

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY FANTASY TRAVEL SK, s.r.o.

## I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

VVšeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie FANTASY TRAVEL SK, s.r.o. so sídlom Gorkého 10, 811 01 Bratislava, IČO 51 168 75 (ďalej aj „VZP“) sú platné pre všetky zájazdy, ktorých usporiadateľom je cestovná kancelária FANTASY TRAVEL SK, s.r.o. a ďalej pre jednotlivé služby cestovného ruchu predávané v mene a na účet cestovnej kancelárie FANTASY TRAVEL SK, s.r.o. nestanoví sa inak. Tieto VZP upravujú práva a povinnosti zmluvných strán pri predaji zájazdov podľa zákona č. 281/2001 z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, ktorých usporiadateľom je cestovná kancelária FANTASY TRAVEL SK, s.r.o. (Ďalej len „FANTASY TRAVEL“ alebo „cestovná kancelária“, prípadne „CK“). Tieto VSP spolu s dôležitými informáciami a reklamačným poriadkom tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o zájazde.

## II. ZMLUVNÝ VZŤAH

Zmluvný vzťah medzi cestovnou kanceláriou FANTASY TRAVEL SK, s.r.o. a zákazníkom vzniká na základe zákazníkom podpísanej zmluvy o zájazde (ďalej aj ako „zmluva“) potvrdené zo strany FANTASY TRAVEL. Zákazníkom môže byť fyzická, ako aj právnická osoba (ďalej len „zákazník“). Obsah tejto zmluvy je ďalej určený tiež týmito VZP, ktoré sú súčasťou katalógu či inej ponuky, ktorá bola zákazníkovi odovzdaná, a sú zverejnené aj na [www.fantasytravel.sk](http://www.fantasytravel.sk) v sekcii Dôležité informácie / Zmluvné podmienky. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy je tiež cenník zájazdu.

## III. CENA ZÁJAZDU A PLATOBNÉ PODMIENKY

FANTASY TRAVEL má právo na úhradu ceny zájazdu a objednaných služieb pred ich poskytnutím. Zákazník je povinný uhradiť zálohu vo výške minimálne 200, - € na osobu z konečnej ceny pri objednaní zájazdu a doplatok do 30 dní pred začatím služieb, ak nie je uvedené inak. V prípade, že dôjde k dovolenke v dobe kratšej ako 30 dní pred jeho začiatkom, uhradí zákazník plnú cenu. Prípadné zľavy vyhlásené cestovnou kanceláriou po dátume uzatvorenia zmluvy nemajú vplyv na cenuplatnú v čase uzavretia zmluvy. V cene zájazdov je kalkulovaná DPH v súlade s ustanovením § 65 ods. 1 až 7 zákona č. 222/2004 Z. z. O dani z Pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

### **Konečná cena zájazdu zahŕňa:**

Leteckú prepravu vrátane letiskových táx, palivových a bezpečnostných poplatkov, transfery v destinácii, ubytovanie a stravovanie podľa vlastného výberu a ponuky FANTASY TRAVEL, zákonné poistenie CK proti úpadku, služby delegáta, eventuality program behom zájazdu či ďalšie služby uvedené v Zmluve o zájazde

### **Konečná zájazdu nezahŕňa:**

Cestovné poistenie, prípadne vízum, voliteľné nepovinné služby v destinácii (napríklad fakultatívne výlety, prenájom auta a pod.).

### **Zvýhodnené ceny:**

#### Deti do 2 rokov

Cestujú bez nároku na miesto v lietadle, stravu počas letu a lôžko v ubytovacom zariadení. Do dňa návratu nesmie dieťa dovŕšiť 2 roky a je účtovaný manipulačný poplatok vo výške 59 €. Vyhradzujeme si právo na zmenu tohto poplatku v závislosti na leteckú spoločnosť.

#### Deti staršie ako 2 roky

Zľava pre deti staršie ako 2 rokov platia pre deti ubytované na prístelkách a sú spravidla ohraničené vekom 12 rokov (v niektorých prípadoch až 17 rokov), pričom do dňa návratu nesmie dieťa tento vek dovŕšiť.

## IV. ZVÝŠENIE CENY ZÁJAZDU

CK je oprávnená jednostranne zvýšiť konečnú cenu zájazdu uvedenú v Zmluve o zájazde o maximálne 10% v prípade, ak sa zvýši do 21. dňa pred dohodnutým okamihom začatia zájazdu:

- cena dopravy vrátane cien pohonných hmôt
- platby spojené s dopravou, napríklad letiskové poplatky a prístavné poplatky
- výmenný kurz slovenskej koruny použitý na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 10% platný ku dňu uzatvorenia zmluvy o zájazde.

O zvýšení ceny informuje cestovná kancelária písomne, a to na e-mailovú alebo poštovú adresu uvedenú v zmluve. Zákazník je povinný do 5 dní od oznámenia o zvýšení ceny zájazdu uhradiť navýšenie ceny zájazdu. Pri porušení tohto záväzku má CK právo od zmluvy o zájazde odstúpiť. CK garantuje pôvodnú cenu zájazdu všetkým zákazníkom, ktorí budú mať v čase vyhlásenia cenovej úpravy zaplatenú konečnú cenu zájazdu. Nové ceny by sa teda v tomto prípade týkali všetkých zákazníkov, ktorí zaplatili iba zálohu, nie však doplatok či celú cenu zájazdu.

## V. ZMENY ZMLUVY O ZÁJAZDU

### **Zo strany zákazníka**

Na pranie zákazníka možno vykonať zmeny v už uzavretej Zmluve o zájazde. Zákazník v takom prípade musí zmenu oznámiť písomne, a to cestovnej kancelárii obchodnému zástupcovi, u ktorého zájazd zakúpil, a to do 7 dní (vrátane) pred začiatkom čerpania služieb uvedených v zmluve.

Za každú jednotlivú zmenu zmluvy (osoby, termínu, hotela, destinácia a pod.) bude zákazníkovi naúčtovaný manipulačný poplatok 40, - € (v prípade letov na pravidelných linkách navýšený o skutočné náklady spojené s požadovanou zmenou) za každú osobu uvedenú v zmluve.

V prípade zmeny cestujúci osoby možno takúto zmenu vykonať za poplatok 40, - € / zmena do maximálneho počtu 50% cestujúcich uvedených v zmluve.

Ak žiada zákazník vykonanie zmeny v počte cestujúcich s tým, že sa počet cestujúcich uvedených v zmluve zníži, zákazníkovi sú v tomto prípade účtované za tieto cestujúcich stornopoplatky podľa bodu VI. týchto VZP.

### **Zo strany cestovnej kancelárie**

CK je oprávnená urobiť zmeny v knihovaní, a to:

#### Pred začatím zájazdu

Ak nastanú okolnosti, o ktorých sa CK dozvie a ktoré jej bránia poskytnúť služby podľa uzavretej zmluvy, a ak je nútená pred začiatkom čerpania služieb zmeniť podmienky zmluvy, je povinná také zmeny oznámiť zákazníkovi bez zbytočného odkladu a navrhnúť mu zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny služieb, je CK povinná v návrhu zmeny zmluvy novú cenu uviesť.

Zákazník má právo sa rozhodnúť, či so zmenou zmluvy bude súhlasiť, alebo či od zmluvy odstúpi. Pokiaľ zákazník v lehote do 5 dní od doručenia návrhu na zmenu zmluvy neodstúpi, má sa za to, že s touto zmenou súhlasí.

Ak zákazník v lehote do 5 dní od doručenia návrhu na zmenu zmluvy písomnou formou odstúpi, má právo požadovať, aby mu CK na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite zodpovedajúcej pôvodnej zmluve, ak môže CK takýto zájazd ponúknuť. Ak nedôjde v takom prípade k uzavretiu novej zmluvy do 5 dní od doručenia písomného odstúpenia zákazníka, je CK povinná bez zbytočného odkladu vrátiť zákazníkovi úhradu, ktorú od neho dostala najneskôr však do 15 pracovných dní.

V prípade, že zákazník objednal zájazd cez obchodného zástupcu, uskutoční sa vrátenie platby prostredníctvom neho po tom, čo mu bude prostredníctvom CK táto suma vrátená. Ak dôjde k uzavretiu novej zmluvy, platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy sa považujú za platby podľa novej zmluvy.

#### V priebehu zájazdu

Ak po začatí zájazdu CK neposkytne dohodnuté služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že dohodnuté služby alebo ich podstatná časť nebude môcť riadne a včas poskytnúť, je CK povinná bez zbytočného odkladu a urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. CK je povinná v takomto prípade

zabezpečiť náhradné služby v rozsahu a kvalite zodpovedajúcej pôvodne dohodnutým podmienkam (tzn. Najmä zabezpečiť ubytovanie v hoteli rovnakej kategórie a zabezpečiť zachovanie rozsahu zaplatenej stravovacie služby). Ak nejde pokračovanie zájazdu či čerpania služieb zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality než uvedenej zmluve, je CK povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel v cene.

#### Prípustné odchýlky od dohodnutých služieb

V nutných prípadoch je prípustná zmena dopravy, leteckej spoločnosti, typu lietadla, trasy vrátane medzipristátí a posunu / predsunú termínu konania zájazdu o menej ako 3 dni. CK neručí za prípadné posuny letov, meškanie, predsunutie letov atď. Z technických alebo bezpečnostných dôvodov. Zákazník berie na vedomie možnosť zmeny letového poriadku a meškanie lietadla.

Zákazník je uzrozumený s tým, že musia pri plánovaní ďalších spojov prihliadať k možnému posunu či zmene letu. Pri zájazdoch je prvý a posledný deň určený predovšetkým na zabezpečenie dopravy, transferov a ubytovania a tieto dni tak nie sú považované za dni plnohodnotného rekreačného pobytu. Let môže tiež z hľadiska dĺžky trvania čiastočne alebo aj úplne zasahovať do dňa nasledujúceho. V tomto zmysle nemožno reklamovať event. skrátenie pobytu. V prípade, že spoločnosť FANTASY TRAVEL zaistí ako náhradné plnenie služby v rovnakom rozsahu (napr. Ubytovanie v inom hoteli rovnakej alebo vyššej kategórie), sú ďalšie nároky zákazníka voči cestovnej kancelárii vylúčené. U uvedených skutočností nevzniká zákazníkovi nárok na odstúpenie od zmluvy bez úhrady storno poplatkov. FANTASY TRAVEL nezodpovedá za škodu spôsobenú treťou osobou alebo zákaznikom, ktorý nie je spojený s poskytovaním zájazdu alebo sa jedná o vyššiu moc (vis major)

## **VI. Odstúpenie od zmluvy o zájazdu**

### **Zo strany zákazníka**

Zákazník je oprávnený kedykoľvek pred zahájením zájazdu od zmluvy odstúpiť. Zmluvný vzťah je zrušený a účasť stornovaná ku dňu, kedy je písomné odstúpenie (storno) doručené CK a to buď poštou, alebo elektronicky (mailom). Tento deň sa započítava do dní rozhodných pre výpočet storno poplatkov. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba. V prípade odstúpenia zákazníka od zmluvy vzniká CK nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty čiže storno poplatkov, ktorých výpočet bude vykonaný podľa nižšie špecifikovaných podmienok:

- do 60 dní pred odletom: skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80, - Euro na osobu
- od 59 dní do 30 dní pred odletom: skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 30% z konečnej ceny zájazdu
- od 29 dní do 16 dní pred odletom: skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50% z konečnej ceny zájazdu
- od 15 dní do 8 dní pred odletom: skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75% z konečnej ceny zájazdu
- v čase kratšom ako 7 dní pred začatím zájazdu: 100% z konečnej ceny zájazdu

Skutočne vzniknutými nákladmi sa rozumie najmä prevádzkové náklady FANTASY TRAVEL a zmluvne dohodnuté alebo právnym predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb.

Konečnú cenou zájazdu sa rozumie súhrnná cena zájazdu mínus príplatok za cestovné pripoistenie vrátane poistného na zrušenie cesty (storno poplatkov) a nevyužitú dovolenku. Cestovné poistenie vrátane pripoistenie na zrušenie cesty je nevratné.

Odstúpením od zmluvy sa rozumie aj skutočnosť, kedy sa cestujúci nedostaví k odchodu, odletu alebo vlastnou vinou cestujúceho dôjde k jeho vylúčeniu zo zájazdu (napríklad pre neúplné či neplatné cestovné doklady, colný priestupok, zamlčania skutočného zdravotného stavu a pod.).

Zákazník, ktorý podpísal s CK Zmluvu o zájazde, je povinný uhradiť storno poplatky, ktoré vzniknú v súvislosti so stornom ktorejkoľvek osoby uvedené vo zmluve.

CK má právo započítať príslušnú výšku storno poplatku oproti zloženej zálohe, respektíve zaplatenej cene zájazdu, k čomu dáva zákazník výslovný súhlas.

V prípade storna jednej osoby v dvoj lôžkovej izbe musí zostávajúca osoba doplatiť príplatok za jednolôžkovú izbu. Obdobne sa postupuje pri obsadení viacej lôžkovej izby / apartmánu. Storno poplatok za vízum, vrátane poplatku za jeho vybavenie, činí 100%.

### **Zo strany cestovnej kancelárie**

CK môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť s okamžitou platnosťou od uzavretej zmluvy alebo po začatí zájazdu zmluvu vypovedať s účinnosťou ku dňu doručenia výpovede v týchto prípadoch a bez úhrady odstúpeného:

- z dôvodov porušenia zmluvy cestujúcim. Za porušenie zmluvy sa považujú aj prípady, keď cestujúci vážne narušuje priebeh cesty alebo pobytu, prípadne hrozí nebezpečenstvo, že by táto situácia mohla nastať, a ďalej prípady, keď cestujúci bude preukázateľne pod vplyvom omamných a návykových látok alebo bude slovné napádať zástupcu CK či sa bude vulgárne a hrubo vyjadrovať o spoločnosti FANTASY TRAVEL alebo o jej zástupcoch. Zákazníkovi v prípade tohto porušenia zmluvy nevzniká nárok na vrátenie alikvotnej časti ceny služieb, ktoré neboli čerpané, a ďalej je zákazník povinný uhradiť FANTASY TRAVEL náklady spojené so spätnou dopravou a uhradiť event. škodu, ktorá bola cestujúcim spôsobená v dopravnom prostredí alebo ubytovacom a inom zariadení, kde čerpal služby zabezpečené podľa jeho zmluvy o zájazde. CK žiada o pochopenie tohto opatrenia, ktorého zmyslom a cieľom je zaistenie kludnej dovolenky ostatných cestujúcich, ako aj ochrana osobnosti pracovníkov FANTASY TRAVEL.
- do 14 dní pred začatím zájazdu pri nenaplnení minimálneho počtu osôb uvedeného v ponuke zájazdu, ak bude z tohto dôvodu zájazd zrušený. Zákazník bude obratom informovaný a bude mu ponúknutá zmena Zmluvy o zájazde.
- do 20 dní pred termínom začatia zájazdu, ak bude zájazd zrušený z dôvodu, že vzhľadom k novo vzniknutým okolnostiam bude pre FANTASY TRAVEL ekonomicky neakceptovateľný, pretože predpokladané náklady vynaložené na uskutočnenie zájazdu výrazne prekračujú náklady pôvodne plánované. Zákazník bude obratom informovaný a bude mu ponúknutá zmena zmluvy.
- bez stanovenia lehoty - okamžite, v dôsledku tzv. Vyššej moci (vis major), t.j. z príčin, ktorým CK nemohla zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia. FANTASY TRAVEL má však v prípade danej situácie právo na úhradu doposiaľ poskytnutých služieb. V prípade predčasného ukončenia zájazdu z dôvodu vyššej moci je CK povinná urobiť opatrenia na zabezpečenie dopravy cestujúcich späť. Dodatočné náklady s tým spojené potom nesú obe strany rovnakým dielom

## **VII. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN**

### **Zákazník je povinný**

- poskytnúť CK súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, najmä úplné a pravdivé vyplnenie potrebných formulárov a predloženie potrebných dokladov a formulárov (fotografie, pas, formuláre žiadosti o víza, súhlas zákonného zástupcu pri účasti osoby mladšie ako 18 rokov bez jeho sprievodu).
- zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka v priebehu zájazdu, podobne zabezpečiť sprievod a dohľad osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje
- nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov
- zaplatiť riadne cenu zájazdu
- dostaviť sa na miesto a v čase zraze účastníkov zájazdu, oznámené CK v pokynoch k odletu / odchodu
- riadiť sa pokynmi sprievodcu zájazdu alebo inej, CK určenej osoby a dodržiavať stanovený program, dodržiavať predpisy platné v navštívenej krajine, resp. mieste a objektu. V prípade porušenia právnych predpisov alebo závažného narušovania programu alebo priebehu zájazdu je CK oprávnená ukončiť zmluvný vzťah so zákaznikom, pričom tento stráca nárok na ďalšie služby a nemá nárok na úhradu nevyužitých služieb.

- zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť alebo obmedzovať ostatných účastníkov zájazdu
- uhradiť škodu, ktorú spôsobil CK alebo ostatným poskytovateľom služieb v rámci zájazdu
- splniť očkovacie a ďalšie povinnosti pri cestách do krajín, pre ktoré sú tieto povinnosti stanovené právnym predpisom
- mať pri sebe všetky platné doklady požadované pre vstup do príslušných krajín. Väčšina krajín vyžaduje cestovný pas platný ešte 6 mesiacov po návrate.
- Zákazník bol spoločnosťou FANTASY TRAVEL, resp. predajcom, informovaný o pasových a vízových požiadavkách, lehotách na ich vybavenie a v prípade, že je to pre danú destináciu relevantný, bude mu tiež oznámené, aké zdravotné doklady sú pre cestu a pobyt požadované. Za týmto účelom je zákazník povinný uviesť v zmluve stať, ktorým bol vydaný pas (Keď mu nie je občanom SR), ktoré majú v úmysle použiť cestujúci uvedení v zmluve k ceste do destinácie, ako aj predajcovia oznámiť iné relevantné informácie potrebné na splnenie informačnej povinnosti FANTASY TRAVEL podľa OZ.
- FANTASY TRAVEL nezodpovedá za škodu spôsobenú chybným informovaním zákazníka v dôsledku neúplných alebo chybných informácií oznámených zákazníkom FANTASY TRAVEL. Cestujúci, u ktorého cestovné doklady v čase odletu zo slovenských republiky neumožní jeho návrat späť do slovenských republiky, nebude prijatý na leteckú prepravu už na ceste zo slovenských republiky do krajiny mimo Schengenský priestor.
  - Každý zákazník, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde, je povinný na zmluve uviesť svoj kontaktný telefón a presnú e-mailovú či poštovú adresu, kde ho bude môcť FANTASY TRAVEL kedykoľvek zo závažných dôvodov (ako je napr. Oznámenie o zmene času odletu lietadla, o zmene ubytovanie atď.) zastihnúť a kontaktovať, a to aj krátko pred začiatkom čerpania služieb. FANTASY TRAVEL nie je zodpovedná za škodu spôsobenú zákazníkovi v prípade nemožnosti jeho informovanie o akýchkoľvek zmenách na ním uvedenom kontaktnom telefónnom čísle alebo adrese uvedenej v zmluve pre doručovanie zákazníkovi. Ak sa zákazník z týchto dôvodov nebude môcť zájazdu zúčastniť, bude to považované za odstúpenie od zmluvy z jeho strany

#### **Cestovná kancelária je povinná**

- pravdivo a riadne informovať zákazníka o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa dohodnutých služieb, ktoré sú pre zákazníka dôležité a ktoré sú CK známe.
- CK nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenie nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
- CK poskytne 7 dní pred začatím zájazdu zákazníkovi písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre zákazníka dôležité a ktoré sú jej známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluve alebo ponuke.

## **DÔLEŽITÉ INFORMÁCIE**

Nižšie uvedené Dôležité informácie sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde a Všeobecných zmluvných podmienok cestovnej kancelárie FANTASY TRAVEL SK, s.r.o. (Ďalej len „FANTASY TRAVEL“ alebo „cestovná kancelária“, prípadne „CK“).

#### **LETECKÁ PREPRAVA**

Lety ponúkané cestovnou kanceláriou FANTASY TRAVEL sú operované renomovanými leteckými spoločnosťami. Niektoré lety môžu byť prevádzkované nízko nákladovými leteckými spoločnosťami, ktoré na palube poskytujú občerstvenie iba za poplatok. Na základe predpisov a dohovorov bežných v medzinárodnej leteckej doprave si CK vyhradzuje možnosť zmeny miesta odletu, trasy letu (vrátane medzipristátí), leteckej spoločnosti, typu lietadla a letového plánu. Platné časy odletov a príletov sú uvedené v usmerneniach k odletu. V prípade leteckých zájazdov je potrebné počítať s tým, že sa doba pobytu o dopravu úmerne kráti. Odlet a prílet sa môže

#### **VIII. POVINNÉ ZMLUVNÉ POISTENIE CK**

CK Fantasy Travel je riadne poistená pre prípad úpadku v súlade so zákonom č. 281/2001 Z. z. Podrobnosti o platnom poistení uvádzame aktuálne na našej webovej stránke [www.fantasytravel.sk](http://www.fantasytravel.sk), sekcia Dôležité informácie / Poistenie proti úpadku. Informácia je tiež k dispozícii vo všetkých prevádzkach CK a pri všetkých obchodných zástupcov.

#### **IX. Záverečné ustanovenia**

Všetky údaje a informácie o službách, cenách a cestovných podmienkach obsiahnuté v ponuke zodpovedajú informáciám známym v čase jej vypracovania. Údaje týkajúce sa spôsobu stravovania (najmä forma stravovania - rozsah, doba podávania, miesto), doplnkových služieb hotelov (fitness, športové vyžitie, bazény, apod.) Opísané v ponukách sa môžu počas sezóny meniť. Zmeny sú vyhradené. Pre aktuálne informácie odporúčame sledovať internetové stránky [www.fantasytravel.sk](http://www.fantasytravel.sk).

Neoddeliteľnou súčasťou týchto Všeobecných zmluvných podmienok je tiež ponuka, cenník, Reklamačný poriadok a Dôležité informácie. Každý cestujúci je povinný tieto vyššie uvedené informácie preštudovať pred zakúpením zájazdu. Podpisom zmluvy zákazník potvrdzuje, že mu sú tieto známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma, a to v mene všetkých osôb uvedených na jeho zmluve, ktoré ho k ich prihláseniu a účasti zmocnil. Ak je alebo ak sa stane niektoré ustanovenie Zmluvy o zájazde čiastočne alebo úplne neplatné či neúčinné, nie je tým dotknutá platnosť či účinnosť ostatných ustanovení Zmluvy o zájazde. Namiesto neplatného či neúčinného ustanovenia platí za dohodnuté také ustanovenie, ktoré sa čo najviac približuje zmyslu a účelu zmluvy. Zmluva o zájazde aj VZP sa riadia právom slovenskej republiky. Pre všetky prípadné spory vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde sú príslušné slovenské súdy.

Všetky písomnosti týkajúce sa Zmluvy o zájazde sa zasielajú na adresy bydliska, popr. sídla, miesta podnikania zmluvných strán, uvedené v zmluve, alebo ak došlo k riadnemu písomnému oznámeniu zmeny adresy druhej zmluvnej strane, potom na túto novú adresu. Za doručenie sa považuje odovzdanie písomnosti, zaslanie tejto písomnosti faxom alebo doručenie poštou, popr. kuriérom na adresu druhej zmluvnej strany. Za deň doručenia sa považuje deň, kedy druhá zmluvná strana písomnosť prevzala, alebo prevzatie písomnosti odmietla, popr. piaty deň odo dňa uloženia písomnosti pre druhú zmluvnú stranu na pošte bez ohľadu na to, či sa táto druhá zmluvná strana o uložení dozvedela. Ak je písomnosť druhej zmluvnej strane doručená dňom, ktorý ako prvý možno považovať za deň doručenia.

*Tieto Všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1.2.2018.*

uskutočniť v akúkoľvek dobu a môže z hľadiska dĺžky štastia alebo úplne zasahovať do dňa nasledujúceho. Tým môže byť skrátený celkový počet dní trvania pobytu. Za túto skutočnosť nenesie cestovná kancelária zodpovednosť, nejedná sa o porušenie Zmluvy o zájazde, a nemôže teda z tohto titulu zodpovedať za prípadnú vzniknutú škodu.

Na základe predpisov a dohovorov bežných v medzinárodnej leteckej doprave si CK vyhradzuje možnosť zmeny miesta odletu, trasy letu (vrátane medzipristátí), leteckej spoločnosti, typu lietadla a letového plánu. Platné časy odletov a príletov sú uvedené v usmerneniach k odletu. V prípade leteckých zájazdov je potrebné počítať s tým, že sa doba pobytu o dopravu úmerne kráti. Odlet a prílet sa môže uskutočniť v akúkoľvek dobu a môže z hľadiska dĺžky z časti alebo úplne zasahovať do dňa nasledujúceho. Tým môže byť skrátený celkový počet dní trvania pobytu. Za túto skutočnosť nenesie cestovná kancelária zodpovednosť, nejedná sa o poru-

šení Zmluvy o zájazde, a nemôže teda z tohto titulu zodpovedať za prípadnú vzniknutú škodu

Pri časových posunoch začiatku a konca čerpania služieb nemôže cestovná kancelária poskytnúť žiadnu finančnú náhradu. Zmeny času letov sa môžu uskutočniť v niektorých prípadoch aj krátko pred plánovaným odletom. Je to spôsobené poveternostnými podmienkami, prevádzkovými dôvodmi (ktorými sú napríklad preplnené letové koridory), prípadne technická porucha lietadla. Pri plánovaní ďalších ciest a prípojov je potrebné počítať s dostatočnou časovou rezervou. Zákazník berie na vedomie, že v odletových a priletových halách, ako aj v lietadle, preberá zodpovednosť letecká spoločnosť a zákazník je povinný sa riadiť jej pokynmi. Ak sa dostavíte na letisko po času určenom na odbavenie na letisku alebo nebudete vybavení všetkými potrebnými dokladmi, nie je možné odcestovať. V tomto prípade nie je cestovná kancelária zodpovedná za škody, ktoré vám následne vzniknú. Ak sa zákazník nedostaví alebo zmešká odlet / odchod, má cestovná kancelária nárok na plnú úhradu ceny zájazdu.

Zákazníkom je odporúčané sa vo vlastnom záujme k odbaveniu dostaviť 2 hodiny pred plánovaným odletom. Upozorňujeme, že oprávnené subjekty (najmä orgány štátnej moci, prepravca alebo cestovná kancelária) si vyhradzuje právo vylúčiť zákazníka z prepravy alebo z celého zájazdu, ak svojim konaním a správaním narušuje ich chod, prípadne ak hrozí nebezpečenstvo, že by táto situácia mohla nastať. Vylúčená je preprava osôb v podnapitom stave.

Z prepravy však môžu byť vylúčení aj zákazníci, ktorí napríklad v prípade meškania napádajú zástupca našej CK alebo sa vulgárne a hrubo vyjadrujú o našej spoločnosti či ich zástupcoch. V prípade vylúčenia z prepravy alebo zo zájazdu zaniká nárok zákazníka na úhradu nečerpaných služieb. Toto opatrenie má za cieľ zaistenie kludnej dovolenky a prepravy ostatných cestujúcich, ako aj ochrana osobnosti pracovníkov našej CK.

## BATOŽINA

Každý cestujúci zákazník má nárok na bezplatnú prepravu batožiny do maximálnej váhy 15 kg, u niektorých leteckých spoločností 20 kg alebo 23 kg, ak nie je v cestovných dokladoch uvedené inak. Ak viac cestujúcich osôb cestuje dokopy s jednou batožinou, nesmie presiahnuť hmotnosť batožiny 32 kg. Príručná batožina nesmie presiahnuť hmotnosť 5 kg a nezapočítava sa do bezplatne prepravovanej batožiny. Deti do 2 rokov nemajú nárok na miesto v lietadle ani na bezplatnú prepravu batožiny. Príručná batožina nesmie podľa medzinárodných predpisov z bezpečnostných dôvodov obsahovať predmety, ktoré možno klasifikovať ako nebezpečné. Viac na [www.fantasytravel.sk](http://www.fantasytravel.sk) v sekcii Dôležité informácie / Bezpečnosť na letisku. Ak bola batožina počas letu poškodený či stratený, ihneď spíšte (ešte v tranzitnom priestore) reklamačný protokol P.I.R. (PROPERTY Irregularity REPORT), ktorý budete potrebovať pri uplatnení nároku na odškodnenie či dohľadanie batožiny.

Preprava nadrozmerných batožín, napríklad športového náčinia (spravidla golfových bagov, bicyklov, surfov apod.) Nahláste pri uzatvorení zmluvy o zájazde. Za túto službu platí zákazník cestovnej kancelárii, prípadne priamo letecké spoločnosti poplatok, Jeho výšku oznámi pracovníci cestovnej kancelárie alebo obchodného zástupcu. Detské kočíky sa spravidla prepravujú bezplatne. V súlade s Právnymi podmienkami sa musí prepravovaný kočík v obale. Ak bude kočík bez obalu či fólie, nenesie letecká spoločnosť zodpovednosť za poškodenie, ku ktorému môže počas letu dôjsť. Zvieratá sa zásadne prepravujú len po predchádzajúcom nahlásení cestovnej kancelárii, následnom súhlase leteckého prepravcu a za poplatok. Malé zvieratá (cca do 5 kg) môžete prepravovať v kabíne lietadla v uzavretej schránke. Väčšia zvieratá sa prepravujú v batožinovom priestore, vo zvlášť to určených kontajneroch. Upozorňujeme na skutočnosť, že väčšina hotelov neakceptuje zvieratá vo svojom ubytovacom zariadení.

## ČASOVÉ PÁSMA

Pri letoch do vzdialených destinácií (avšak aj do Stredomoria) vždy dochádza k časovým posunom. Všetky časy sú uvedené v letovom poriadku sú miestne. Z tohto dôvodu odporúčame ihneď po prilete do destinácie pre riadenia hodínok.

## DĹŽKA ZÁJAZDU

Je vyjadrená v ponuke CK počtom dní či nocí. Do celkového počtu dní trvania zájazdu sú zahrnuté aj dni určené pre cestu do miesta pobytu a späť, a to aj v prípade, keď je doprava organizovaná v neskorých nočných hodinách, prípadne skorých ranných hodinách. Zákazník je uzrozumený s tým, že let môže čiastočne zasahovať do dňa nasledujúceho, prípadne predchádzajúceho. Na účely vymedzenia termínu zájazdu so začatím a ukončením zájazdu rozumie okamih začatia leteckej prepravy (tj. Okamih za počatia odbavovanie leteckým prepravcom). Podľa medzinárodných zvyklostí musia hostia opustiť izby v deň odchodu do 12.00 hodín (v niektorých prípadoch už do 10.00 hod). Nastahovania v deň príchodu je v niektorých prípadoch možné až po nadväzujúcom upratovaní, najskôr po 14. hodine, bežne však aj v 17.00 hodín a neskôr. Ubytovatelia sa však snažia dať novo prichádzajúcim hosťom podľa možnosti izby už skôr. Skorý príchod alebo neskorý odchod neoprávňujú k dlhšiemu používaniu izby. V prípade nočných letov a zaplataenia tejto noci ako prvej služby obdržate izbu ihneď po príchode do hotela. Ak si chcete svoju izbu v deň odchodu ponechať dlhšie, prosíme Vás, aby ste sa včas dohodli s recepciou, pričom prípadné príplatky sa platí priamo ubytovateľovi. V mnohých zariadeniach je možné bezplatne uložiť batožinu až do ubytovanie v izbe, popr. až do transferu na letisko, v miestnostiach na uloženie batožiny, popr. na označených zberných miestach. Ubytovateľ za to však nepreberá žiadnu zodpovednosť

## UBYTOVANIE

Ubytovanie, ktoré je obsahom Zmluvy o zájazde organizované cestovnou kanceláriou FANTASY TRAVEL, je vždy v súlade s právnymi predpismi štátu, v ktorom je poskytované. Cestovná kancelária sa vždy snaží zabezpečiť svojim klientom najkvalitnejšie ubytovanie v danej kategórii. Snažíme sa vždy vyhovieť individuálnym požiadavkám zákazníkov (najmä požiadavky na ubytovanie rodín vedľa seba, požiadavky na určité poschodie v ubytovacom zariadení, výhľad na more, požiadavky polohy izby voči vzdialenosti od pláže a pod.). Keď mu takéto požiadavky nie sú hotelom splatnené, jedná sa len o nezáväznú želania bez právneho nároku. Rozdeľovanie izieb prebieha zásadne zo strany hotela. Cestovná kancelária nemá priamy vplyv na určenie konkrétneho izby a na ďalšie požiadavky zákazníka, ktoré v tomto smere môže cestovná kancelária zaistiť len nad rámec svojich zmluvných povinností žiadosť adresovanú ubytovateľmi.

Ponuka CK FANTASY TRAVEL zahŕňa kvalitné hotely, apartmány a bungalovy nasledujúcich tried.

Kategórie a triedy uvedené pri príslušných hotelových zariadení sú stanovené národnými úradmi pre turistiku alebo združeniami, v súlade s právnymi predpismi príslušného štátu a riadia sa výlučne podľa ich národných kritérií, najmä teda miestnych zvyklostí, a nie sú totožné s ustanoveniami, popr. kritériami v Českej republike. Prídavné symboly hodnotenia je nutné odvodzovať zo subjektívnych reakcií zákazníkov a predstavujú len ďalší orientačnú pomôcku

- \*\* objekty turistickej triedy s účelným vybavením
- \*\*\* objekty strednej triedy s priemerným vybavením a službami
- \*\*\*\* objekty vyššej strednej triedy s nadpriemerným vybavením a službami
- \*\*\*\*\* luxusné hotely s nadštandardným vybavením a službami pre náročných hostí

Je nutné upozorniť na skutočnosť, že kategorizácia hotelov je vždy v rámci limitu danej kategorizácie, takže dva hotely rovnakej kategórie môžu mať rôznu úroveň. Aj v komfortných ho-

teloch môžu byť niektoré izby jednoducho zariadené. Niektoré hotely majú niekoľko typov izieb (odlišný nábytok, farba dekorácií a pod.) A nie je možné v ponuke zobrazit' všetky dostupné izby danej kategórie. Vybavenie však vždy zodpovedá popisu v ponuke CK. Prípadný rozdiel nie je dôvodom na reklamáciu. Chceli by sme vás tiež upozorniť, že spôsob kategorizácie, kritériá na zaradenie a označovanie kategórií sa v jednotlivých krajinách z tohto dôvodu líšia, a preto nie je možné porovnávať štandardy v rôznych krajinách. Je potrebné vychádzať zo smernice Rady č. 90/314 / EHS, kedy klasifikácia ubytovacieho zariadenia podlieha predpisom daného hostiteľského štátu a táto kategorizácia sa môže značne líšiť od kategorizácie platnej u nás. Počítajte s tým, že vybavenie, poloha, vek nábytku a dizajn izieb, štúdií či apartmánov, nie sú ani v objektoch rovnakej kategórie vždy rovnaké

U izieb, ktoré sú umiestnené smerom k moru je nutné počítať s tým, že môžu byť pred oknami či balkóny prekážky (napríklad urastená zeleň), a výhľad na more môže byť tak iba čiastočný. Niektoré ubytovacie kapacity považujú za izby s výhľadom na more tiež tie, ktoré majú tento výhľad iba bočné. Fotografie jednotlivých ubytovacích kapacít a okolí sú zhotovované so značným časovým predstihom a môže sa teda stať, že skutočnosti na nich uvedené sa môžu v priebehu sezóny zmeniť. Ako fotografie hotela, tak fotografie izieb, treba brať ako orientačné.

Lôžka v ubytovacích zariadeniach môžu byť oddelená, alebo manželská. V niektorých prípadoch môžu byť aj napevno prímontovaná. Dvoj lôžka bývajú v niektorých krajinách iba s jednou prikrývkou pre 2 osoby a môžu mať menšie rozmery, než na aké sme zvyknutí u nás.

Prístelkami v dvojlôžkových izbách môže byť pohovka, rozkladacie lôžko, kreslo či poschodová posteľ. Obytný priestor tak môže byť značne obmedzený. Menší priestor je tak zohľadnený v zľave pre 3. a 4. osobu, rodinné izby, ktoré sú priestorovo väčšie a často za príplatok, môžu mať dvoj posteľ a dve prístelky. Detské postieľky sú väčšinou k dispozícii len podľa možnosti a v niektorých prípadoch za úhradu (na recepcii hotela), pričom vám odporúčame oznámiť príslušné želanie už pri objednávke. Poskytnutím detskej postieľky môže dôjsť k priestorovému obmedzeniu. Veľa hotelov je tvorené centrálnou budovou a ďalšími vedľajšími budovami (depandancami, vilami, bungalovy) umiestnenými v areáli hotela. Váš izba môže byť umiestnený tak v centrálnej, tak vedľajšej budove, ak rozdiel medzi týmito typom izby nie je rozlíšený v ponuke CK. Môže sa stať, že v jednotlivých častiach ubytovacieho zariadenia sú rôzne typy izieb s odlišným vybavením. Ak však ubytovacie zariadenie ako celok spĺňa podmienky pre zaradenie do príslušnej kategórie ubytovacieho zariadenia, nejde o porušenie Zmluvy o zájazde ani iných právnych noriem, preto nenesie FANTASY TRAVEL zodpovednosť za prípadný rozdiel v poskytovaných službách v rámci danej kategórie.

Niektoré ubytovacie zariadenia poskytujú klientom sejfy, mini bary / chladničky či internetové pripojenie nad rámec štandardného vybavenia. Vezmite, prosím, na vedomie, že za tieto služby môže byť na mieste vybraný ubytovacím zariadením poplatok. Aj napriek tomu, že niektoré ubytovacie zariadenia disponujú bezbariérovými izbami, nie je možné zaručiť, že aj celý areál hotela a prístup na pláž budú bezbariérové. Z tohto dôvodu nie je možné také nedostatky reklamovať. Pri ubytovaní v jednolôžkových izbách sa môže stať, že jeho vybavenia, veľkosť či poloha nebude porovnateľná s dvojlôžkovými izbami (izba môže byť aj bez balkóna), hoci bol zaplatený poplatok za neobsadené lôžko či JI. V prípade ubytovania jedného klienta v jednolôžkovej izbe je účtovaný príplatok za neobsadené lôžko aj v prípade, keď toto lôžko nie je v izbe umiestnené.

Vo väčšine ubytovacích zariadení je vykonávaný upratovanie, výmena uterákov a posteľnej bielizne. Neznamená to však, že výmena prebieha každý deň. Upratovanie aj ďalšie služby závisí

predovšetkým na klasifikáciu a kvalite ubytovacieho zariadenia. Upratovanie v štúdiách, apartmánoch a penziónoch má režim úplne odlišný (vo väčšine prípadov sa jedná o menšie upratovanie 1 - 2 x za pobyt).

Izby väčšinou nebývajú dostatočne zvukovo izolované. Život sa odohráva - zvlášť v hlavnej sezóne - ako v areáli hotela, tak na ulici, často až do neskorých nočných hodín. Ak sa nachádzate v blízkosti týchto rušných miest, môžu spôsobovať hluk. Automobily a motocykle nepodliehajú žiadnym prísny predpisom. Hlukom sa rozumie aj správanie iných klientov či osôb. Počítajte tiež s tým, že počas sezóny sa môže vyskytnúť hluk z leteckej prepravy. K exotike južných krajín patrí aj všadeprítomný hmyz, s ktorým sa možno stretnúť aj v priestoroch hotelov. Pre každý prípad si so sebou vezmite prostriedky proti hmyzu. Bohužiaľ aj napriek všetko naše snahy sa nie vždy podarí zabezpečiť Vami objednaný hotel, a to aj napriek tomu, že ste si ho objednali dlho pred odletom. Zákony hostiteľských krajín totiž povoľujú vyšší príjem objednávok, než je skutočná kapacita hotela. V tomto prípade je manažment hotela povinný zabezpečiť náhradné ubytovanie, avšak vždy v tej istej alebo vo vyššej kategórii. Nárok máte na ubytovanie v tej kategórii, ktorá Vám bola potvrdená a ktorú ste si zaplatili. Zákazník berie na vedomie, že rozsah služieb v prípade náhradného ubytovania, ktorú súvisia s polohou hotela, ako i samotnou štruktúrou, nemusí byť vždy rovnaké ako pri pôvodne objednaného hotela. V tomto prípade nevzniká nárok na akúkoľvek náhradu zo strany cestovnej kancelárie.

V niektorých krajinách (napríklad Grécko) sa môžete stretnúť s iným typom kanalizácie (užšom potrubím). V týchto prípadoch sa nesmie vhadzovať toaletný papier do záchodovej misy, pretože hrozí upchatie odpadu. Ak je v hoteli k dispozícii klimatizácia (môže byť aj za poplatok), je väčšinou viazaná na prítomnosť v izbe. Jej ovládanie môže byť ako individuálne, tak aj centrálna a v tomto prípade závisí jej funkčnosť na režime hotela. Jej zapínanie / vypínanie z hľadiska doby a dĺžky úplne závisí na rozhodnutí ubytovacieho zariadenia. Často je klimatizácia v prevádzke iba niekoľko hodín denne. Pri výpadkoch prúdu, popr. kolísanie prúdu, sa riadna prevádzka zariadení spravidla udržiava pomocou núdzových agregátov, ktoré však nie sú technicky spôsobilé dodať dostatok elektriny, aby mohli zaručiť funkciu klimatizáciou. V mnohých zariadeniach boli klimatizácia v posledných rokoch modifikované tak, že fungujú len pri zatvorených dverách a oknách a pri použití izbového kľúča, takže prevádzka klimatizáciou automaticky končí pri opustení izieb, popr. otvorenia okien alebo dverí. Vo väčšine destinácií je klimatizácia v prevádzke iba v období hlavnej sezóny (hlavnou sezónou sa rozumie júl - august), v ostatnom období môže byť úplne vypnutá. Hluk pri prevádzke klimatizáciou nedá, bohužiaľ, vylúčiť. Prosíme, aby ste vzali na vedomie, že vo väčšine hotelov nie je povolené donášať na izbu vlastné potraviny či nápoje. Výnimkou sú hotely apartmánového typu vybavené kuchynkou.

Neodporúčame brať si na dovolenku drahé šperky. Cenné predmety (cestovné doklady, peniaze, šeky, platobné karty) si uložte v hotelovom sejfe, ktorý je k prenájmu buď v recepcii, alebo priamo na izbe. Ak by ste však boli počas svojho pobytu okradnutí, bezpodmienečne sa odporúča oznámenia krádeže na políciu. Obráťte sa v takom prípade, ako aj vo všetkých ostatných prípadoch nehôd, okamžite na nášho delegáta. Za hotovosť i predmety, ktoré nie sú pre pobyt na dovolenke nevyhnutne nutné (napr. Vysoko cenná technická zariadenia, špeciálne výstroj a športové náradie, cenné predmety vyššie hodnoty, šperky, notebooky atď.), Zásadne odmieta ako naša cestovná kancelária, tak i ubytovateľ prebrať akúkoľvek zodpovednosť. V prípade nutnosti odporúčame dojednať špeciálne individuálne pripojenie.

## STRAVOVANIE

Stravovanie zahrnuté v cene zájazdu zodpovedá počtu zaplatených nocí. V každej krajine platia odlišné stravovacie zvyklosti danej kultúrnymi rozdielmi. Tie sa týkajú jednak sortimentu stravy, tak aj spôsobu jej servírovania. V turistických destináciách sa

ponúkajú v mnohých hoteloch typické miestne pokrmy, ktoré sa často pripravujú s neobvyklým korením a prísadami a nepodávajú sa vždy horúce. Berte prosím na vedomie, že telo často potrebuje niekoľko dní, aby sa prispôbilo odlišnému klímy a neobvyklé strave, popr. že najmä tieto okolnosti a požívanie ľadovo chladných nápojov môžu viesť k žalúdočným ťažkostiam a ochoreniam hnačkou (cestovná diarrhea). Podľa najnovších poznatkov možno taká ochorenie i u osôb, ktoré sa v južných krajinách zdržujú častejšie, odvodiť z uvedených zmien. Nemožno teda vychádzať z toho, že sú napr. Vyvolaná nedostatočnou kvalitou spracovaných potravín alebo nedostatočnými hygienickými podmienkami. Preto vám odporúčame poradiť sa pred začiatkom dovolenky so svojim lekárom alebo lekárnikom a vziať si so sebou príslušné lieky. Úroveň, kvalita, množstvo a sortiment stravy sú plne v kompetencii hotela, pričom sa v jednotlivých pobytových miestach líši podľa kategórie ubytovacieho zariadenia alebo i podľa reštaurácie, v ktorej sa hostia stravujú. Cestovná kancelária nemôže ovplyvniť prípadné opakovanie ponuky jedál, najmä pri dlhších pobytov. Môže tiež dôjsť k tomu, že sa najmä na začiatku a na konci sezóny nebude v reštaurácii stravovať dostatočný počet klientov, aby mohlo byť stravovanie pripravené formou bufetu, hoci je to v ponuke uvedené. V takom prípade sú jedlá servírovaná. V niektorých hoteloch sa podáva kontinentálne raňajky, ktorá obsahuje čaj alebo kávu, pečivo, maslo a marmeládu. Aj v prípade, keď je strava podávaná formou bufetu sa môže stať, že niektoré jedlá sú s čiastočnou obsluhou. V hoteloch strednej alebo vyššej kategórie je bežné, že je u večerou vyžadované spoločenské oblečenie (u mužov sú to dlhé nohavice a obuv, u žien sukne či dlhé nohavice).

U reštaurácií, ktoré ponúkajú časť kapacity, alebo všetkým miestom pod holým nebom, môže v závislosti od počasia dôjsť k obmedzeniam. Stravovanie formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. Čerpanie prvej a poslednej stravovacie služby závisí na čase priletu / odletu, respektíve na príchodu / odchodu a nástupu / odhlásenie na / z ubytovania. V prípade skorého odletu, neskorého či oneskoreného priletu do destinácie alebo účasti na fakultatívnom výlete nie je možné poskytnúť zľavy a finančné kompenzácie za služby, ktoré nemohli byť z tohto dôvodu využité. Vo väčšine pobytových krajín sa pri vode v potrubí jedná len o úžitkovú vodu, ktorá nie je vhodná na konzumáciu ako pitná voda. V niektorých destináciách je obvyklá odsoľovanie voda, ktorá má nepríjemnú charakteristickú pachut', a to aj po prevarení, ale je zdravotne nezávadná.

Nápoje k jedlu nie sú zahrnuté v cene zájazdu, ak nie je výslovne uvedené inak. Ak je stravovanie formou all inclusive, je z organizačných dôvodov vo väčšine hotelov nutné nosiť plastický náramok. Čerpanie programu all inclusive v deň odletu je závislé na dobe opustenie hotela / odhlásenie. V niektorých hoteloch závisí poskytovanie programu all inclusive tiež na interných hotelových pravidlách. Vo väčšine hotelov je možné čerpanie programu all inclusive po odhlásení doplatiť na recepcii. Presný rozsah zahrnutých plnenia si, prosím, zistíte z príslušného popisu hotela. Rozsah plnenia sa pritom riadi aj podľa triedy hotela. All inclusive je označením spôsobu stravovania, ktorý zákazníčkovi zabezpečuje prístup stravy alebo občerstvenia a tekutín počas dňa. Systém all inclusive nemá pevne stanovené pravidlá vo všetkých hoteloch a záleží na manažmente hotela, akým spôsobom si uvedený systém zaistenia stravovacích služieb konkrétne upraví. Môže dôjsť k odlišnostiam v jednotlivých ubytovacích zariadeniach. Všeobecne možno povedať, že sa jedná o stravovanie formou plnej penzie (raňajky, obed a večera), ktoré zahŕňa alkoholické a nealkoholické nápoje, prípadne občerstvenie, napríklad vo forme desiaty v podobe snacku alebo sladkého pečiva, ktoré je podávané spravidla v obmedzených časových hodinách v zariadeniach určených hotelom. Orientačný opis nájdete pri popise hotela. Spravidla je služba all inclusive obmedzená časovým rozmedzím 10:00 - 23:00. Podrobnosti budú upresnené zástupcom CK na mieste. V období mimo hlavnej sezóny môže dôjsť k obmedzeniu niektorých služieb z dôvodu menšej obsadenosti hotela.

Ultra all inclusive je rozšírené all inclusive. Polpenzia znamená

raňajky a večeru (u niektorých hotelov raňajky a obed), plná penzia raňajky, obed a večeru. Vnášanie potravín a nápojov nakúpených mimo zariadenia do hotela môže byť zakázané domovým poriadkom a najmä u menších kapacít sa môžete stretnúť aj s výslovnými protesty personálu alebo majiteľa.

## BAZÉNY

Z hygienických dôvodov je nutné pridávať do vody v bazéne chemikálie. Hostom s citlivou pokožkou odporúčame, aby toto konzultovali so svojim lekárom. Voda v bazénoch sa musí pravidelne meniť, pričom počas výmeny vody nemožno bazény užívať. Užívanie bazéna je dovolené len počas prevádzkových dôb vykázaných priamo na mieste a pri dodržiavaní pokynov na použitie a prebieha na vlastné nebezpečenstvo, pričom rodičia zodpovedajú za svoje deti. Pokiaľ je súčasťou hotelového zariadenia i krytý bazén, je potrebné vziať do úvahy, že nie vždy je bazén skutočne vyhrievaný. Táto skutočnosť závisí predovšetkým od rozhodnutia vedenia hotela. Kryté bazény môžu byť v letných mesiacoch mimo prevádzky. Lehátka a slnečníky sú na prenájom za poplatok, pokiaľ nie je uvedené inak. Počet ležadíel a slnečníkov pri bazéne nie vždy zodpovedá kapacite hotela

## PLÁŽE

Údaje o vzdialenosti od hotela sú v popise hotela orientačné a predstavujú vzdialenosť vzdušnou čiarou. Cesta pešo alebo jazda môžu byť dlhšie. Väčšina pláží je verejná a prístupná aj miestnemu, podľa našich merítok často hlučnému obyvateľstvu. Pláže pred hotelovými zariadeniami sú skoro všade vo verejnom vlastníctve, takže čistenie spadá do oblasti úloh miestnych obcí. Spravidla však obhospodarujú oblasti pláže pred hotelovými zariadeniami príslušní ubytovatelia (ležadlá, slnečníky, bary). Samozrejme sa aj ubytovateľ snaží túto oblasť pláže udržiavať v čistote. Klimatické podmienky, vietor a morské prúdy môžu spôsobiť nánosy, náplavy napr. Vodné trávy alebo výskyt medúz a podobne. Ďalej to môže viesť k obmedzeniam alebo zmenám pláže, čo je však nevyhnutné a nemožno to z našej strany ovplyvniť. Lehátka a slnečníky sú na prenájom za poplatok, pokiaľ nie je uvedené inak. Počet ležadíel a slnečníkov na pláži nie vždy zodpovedá kapacite hotela. Cestovná kancelária vo svojej ponuke opisuje pláže, nie morské podložie, ktoré nemusia vždy byť rovnaké ako je pláž (napríklad pri piesočnej pláži nemôžeme zaručiť, že po vstupe do mora nenájdete kameň či kamene). V destináciách, kde je bežné koralové podložie (najmä Egypt), je spravidla vstup do mora cez mólo, na ktorého konci je rebrík. Koralové podložie môže byť pri odlive odkryté s tým, že more ustúpi až za koral.

## ŠPORT, ZÁBAVA A NÁČINIE

Ponúkané aktivity možno využívať podľa príslušných možností, popr. podľa poveternostných podmienok. Najmä prosíme, aby ste zohľadnili, že pri veľkej dopyte je snaha dať ponúkané možnosti športu a zábavy k dispozícii všetkým hostom v rovnakej miere. V jednotlivých prípadoch preto môže dochádzať k čakacím dobám alebo obmedzením, za čo žiadame o vaše pochopenie. Určité plnenie možno využívať len po predchádzajúcej rezervácii, bližšie informácie získate od našich delegátov, popr. zamestnancov príslušného hotela. Majte prosím pochopenie pre to, že existujúce športové materiály, ako aj napr. Tenisové kurty nezodpovedajú vždy navyknutému štandardu a na základe pokračujúceho používania môžu vyzeráť opotrebované. Používanie športového náradia aj účasť na športových, zábavných a iných aktivitách prebieha na vlastné nebezpečenstvo, pričom rodičia zodpovedajú za svoje deti, vedenie hotela najmä nezodpovedá za zranenie vznikajúce pri športovej činnosti. Animačné programy sú dostupné iba v niektorých hoteloch. Rozsah a početnosť animácií je pre každé obdobie individuálne a je nutné sa o konkrétnych detailoch animácie informovať v danom hoteli. Animačné programy nie sú spravidla v českom jazyku a bývajú obvykle vykonávané v jazyku klientov, ktorí v hoteli prevládajú.

Ich rozsah a frekvencia závisí vždy na danom hoteli. CK za zabezpečenie priebehu, rozsahu, početnosti a druhu animačného programu nenesie zodpovednosť a nemôže ich nijako ovplyvniť. Určité zábavné programy sa vykonávajú len pri zodpovedajúcej dopyte, popr. dosiahnutie minimálneho počtu účastníkov. Upozorňujeme na skutočnosť, že obdobie mimo hlavnej sezóny (hlavnu sezónu sa rozumie obdobie júl - august) prináša okrem výhodných cien aj to, že niektoré ubytovacie zariadenia na základe nízkeho počtu turistov môžu svoje poskytované služby obmedziť. Rovnako bary, reštaurácie, diskotéky a zariadenia ponúkajúce ďalšie doplnkové služby (napríklad prenájom lehátok a snečnikov, prevádzku detských klubov, vodné športy) nemusia byť v prevádzke. Zároveň za absenciu doplnkových služieb v hoteli (ako sú napríklad biliard, sauna, stolný tenis a pod.) Po celú sezónu neručíme (jedná sa o mimoriadne a nepredvídateľné skutočnosti, ktoré nemôže FANTASY TRAVEL ovplyvniť). Šmykľavky, tobogany či aquaparky sú spravidla v prevádzke iba niekoľko hodín denne, zvyčajne 2 hodiny dopoludnia a 2 hodiny popoludní.

### OBYVATELIA, SLUŽBY A HYGIENA

Pokiaľ ide o služby hotelových zamestnancov, zodpovedá rýchlosť a úroveň poskytovaných služieb mentalite obyvateľstva, a preto je potrebné počítať s mnohokrát s menšou skúsenosťou a určitou ležernosťou pri plnení povinností, na druhú stranu však s priateľským a milým prístupom. Úroveň služieb vždy vychádza z miestnych podmienok a najmä pri cestách do krajín mimo Európy nemusí vždy zodpovedať štandardom a očakávaniam európskych cestovateľov. Kultúrne a hygienické zvyklosti sú v južných krajinách rozdielne od našich, tamojšie hygienické predpisy sú oveľa tolerantnejšie. To isté platí aj vo vzťahu k životnému prostrediu. Je nutné upozorniť aj na nasledujúce problémy, ako pleseň, zápach z odpadu a hmyz. Môže sa stať, že vo vlhkom prostredí pri mori môže dôjsť k vzniku plesní (častejšie ako u nás). V mnohých prípadoch k tomu prispieva i vlhkosť z uterákov, šatstva a diek, v spojení s nedostatočným vetraním. Preto sa pleseň musí riešiť ihneď po vzniku operatívne na mieste, pretože kvalitné dezinfekčné prostriedky umožnia pleseň okamžite ničiť. Na druhú stranu v mnohých prípadoch vzhľad kachličiek (mramoru) a vekové opotrebenie škár mnohokrát vyzerá, akoby sa jednalo o pleseň, ale v skutočnosti to tak nie je.

Pohľad na tieto skutočnosti (ako napríklad odlišné hygienické štandardy) sú dané razom tunajšej krajiny a mentalitou miestnych obyvateľov, ktoré nemožno porovnávať s normami platnými v SR, či rozdielnymi klimatickými podmienkami. Zápach z odpadu (pokiaľ sa vyskytne) je spôsobom vyššou vlhkosťou vzduchu a teplotami (vo vyššej teplote sa všetky biologické odpady, vrátane odpadkov v košoch v kúpeľniach rýchlejšie rozkladajú, čo môže spôsobiť zápach. Ak sa však taká závrada naskytne, treba ju ihneď riešiť s personálom hotela. Nie každá krajina má rovnako vysoký technický štandard, na ktorý ste zvyknutí. V prípade technickej závady, ako napr. Pri výťahu alebo klimatizácie, môže opatrenie náhradných dielov nejakú dobu trvať, pretože nie sú v rekreačných oblastiach vždy k dispozícii.

### VODA A ELEKTRINA

Obyvatelia južných krajín nepoužívajú vodu z vodovodu na pitie a varenie. V niektorých hoteloch tečie len odsolená morská voda. V hoteloch so solárnym ohrevom tečie občas vlažná voda, pri zlom počasi alebo poprípade súčasnom užívaní viacerých spŕch v hoteli môže dochádzať ku krátkodobým obmedzeniam. V niektorých krajinách môže dochádzať aj k opakovaným (krátkodobým) výpadkom elektrickej energie. S tým potom samozrejme dochádza aj k výpadku klimatizácie.

### HMYZ A ZVIERATÁ

Na základe odlišného klímy môže dôjsť k výskytu hmyzu, pričom toto nemožno vylúčiť ani v hotelovom zariadení. Napriek použitiu vhodných ochranných prostriedkov proti hmyzu, ktoré by sa mali už vo vašom vlastnom záujme používať iba obmedzene, nemož-

no úplne vylúčiť výskyt hmyzu ako v hotelovom zariadení, tak aj v jednotlivých hotelových izbách. Ak by ste si všimli výskytu hmyzu, žiadame vás, aby ste to obratom oznámili zamestnancom hotela, ktorí prijímajú príslušné opatrenia. Navyše odporúčame vziať si so sebou sprej na hmyz alebo elektrické zásuvky proti komárom. Neodporúča sa ponechávať v izbe voľne ležať potraviny. Upozorňujeme, že najmä v stredomorských destináciách je v hoteloch bežný výskyt mačiek, a to aj v reštauračných zariadeniach. Mačky sú považované za obľúbené domácich miláčikov a sú v hoteloch rešpektované, hoci to niektorým klientom môže pripadať nepatričné. Výnimkou nie je ani výskyt jašteríc.

### DELEGÁTI – SPRIEVODCOVIA

Cestovná kancelária FANTASY TRAVEL má vo všetkých svojich destináciách, ak nie je uvedená inak, česky alebo slovenský hovoriaci zástupca. Jedná sa o našich zamestnancov alebo využijeme servis našich zahraničných partnerov. Delegáti sú prítomní najmä na pravidelných informačných stretnutiach, ktoré sa konajú v každom hoteli zhruba 2x týždenne. Ak sa vyskytne počas vášho pobytu akýkoľvek problém, oznámte túto skutočnosť nášmu delegátovi. V záujme nás všetkých je, aby bol problém na mieste vyriešený a aby ste odchádzali z dovolenky spokojní. Delegát je vždy k dispozícii aj na mobilnom telefóne.

### FAKULTATIVNÉ VÝLETY

Fakultatívne výlety sú vo väčšine prípadov usporiadané našimi zahraničnými partnermi a nie sú poskytované v rámci Zmluvy o zájazde. Cestovná kancelária FANTASY TRAVEL teda nenesie žiadnu zodpovednosť za ich rozsah, kvalitu a cenu. Prípadnú reklamáciu úrovne fakultatívneho výletu je potrebné zo strany zákazníka vždy podať na príslušnom predajcu fakultatívneho výletu (a to aj v prípade, keď je FANTASY TRAVEL sprostredkovateľom týchto služieb) a nie u CK. K tomu, aby bol daný fakultatívny výlet uskutočnený, je vždy potrebné minimálny počet jeho účastníkov, ktorý určí zahraničný partner.

### TRANSFERY

Pri posudzovaní dĺžky transferu do Vášho ubytovacieho zariadenia je nutné vziať do úvahy vzdialenosť hoteli aj to, že transfer nemieri priamo do Vášho hotela, ale zväčša ďalších klientov, ktorých ubytovanie sa nachádza na trase. Ak chcete ušetriť Váš čas, zaistíme Vám individuálne transfer, ktorý vás odvezie priamo do Vášho hotela. O poplatku za túto službu sa informujte u našej CK alebo u obchodného zástupcu.

### CESTOVNÉ DOKLADY

Pred cestou do zahraničia je dôležité si zistiť, akú minimálnu platnosť cestovného dokladu požaduje štát, do ktorého sa chystáte vycestovať. Niektoré štáty vyžadujú platnosť cestovných dokladov ešte minimálne 6 mesiacov po návrate. O pasových a vízových požiadavkách jednotlivých štátov budete informovaní pred uzatvorením zmluvy o zájazde. Podrobnejšie informácie Vám tiež poskytnú na každom oddelení pasovej služby. CK nemá povinnosť kontrolovať platnosť cestovných dokladov, za svoje pasovej a vízové formalities si každý klient zodpovedá sám. U ciest do krajín Európskej únie (Schengenského priestoru) je možné ako cestovný doklad použiť tiež občiansky preukaz so strojovo čitateľnými údajmi, pokiaľ nemá oddelenú vyznačenú časť (odstrihnutý roh). K cestám nemožno používať občianske preukazy typu identifikačnej karty bez strojovo čitateľných údajov. Upozorňujeme, že dňom 26. júna 2012 skončila možnosť cestovania detí zapísaných v cestovných dokladoch rodičov. Každý občan SR tak musí mať k vycestovaniu do zahraničia svoj vlastný cestovný doklad. Bližšie informácie nájdete na [www.mzv.sk](http://www.mzv.sk). V prípade, že zákazník v priebehu zájazdu stratí alebo sú mu odcudzené doklady, je povinný si pre spätnú cestu zabezpečiť nové doklady sám a na vlastné náklady. Delegáti sú mu v týchto prípadoch podľa časových možností nápomocní.

## VÝHRADA ZMENY PODMIENOK

Ponuka cestovnej kancelárie FANTASY TRAVEL je pripravovaná v značnom časovom predstihu pred realizáciou zájazdu a aj napriek vynaloženiu snahy starostlivo pripraviť všetky informácie o rozsahu poskytovaných služieb, môžu nastať aj nové okolnosti, ktoré majú vplyv na podmienky realizácie pripravovaných zájazdov. Vyhradzuje si preto právo na ich zmenu.

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## PREDMET

Tento reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatňovania práv zákazníka z chybného plnenia vyplývajúceho zo zodpovednosti cestovnej kancelárie FANTASY TRAVEL SK, s.r.o, so sídlom Gorkého 10, 811 01 Bratislava, IČO: 51 168 715 (ďalej len „FANTASY TRAVEL“ alebo „cestovná kancelária“) za vady zájazdu a ich vybavovanie.

## UPLATŇOVANIE REKLAMÁCIÍ

Práva zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných cestovnou kanceláriou zákazník uplatňuje v prevádzkarni cestovnej kancelárie, v sídle alebo u obchodného zástupcu služieb cestovnej kancelárie, kde reklamovanej služby zakúpil, prípadne v mieste poskytovanej služby u sprievodcu, delegáta alebo u iného, cestovnou kanceláriou povereného, zástupcu. Práva zo zodpovednosti za vady doplnkovo predávaného tovaru zákazník uplatňuje v ktorejkoľvek prevádzke cestovnej kancelárie, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na sortiment predávaného tovaru, tj. V prevádzkarni cestovnej kancelárie, kde reklamovaný doplnkovo predávaný tovar zakúpil, prípadne aj v sídle cestovnej kancelárie. Svoje reklamačné nároky musí objednávatel' uplatniť písomne a to bezodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončením zájazdu a lebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluva, inak právo na reklamáciám zaniká. K písomnému Uplatnením svoju pravú objednávateľ doloží písomný záznam o reklamácií spísaný na Mies pobytu. Bez Predložením písomného záznamu nie je možné uplatňované nároky objednávateľa objektívne uznať Uplatnenie reklamácie na mieste samom umožní odstránenie vady okamžite, zatiaľ čo s odstupom času sa sťažuje preukázateľnosť i objektívnosť posudzovania a tým aj možnosť riadneho vybavenia reklamácie. Reklamáciu môže zákazník uplatniť akúkoľvek formou s uvedením dátumu, predmetu reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie zákazník požaduje.

Zákazník je pri uplatňovaní reklamácie povinný uviesť rezervačné číslo zájazdu uvedenej na zmluve o zájazde alebo jej potvrdení, meno, priezvisko, adresu, čo je obsahom reklamácie, svoju reklamáciu zdôvodniť a podľa možnosti aj predmet reklamácie preukázateľne skutkovo doložiť; súčasne sa odporúča predložiť doklad o poskytnutej službe, napr. rovnopis objednávky, faktúru, potvrdenie o platbe a pod., čím sa uľahčí vybavovanie reklamácie.

## VYBAVOVANIE REKLAMÁCIÍ

Ak uplatní zákazník právo zo zodpovednosti za vady služieb, ktoré mu sú poskytované alebo ktoré mu už boli poskytnuté, je zástupca cestovnej kancelárie po potrebnom preskúmaní skutkových a právnych okolností povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava doba potrebná k odbornému posúdeniu vady. Reklamácia musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie zákazníkom, pokiaľ sa zákazníkom nebude dohodnutá lehota dlhšia. V prípade ústneho podania reklamácie (napr. v mieste poskytovanej služby) je povinný sprievodca zájazdu, delegát alebo iný cestovnou kanceláriou poverený zástupca spísať so zákazníkom reklamačný protokol, resp. potvrdenie o prijatí reklamácie. V protokole uvedie, kedy zákazník reklamáciu uplatnil, osobné údaje zákazníka, čo je obsahom reklamácie (predmet reklamácie), aký

Pri posudzovaní reklamácií (sťažností) ku kvalite služieb vychádzame z princípu účelovosti, tj. či služby umožňujú plniť hlavný predpokladaný účel (zmysel) účasti na zájazde, ktorý možno vzhľadom na objektívne okolnosti spravodlivo očakávať. Subjektívne hodnotenie významu jednotlivých zložiek poskytovaných služieb a prostredia zo strany klienta bohužiaľ nemôže CK zohľadňovať.

Spôsob vybavenia reklamácie zákazník požaduje; a ďalej dátum a spôsob vybavenia reklamácie. Ak zákazník odovzdá sprievodcovi zájazdu, delegátovi alebo zástupcovi hotela, prípadne inému poverenému zástupcovi cestovnej kancelárie písomnosti, popr. iné podklady týkajúce sa reklamácie služieb, musí byť táto skutočnosť v protokole výslovne uvedená. Protokol, resp. potvrdenie o prijatí reklamácie podpíše zopisujúci sprievodca zájazdu, delegát alebo zástupca hotela, prípadne iný poverený zástupca cestovnej kancelárie. Zákazník obdrží jedno vyhotovenie tohto dokumentu a podpisom potvrdí súhlas s jeho obsahom a prevzatím.

## SPOLUPRÁCA ZÁKAZNÍKA PRI VYBAVENÍ REKLAMÁCIE

Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie, najmä podať informácie, predložiť doklady preukazujúce skutkový stav, špecifikovať svoje požiadavky čo do dôvodu a výšky, a pod. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť sprievodcovi či inému cestovnou kanceláriou poverenému zástupcovi ako aj zástupcovi dodávateľa služby prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý na ubytovanie a pod., aby sa mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie. V prípadoch, kedy zákazník čerpá služby bez prítomnosti zástupcu cestovnej kancelárie a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinný dbať tiež o včasné a riadne uplatnenie nárokov voči dodávateľom služieb v tuzemsku či v zahraničí.

## SPOSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

V prípadoch, kedy je reklamácia posúdená ako úplne alebo z časti dôvodná, spočíva vybavenie reklamácie v bezplatnom odstránení vady alebo v prípadoch, keď je to možné, aj v poskytnutí náhradnej služby či výmeny tovaru. Inak cestovná kancelária poskytne primeranú zľavu z ceny chybné poskytnutej služby.

V prípadoch, kedy je reklamácia posúdená ako nezmyselná, je zákazník písomne informovaný o dôvodoch zamietnutia reklamácie. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a príp. následok nie je závislý na činnosti a postupe cestovnej kancelárie (vis major) alebo okolnosti, ktoré sú na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrátenie zaplatenej ceny alebo na zľavu z ceny.

## ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROVÝCH SITUÁCIÍ

Klient má právo požiadať cestovnú kanceláriu o nápravu v prípade, ak sa domnieva, že cestovná kancelária porušila jeho práva alebo nevybavila reklamáciu k spokojnosti klienta. Ak cestovná kancelária na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedala zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedala viac ako 30 dní klient môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s cestovnou kanceláriou je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky. Zoznam je dostupný na stránke <http://www.mh.sr.sk/>. Klient je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, na ktorý sa obráti. Okrem ARS má klient právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo

rozhodcovský súd. Klient je oprávnený použiť na riešenie svojich sporov platformu riešenia sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Klient pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažností. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho sporov online. Klient môže priložiť dokumenty na podporu svojich sťažností. Subjekt ARS môže požadovať od klienta úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH.

#### **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.2.2018

V Bratislave, dňa 1.2.2018