti na zájezdech a vzájemná práva a povinnosti vznikající mezi zákazníkem a CK stanoví podmínky pro cestující ck. 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 kategoriích, 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 před uzavřením smlouvy o zájezdu s pasovými a vízovými požadavky, které jsou nutné pro cestu pobyt v dané destinaci. Zákazník je povinen zkontrolovat, zda doba platnosti pasu a jiných dokladů je dostatečná pro vycestování do příslušné destinace a také aktuální vstupní podmínky. Doporučujeme pasové a vízové požadavky ověřit na zastupitelském úřadě příslušné destinace. Cestovní kancelář neodpovídá za problémy související s vypršením platnosti takovýchto dokladů. 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 obeznán s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány.

## Cestování děti

Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Zákazník byl před uzavřením smlouvy o zájezdu obeznán 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, popř. jen s jedním z 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 místech czech point. 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/cestujeme/podminky\\_vycestovani\\_z\\_cr/cestovani\\_s\\_detmi.html](https://www.mzv.cz/jnp/cz/cestujeme/podminky_vycestovani_z_cr/cestovani_s_detmi.html)

## Cestovní pojištění

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na webových stránkách CK v sekci pojištění nebo v příloze smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění klient přebírá plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s uzavřením cestovního pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje na tu část zájezdu, kde CK 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 vyhradíme možnost změny místa odletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Časy odletu a příletu jsou uvedeny ve vašich elektronických cestovních dokladech.

Informace k odletu (odbavení) zasíláme elektronickou formou (e-mailem) nebo případně sms zprávou. Pro odbavení u přepážky letecké společnosti si, prosím, připravte vaše cestovní doklady. U přepážky ode-vzdejte 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. Ck usiluje o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny odletových časů, popř. zpoždění, o vaše pochopení. Váha zavazadel je uvedena v pokynech k odletu. V případě, že celková váha zapsané váhy překročí váhu povolenou daným dopravcem, je nutné zakoupit další zavazadlo.

Příruční zavazadlo nesmí překročit hmotnost stanovenou v přepravních podmínkách daného dopravce a nezapočítává se do bezplatně dopravovaných zavazadel, pokud není v podmínkách leteckého dopravce uvedeno jinak. Děti do dvou let cestují charterovými lety za manipulační poplatek, 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 ck. Zákazníci ck, 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 (např. Bezpečnostní poplatky) a palivové příplatky jsou zahrnuty v konečné ceně zájezdu, další služby jako transfery a služby průvodce jsou v ceně zájezdu zahrnuty, jen pokud jsou výslovně uvedené na smlouvě o zájezdu. Tyto poplatky tvoří nedílnou součást ceny 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, nejsou zahrnuty 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

Ck si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu (odstoupení CK od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností ze strany zákazníka), pokud svým jednáním a chováním narušuje jejich chod, popř. Hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. Ck 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.

## Přeprava zvířat

Přeprava zvířat se řídí podmínkami stanovenými v přepravních podmínkách příslušného dopravce. Zpravidla platí, že 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 cestovní kanceláří 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 ck. 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.

## 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, mikrobusem, 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.

## 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 uskutečňují 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 zcela zasahovat do dne následujícího. U všech pobytů 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. Ubytování 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. Přesné informace k vámi zvolené ubytovací kapacitě obdržíte v odjezdových pokynech, na vyžádání vám je však rádi poskytneme i předem.

## Ubytování

Nabídka CK 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 sdruženými, 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 odvolovat ze subjektivních reakcí zákazníků a představují jen další orientační pomůcku. Vlastní klasifikace ubytovacích zařízení CK 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







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 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 přilétá 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.).

## 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

CK není pořadatelem fakultativních výletů. Nabídku výletů v místě vašeho pobytu vám od místní agentury poskytne zástupce CK 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 neuskutečený výlet nebo za účast na výletě s nižší cenou nárokuje zákazník po příletu v kanceláři, kde zájezd zakoupil. Za kvalitu suvenýrů (např. Fotografie, videozáznam apod.) Nenesete CK odpovědnost.

## Pronájem aut

Převzetí vozidla probíhá ve většině případů v kanceláři autopůjčovny. V případě, že máte objednáno přistavení vozidla u hotelu, jste většinou z hotelové recepce do kanceláře autopůjčovny. Vrácení vozidla probíhá shodně. Při převzetí/vrácení auta na letišti mimo otevírací dobu kanceláře (většinou v čase mezi 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.

## 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](http://www.Ockovani.Com).

## Sezony

Období před hlavní sezonou (letní prázdniny) 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.

## 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 helplinku dynamix +420 778 722 992, která je zabezpečovaná 24 hodin denně.

## Pomoc v nesnázích

CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník má možnost CK kontaktovat a účinně s ní komunikovat (požádat o pomoc, ocitne-li se v nesnázích) na k tomuto účelu zřízené telefonní lince, která je v provozu 24 hodin denně a jejíž číslo je uvedeno na smlouvě o zájezdu nebo v pokynech k odletu.

## Informace v publikované nabídce, webové či jiné obdobné nabídce

Protože se naše nabídka připravuje přibližně jeden rok před začátkem vaší dovolené, může dojít v mezidobí ke změnám místních poměrů např. V důsledku přestaveb, popř. Přistaveb, adaptací nebo podobně, a proto se fotografie mohou ve výjimečných případech odchylovat od skutečné situace. Veškeré údaje o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v publikované nabídce, webové či jiné obdobné nabídce odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo na jejich změnu. Zakreslení hotelů v pobytových oblastech má pouze informativní charakter.