

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

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

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

Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů dle §2522 Občanského zákoníku (dále jen „OZ“), jejichž pořadatelem je cestovní kancelář FANTASY TRAVEL, s.r.o. (dále jen „FANTASY TRAVEL“ nebo „cestovní kancelář“, případně „CK“).

Tyto VSP spolu s Důležitými informacemi a Reklamačním řádem tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu.

II. SMLUVNÍ VZTAH

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

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

III. CENA ZÁJEZDU A PLATEBNÍ PODMÍNKY

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

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

Konečná cena zájezdu zahrnuje:

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

Konečná zájezdu nezahrnuje:

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

Zvýhodněné ceny:

Děti do 2 let

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

Děti starší 2 let

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

IV. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU

CK je oprávněna jednostranně zvýšit konečnou cenu zájezdu dle §2530 OZ uvedenou ve Smlouvě o zájezdu o maximálně 10% v případě, zvýší-li se do 21. dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu:

- cena dopravy včetně cen pohonných hmot
- platby spojené s dopravou, například letištní poplatky a přístavní poplatky

- směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% platný ke dni uzavření smlouvy o zájezdu.

O zvýšení ceny informuje cestovní kancelář písemně, a to na e-mailovou nebo poštovní adresu uvedenou ve smlouvě. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit dle §2533 OZ. CK garantuje původní cenu zájezdu všem zákazníkům, kteří budou mít v době vyhlášení cenové úpravy zaplacenou konečnou cenu zájezdu. Nové ceny by se tedy v tomto případě týkaly všech zákazníků, kteří zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek či celou cenu zájezdu.

V. ZMĚNY SMLOUVY O ZÁJEZDU

Ze strany zákazníka

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

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

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

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

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

Ze strany cestovní kanceláře

CK je oprávněna učinit změny v knihování, a to:

Před zahájením zájezdu

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

Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit, či zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy neodstoupí, má se za to, že s touto změnou souhlasí.

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

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

Dojde-li k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

V průběhu zájezdu

Jestliže po zahájení zájezdu CK neposkytne sjednané služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že sjednané služby anebo jejich podstatná část nebude moci řádně a včas

poskytnout, je CK povinná bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. CK je povinná v takovém případě zabezpečit náhradní služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám (tzn. zejména zabezpečit ubytování v hotelu stejné kategorie a zabezpečit zachování rozsahu zaplacené stravovací služby). Nejde-li pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené smlouvě, je CK povinná vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

Přípustné odchylky od sjednaných služeb

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

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

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

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

VI. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

Ze strany zákazníka

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

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

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

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

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

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

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

Ze strany cestovní kanceláře

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

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

- do 14 dnů před zahájením zájezdu při nenaplnění minimálního počtu osob uvedeného v nabídce zájezdu, pokud bude z tohoto důvodu zájezd zrušen. Zákazník bude obratem informován a bude mu nabídnuta změna Smlouvy o zájezdu.

- do 20 dnů před termínem zahájení zájezdu, jestliže bude zájezd zrušen z důvodu, že vzhledem k nově vzniklým okolnostem bude pro FANTASY TRAVEL ekonomicky neakceptovatelný, protože předpokládané náklady vynaložené na uskutečnění zájezdu výrazně překračují náklady původně plánované. Zákazník bude obratem informován a bude mu nabídnuta změna smlouvy.

- bez stanovení lhůty – okamžitě, v důsledku tzv. vyšší moci (vis major), t.j. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. FANTASY TRAVEL má však v případě dané situace právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě předčasného ukončení zájezdu z důvodu vyšší moci je CK povinná učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

VII. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

Zákazník je povinen

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů a formulářů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu).
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit řádně cenu zájezdu
- dostavit se na místo a v čase srazu účastníků zájezdu, sdělené CK v pokynech k odletu / odjezdu
- řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné, CK určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna ukončit smluvní vztah se zá-

kazníkem, přičemž tento ztrácí nárok na další služby a nemá nárok na úhradu nevyužitých služeb.

- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit škodu, kterou způsobil CK nebo ostatním poskytovatelům služeb v rámci zájezdu
- splnit očkovací a další povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou tyto povinnosti stanoveny právním předpisem
- mít u sebe všechny platné doklady požadované pro vstup do příslušných zemí. Většina zemí vyžaduje cestovní pas platný ještě 6 měsíců po návratu.
- Ve smyslu ustanovení §2524 OZ byl zákazník společností FANTASY TRAVEL, resp. prodejcem, informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a v případě, že je to pro danou destinaci relevantní, bude mu také sděleno, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány. Za tímto účelem je zákazník povinen uvést ve smlouvě stát, kterým byl vydán pas (pakliže není občanem ČR), jež mají v úmyslu použít cestující uvedení ve smlouvě k cestě do destinace, jakož i prodejci sdělit jiné podstatné informace nezbytné ke splnění informační povinnosti FANTASY TRAVEL dle OZ.
- FANTASY TRAVEL neodpovídá za škodu způsobenou chybným informováním zákazníka v důsledku neúplných nebo chybných informací sdělených zákazníkem FANTASY TRAVEL. Cestující, u něhož cestovní doklady v době odletu z České republiky neumožní jeho návrat zpět do České republiky, nebude přijat k letecké přepravě již na cestě z České republiky do země mimo Schengenský prostor.
- Každý zákazník, který uzavřel Smlouvu o zájezdu, je povinen na smlouvě uvést svůj kontaktní telefon a přesnou e-mailovou či poštovní adresu, kde ho bude moci FANTASY TRAVEL kdykoliv ze závažných důvodů (jako je např. oznámení o změně času odletu letadla, o změně ubytování atd.) zastihnout a kontaktovat, a to i krátce před zahájením čerpání služeb. FANTASY TRAVEL není zodpovědná za škodu způsobenou zákazníkovými v případě nemožnosti jeho informování o jakýchkoliv změnách na jím uvedeném kontaktním telefonním čísle nebo adrese uvedené ve smlouvě pro doručování zákazníkovi. Jestliže se zákazník z těchto důvodů nebude moci zájezdu zúčastnit, bude to považováno za odstoupení od smlouvy z jeho strany.

Cestovní kancelář je povinna

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

DŮLEŽITÉ INFORMACE

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

LETECKÁ PŘEPRAVA

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

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

V případě leteckých zájezdů je potřeba počítat s tím, že se doba pobytu o dopravu úměrně krátí. Odlet a přilet se může uskuteč-

VIII. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CK

CK Fantasy Travel je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na naší webovské stránce www.fantasytravel.cz, sekce Důležité informace / Pojištění proti úpadku. Informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách CK a u všech obchodních zástupců.

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

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

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

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

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

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

Tyto Všeobecné smluvní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2017 a nahrazují Všeobecné smluvní podmínky ze dne 1.6.2016.

nit v jakoukoliv dobu a může z hlediska délky zčásti nebo zcela zasahovat do dne následujícího. Tím může být zkrácen celkový počet dní trvání pobytu. Za tuto skutečnost nenese cestovní kancelář odpovědnost, nejedná se o porušení Smlouvy o zájezdu, a nemůže tedy z tohoto titulu odpovídat za případnou vzniklou škodu.

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

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

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

Pokud se zákazník nedostaví anebo zmešká odlet / odjezd, má cestovní kancelář nárok na plnou úhradu ceny zájezdu. Zákazníkům je doporučeno se ve vlastním zájmu k odbavení dostavit 2 hodiny před plánovaným odletem.

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

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

ZAVAZADLA

Každý cestující zákazník má nárok na bezplatnou přepravu zavazadla do maximální váhy 15 kg, u některých leteckých společností 20 kg nebo 23 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Pokud více cestujících osob cestuje dohromady s jedním zavazadlem, nesmí přesáhnout hmotnost zavazadla 32 kg. Příruční zavazadlo nesmí překročit hmotnost 5 kg a nezapočítává se do bezplatně přepravovaných zavazadel. Děti do 2 let nemají nárok na místo v letadle ani na bezplatnou přepravu zavazadel. Kabinové zavazadlo nesmí podle mezinárodních předpisů z bezpečnostních důvodů obsahovat předměty, které lze klasifikovat jako nebezpečné. Více na www.fantasytravel.cz v sekci Důležité informace / Bezpečnost na letišti.

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

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

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

ČASOVÁ PÁSMO

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

DĚLKA ZÁJEZDU

Je vyjádřena v nabídce CK počtem dní či nocí. Do celkového počtu dní trvání zájezdu jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případě, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, případně časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že let může částečně za-

sahovat do dne následujícího, případně předchozího. Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením a ukončením zájezdu rozumí okamžik započetí letecké přepravy (tj. okamžik započetí odbavování leteckým přepravcem).

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

Nastěhování v den příjezdu je v některých případech možné až po navazujícím úklidu, nejdříve po 14. hodině, běžně však i v 17.00 hodin a později. Ubytovatelé se však snaží dát nově 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.

UBYTOVÁNÍ

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

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

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

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

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

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

Počítejte s tím, že vybavení, poloha, stáří nábytku a design po-

kojů, studií či apartmánů, nejsou ani v objektech stejné kategorie vždy stejné.

U pokojů, které jsou umístěny směrem k moři je nutné počítat s tím, že mohou být před okny či balkony překážky (například vzrostlá zeleň), a výhled na moře může být tak pouze částečný. Některé ubytovací kapacity považují za pokoje s výhledem na moře také ty, které mají tento výhled pouze boční.

Fotografie jednotlivých ubytovacích kapacit a okolí jsou pořizovány se značným časovým předstihem a může se tedy stát, že skutečnosti na nich uvedené se mohou v průběhu sezóny změnit. Jak fotografie hotelu, tak fotografie pokojů, je třeba brát jako orientační.

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

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

Dětské postýlky jsou většinou k dispozici jen podle možnosti a v některých případech za úhradu (na recepci hotelu), přičemž vám doporučujeme sdělit příslušná přání již při objednávce. Poskytnutím dětské postýlky může dojít k prostorovému omezení.

Mnoho hotelů je tvořeno centrální budovou a dalšími vedlejšími budovami (dependancemi, vilami, bungalovy) umístěnými v areálu hotelu. Váš pokoj může být umístěn jak v centrální, tak vedlejší budově, pokud rozdíl mezi tímto typem pokoje není rozlišen v nabídce CK. Může se stát, že v jednotlivých částech ubytovacího zařízení jsou různé typy pokojů s odlišným vybavením. Pokud však ubytovací zařízení jako celek splňuje podmínky pro zařazení do příslušné kategorie ubytovacího zařízení, nejedná se o porušení Smlouvy o zájezdu ani jiných právních norem, proto nenese FANTASY TRAVEL odpovědnost za případný rozdíl v poskytovaných službách v rámci dané kategorie.

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

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

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

Ve většině ubytovacích zařízení je prováděn úklid, výměna ručníků a ložního prádla. Neznamená to však, že výměna probíhá každý den. Úklid i další služby závisí především na klasifikaci a kvalitě ubytovacího zařízení. Úklid ve studiích, apartmánech a penzionech má režim zcela odlišný (ve většině případů se jedná o menší úklid 1 – 2 x za pobyt).

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

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

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

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

Pokud je v hotelu k dispozici klimatizace (může být i za poplatek), je většinou vázána na přítomnost v pokoji. Její ovládání může být jak individuální, tak i centrální a v tomto případě závisí její funkčnost na režimu hotelu. Její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí ubytovacího zařízení. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. Při 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. Ve většině destinací je klimatizace v provozu pouze v období hlavní sezóny (hlavní sezónou se rozumí červenec – srpen), v ostatním období může být zcela vypnuta. Hluk při provozu klimatizací nelze, bohužel, vyloučit.

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

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

STRAVOVÁNÍ

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

Úroveň, kvalita, množství a sortiment stravy jsou plně v kompetenci hotelu, přičemž se v jednotlivých pobytových místech liší podle kategorie ubytovacího zařízení nebo i podle restaurace,

ve které se hosté stravují. Cestovní kancelář nemůže ovlivnit případné opakování nabídky jídel, zejména u delších pobytů. Může také dojít k tomu, že se zejména na začátku a na konci sezóny nebude v restauraci stravovat dostatečný počet klientů, aby mohlo být stravování připraveno formou bufetu, přestože je to v nabídce uvedeno. V takovém případě jsou jídla servírována. V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu.

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

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

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

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

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

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

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

Ultra all inclusive je rozšířené all inclusive.

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

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

BAZÉNY

Z hygienických důvodů je nutné přidávat do vody v bazénu chemikálie. Hostům s citlivou pokožkou doporučujeme, aby toto konzultovali se svým lékařem. Voda v bazénech se musí pravidelně měnit, přičemž během výměny vody nelze bazény užívat. Užívání bazénu je dovoleno jen během provozních dob vykázaných přímo na místě a při dodržování pokynů k použití a probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Pokud je součástí hotelového zařízení i krytý bazén, je třeba vzít v úva-

hu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván. Tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Kryté bazény mohou být v letních měsících mimo provoz.

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

PLÁŽE

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

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

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

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

SPORT, ZÁBAVA A NÁČINÍ

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

Určité zábavní programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

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

Skuzavky, tobogány či aquaparky jsou zpravidla v provozu pou-

ze několik hodin denně, obvykle 2 hodiny dopoledne a 2 hodiny odpoledne.

OBYVATELÉ, SLUŽBY A HYGIENA

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

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

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

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

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

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

VODA A ELEKTŘINA

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. V hotelech se solárním ohřevem teče občas vlažná voda, při špatném počasí anebo popřípadě současném oživení více sprch v hotelu může docházet ke krátkodobým omezením. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie. S tím pak samozřejmě dochází i k výpadku klimatizace.

HMYZ A ZVÍŘATA

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

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

DELEGÁTI - PRŮVODCI

Cestovní kancelář FANTASY TRAVEL má ve všech svých destinacích, není-li uvedeno jinak, česky nebo slovensky hovořící zá-

stupce. Jedná se o naše zaměstnance anebo využíváme servis našich zahraničních partnerů. Delegáti jsou přítomni zejména na pravidelných informačních schůzkách, jež se konají v každém hotelu zhruba 2x týdně. Pokud se vyskytne během vašeho pobytu jakýkoliv problém, oznamte tuto skutečnost našemu delegátovi. V zájmu nás všech je, aby byl problém na místě vyřešen a abyste odjížděli z dovolené spokojeni. Delegát je vždy k dispozici také na mobilním telefonu.

FAKULTATIVNÍ VÝLETY

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

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

TRANSFERY

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

CESTOVNÍ DOKLADY

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

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

VÝHRADA ZMĚNY PODMÍNEK

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

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

REKLAMAČNÍ ŘÁD

PŘEDMĚT

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

UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

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

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

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.

Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě Smlouvy o zájezdu, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce od skončení zájezdu, cestovní kancelář mu slevu z ceny nepřizná.

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

VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

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

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

V případě ústního podání reklamace (např. v místě poskytované služby) je povinen průvodce zájezdu, delegát nebo jiný cestovní kanceláří pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení

reklamace. Jestliže zákazník předá průvodci zájezdu, delegátovi nebo zástupci hotelu, případně jinému pověřenému zástupci cestovní kanceláře písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace služeb, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující průvodce zájezdu, delegát nebo zástupce hotelu, případně jiný pověřený zástupce cestovní kanceláře. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

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

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

ZBŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE

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

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

OSTATNÍ USTANOVENÍ

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména Občanského zákoníku a Zákona o ochraně spotřebitele v platném znění.

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

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.1.2017 a nahrazuje Reklamační řád cestovní kanceláře FANTASY TRAVEL, s.r.o. ze dne 1.6.2016.

V Brně, dne 1.1.2017