

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK GLOBTOUR GROUP a.s. pro zájezdy organizované CK GLOBTOUR GROUP a.s. včetně reklamčního řádu

### Účastníci smluvního vztahu

Pořadatel: Globtour Group a.s., se sídlem Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, IČO:27214052 (dále jen "CK Globtour" nebo "CK") Žakazník: jakákoliv fyzická i právnická osoba (dále jen "žakazník")

### Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky Globtour Group a.s. (dále jen "CK") jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu poskytované společností GLOBTOUR GROUP a.s. (dále jen "Všeobecné podmínky"). Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo jiné smlouvy o poskytnutí služby, uzavřené mezi žakazníkem a CK Globtour Group a.s.. Globtour jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník - dále jen OZ) prodává zájezdy (§ 2522 OZ) výhradně na základě Smlouvy o zájezdu, resp. jednotlivé služby cestovního ruchu výhradně na základě smlouvy o poskytnutí cestovní služby, vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonom stanovené náležitosti pro písemné Potvrzení o zájezdu (§ 2525 OZ), resp. poskytnutí cestovní služby, dále jen "Potvrzení". Není-li Smlouva o zájezdu, resp. Smlouva o poskytnutí cestovní služby vyhotovena v písemné formě, vydá Globtour Group a.s. žakazníkovi Potvrzení, jehož převzetí žakazník průkazně potvrdí a odsouhlasí soulad obsahu takového Potvrzení s obsahem smluvních stran sjednané Smlouvy o zájezdu, resp. Smlouvy o poskytnutí cestovní služby.

Smlouvou o zájezdu si žakazník objednáva u CK zájezd tak, jak je definován zákony č. 89/2012 Sb., č.159/1999 Sb., Smlouvou o poskytnutí cestovní služby si žakazník objednáva u CK jiné služby v cestovním ruchu, které nemají parametry zájezdu.

### Článek I - Předmět smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů (§ 2522 OZ), cestovních služeb nebo dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku žakazníka.

### Článek II - Vznik smluvního vztahu

2.1 Smluvní vztah mezi žakazníkem a CK Globtour vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o poskytnutí služby cestovního ruchu dále jen "Smlouvy". Obsah Smlouvy, resp. Potvrzení je určen §2527 OZ, webovou nabídkou, katalogem, jehož nedílnou součástí je ceník, Všeobecnými informacemi, popř. jinou nabídkou (Last minute), která byla předána žakazníkovi a je vydána CK Globtour a tímto Všeobecnými podmínkami popř. zvláštními podmínkami přiloženými k Smlouvě, popř. zaslána mailem, jako její nedílná součást.

2.2 Ubytování, které je obsahem Smlouvy, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.

### Článek III - Cena zájezdu, resp. poskytnuté služby, dále "Cena"

3.1 Ceny jsou konečné, zahrnují ubytování v základním typu pokoje a stravování dle popisu on line katalogu resp. na webových stránkách, popř. dopravu včetně všech základních poplatků, služby delegáta, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak a DPH v souladu se zákonem o DPH.

3.2 Ceny uvedené v katalogu, resp. webových stránkách, byly kalkulovány na základě kurzů devizových trhů CNB platných ke dni 9.11.2021. 3.3. CK Globtour má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot. Ceny zájezdů jsou vázány na cenu leteckého paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen Jet FOB Barges Rotterdam publikovaných v Platts Oilgram jako Barges FOB Rotterdam Higg. Cena paliva použitá pro kalkulaci zájezdů je 600 USD /MT. V případě, že dojde ke navýšení průměrné ceny leteckého paliva nad 600 USD/MT, je CK oprávněna zvýšit cenu pro každou osobu včetně dětí o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za každé započaté 1 % cenového nárůstu nad 600 USD/MT bude cena zájezdu zvýšena o 40 Kč pro všechny lety v délce trvání letu v jednom směru z místa odletu do místa cílového letiště realizace zájezdu do 3,5 hod. CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající navýšení těchto plateb na osobu, nebo směrného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být žakazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu na emailovou adresu uvedenou v cestovní smlouvě. Žakazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK Globtour právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ), tím není dotčeno právo CK Globtour na náhradu škody.

### Článek IV - Platební podmínky

4.1 Žakazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby převodem, připsání platby na účet CK Globtour.

4.2 Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto: a) u zájezdů je žakazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 30 % předem stanovené ceny, doplatek je žakazník povinen uhradit dle stanoveného rozpisu záloh ve Smlouvě (určeno dle požadavků jednotlivých hotelů) nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od Smlouvy odstoupit a klientovi načutovat v den odstoupení aktuální stornoplatek. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu nebo poskytnutím služby, je žakazník povinen uhradit 100% předem stanovené ceny již při vzniku smluvního vztahu.

4.3 Při zaplacení zájezdu, resp. služby, nebo zálohy na prodejné žakazník obdrží potvrzení o platbě. Při zaplacení převodem z bankovního účtu je potvrzením o úhradě výpis žakazníkova bankovního účtu.

### Článek V. - Základní práva a povinnosti žakazníka

#### 5.1 Práva žakazníka:

- právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
- právo vyžadovat od CK Globtour informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
- právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,
- právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami,
- dle právo na nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu na doručení podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro žakazníka důležité a pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě o zájezdu nebo v nabídce, kterou žakazník obdržel,
- u zájezdů právo písemně CK oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení dle § 2532 OZ.

#### 5.2 Povinnosti žakazníka:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje ve Smlouvě vč. nahlášení jakýchkoliv změn takových údajů,
- zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že žakazník starší 15ti let a mladší 18ti let hodlav uzavřít cestovní smlouvu na služby čerpáve v zahraničí,
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady,
- mit u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občánem na Smlouvě),
- řídít se pokyny CK nebo jiné určené osoby (uvedeno v pokynech) a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů smlouvy a ubytovatelů,
- kodam na zdraví nebo majetku na úkor ostatních žakazníků, dodavatelů služeb nebo CK a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,
- zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních žakazníků,
- v případě odstoupení od Smlouvy je žakazník povinen takové odstoupení CK oznámit a zaplatit odpustné dle uvedených storno podmínek CK.

5.3 Povinnosti žakazníků, kteří uzavřeli Smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ) patří:

- seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouva s CK, Globtour uzavřeli, s tímto Všeobecnými smluvními podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od CK obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb v souladu s katalogem popř. jiných písemných oznámení,
- seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojisťovny, který je zároveň i součástí Smlouvy o zájezdu,
- zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti žakazníků, které vyzádují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.

### Článek VI - Práva a povinnosti CK

6.1. Práva a povinnosti CK Globtour vyplývají z práv a povinností žakazníků uvedených v článku V.

6.2. CK je povinna pravdivě a řádně informovat žakazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro žakazníka důležité a které jsou CK známy.

6.3. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK Globtour ze smlouvy není CK Globtour povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je CR vázána.

- letecké přeprave se tak odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28.5.1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu,
- v autobusové dopravě se odpovědnost řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č.181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č.2006/2004 ze dne 16.2.2011.

### Článek VII - Zrušení a změny dohodnutých služeb

#### 7.1. Zrušení dohodnutých služeb:

- CK je oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby zahájením jejich čerpání,
- jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu žakazníků u takového zájezdu, který je pro všechny zájezdy stanoven počtem 35 žakazníků, pokud není v katalogu nebo v jiné formě nabídky uveden jiný minimální počet žakazníků zájezdu. Jestliže CK zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu žakazníků, je povinen tuto skutečnost žakazníkovi písemně oznámit nejpozději však ve lhůtě do 7 dní před zahájením zájezdu,
- pokud CK zájezd nebo jednotlivé služby zruší, má žakazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytl jiný zájezd nebo jednotlivé služby nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedoje-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit žakazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl žakazník povinen platit CK odpustné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl žakazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit,
- zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinen uhradit žakazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo žakazníka na náhradu škody tím není dotčeno. CK se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení došlo z důvodu uvedeném pod písm. b) tohoto odstavce. 7.2 Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb:

- je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky Smlouvy, může navrhnout žakazníkovi změnu Smlouvy. Pokud navrhnována změna Smlouvy vede i ke změně ceny, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK změnu Smlouvy, má žakazník právo rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit, nebo zda odstoupí,
- pokud žakazník ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu Smlouvy žakazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí (§ 2531 odst.2 OZ). Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je žakazník povinen uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ). Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny, je CK povinna bud snížit doplatek celkové ceny, pokud nebyl žakazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně v případě, že žakazník již uhradil celkovou cenu,
- jestliže žakazník nesouhlasí se změnou Smlouvy ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od Smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytl jiný zájezd nebo služby cestovního ruchu, nejméně v kvalitě odpovídající původní Smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl žakazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedoje-li k uzavření nové cestovní smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit žakazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy, aniž by byl žakazník povinen platit CK odpustné.

#### 7.3 Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb:

- Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání jednotlivých služeb, CK neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázal, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést takova opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby žakazník mohl služby čerpat, zejména je povinen zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbat přítom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno záměření zájezdu, b) Pokud nelze pokračování zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je CK povinna vrátit žakazníkovi rozdíl v ceně,
- Pokud nelze pokračování zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb zajistit ani prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo žakazník toto náhradní řešení nepřijme, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit žakazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK povinna poskytnout žakazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž žakazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování, d) změny dohodnutých služeb jsou bezplatné pokud CK nevzniknou s touto změnou nečekaně vyjde ze strany poskytovatelů konečné služby tzn. ubytovatelů resp. dopravců.

### Článek VIII - Odstoupení od smlouvy

8.1 CK Globtour je oprávněna před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb kromě jiných důvodů uvedených v těchto Všeobecných podmínkách od smlouvy odstoupit i z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu zrušení jednotlivých služeb. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí CK žakazníkovi. Účinný odstoupení od smlouvy nastává dnem doručení oznámení.

8.2 Žakazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb:

- bez uvedení důvodu,

b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VII odst. 1.,

c) z důvodů porušení povinnosti CK vyplývajících ze smlouvy. Písemně oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí na prodejní místo, kde zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo rezervace. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

**8.3** Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti CK stanovené smlouvou nebo odstoupení-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem podle těchto Všeobecných podmínek, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné ve výši stanovené v odstavci 4 a CK vrátit zákazníkovi vše, co od nebo obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

**8.4.** Výše odstupného je stanovena při odstoupení od smlouvy před nastupem na zájezd či zahájením čerpání služeb na osobu.

**V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy:**

**a) nejpozději jak 45 dní před zahájením zájezdu resp. poskytnutí služby, hradí vzniklé skutečné náklady, nejméně však 20 % + pojištění,**

**b) 45-31 dní vzniklé skutečné náklady, nejméně však 30% + pojištění,**

**c) 30-22 dní vzniklé skutečné náklady, nejméně však 50% + pojištění,**

**d) 21-15 dní vzniklé skutečné náklady, nejméně však 75% + pojištění,**

**e) 14-6 dní vzniklé skutečné náklady, nejméně však 90% + pojištění,**

**f) 5 dní před odjezdem a méně 100% + pojištění.**

Pokud se účastník zájezdu nedostaví anebo zmešká odjezd /odlet, nebo nepřinese si vlastní platný cestovní pas anebo z vlastní viny jinak zmaří svou účast, nemá nárok na vrácení ceny, pojištění ani na náhradní zájezd, resp. službu.

**8.5** Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. V, odst. 2, písm. f), hradí 100 % předem stanovené ceny.

**8.6** Předem stanovenou cenou se rozumí konečná prodejní cena včetně všech zákaznickem zakoupených fakultativních služeb.

**8.7** CK má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

**8.8** Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastaly účinky odstoupení.

#### **Článek IX - Pojištění**

**9.1** Součástí zájezdu a služeb cestovního ruchu CK není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

**9.2** Zákazník má možnost uzavřít komplexní pojištění včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy prostřednictvím CK. CK na vyžádání zákazníka takového pojištění při uzavření smlouvy zprostředkuje.

**9.3** Pokud zákazník nevyužije možnosti uzavřít komplexní pojištění nebo pokud zákazník nebude ani individuálně pojištěn pro uvedené případy bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.

#### **Článek X - Ochrana osobních údajů GDPR a jejich zpracování**

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

**10.1.** Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka.

**10.2.** Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/: jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail.

**10.3.** Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny)

**10.4.** Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucetující osobou či jejich zákonné zastupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, rádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kancelář či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli)

**10.5.** Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Podrobně „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na [www.ckglobtour.cz/info](http://www.ckglobtour.cz/info)

**10.6** CK Globtour zpracovává osobní údaje osob, které jsou účastníky na Smlouvě s jejich souhlasem: a) za účelem uzavření Smlouvy, b) za účelem evidence zákazníků ve věrnostním systému CK a zaslání katalogů CK, c) za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK Globtour.

**10.7** osobní údaje zákazníka jsou zpracovávány v rozsahu dle odstavce 10.2. a mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK Globtour a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka tím, jež jsou oprávnění šířit jménem CK obchodní sdělení resp. zaslání katalogů CK Globtour dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti. Poskytnutí uvedených údajů a souhlas s jejich zpracováním je dobrovolný. Nesouhlas se zpracováním uvedených údajů má za následek pouze nezařazení zákazníka do věrnostního systému pro poskytování věrnostních slev a nabídek služeb CK a nezaslání nabídkového katalogu.

**10.8** V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, podpisem smlouvy potvrzuje, že je tímto třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 10.2. i souhlas či nesouhlas se zpracováním a zpřístupněním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 10.3.

**10.9** Zákazník souhlasí, že CK předá jako třetí osobě její osobní údaje Union pojišťovně a.s., se sídlem Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, na základě zákona č.37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění, pokud bylo se zákazníkem sjednáno komplexní cestovní pojištění.

**10.10** Osobní údaje zákazníka CK nesmí zpracovávat, pokud s tím zákazník vyslovil písemný nesouhlas.

**10.11** Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu a k účelu podle tohoto článku budou zpracovávány CK Globtour i zpracovatelem automatizované i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

**10.12** Při zpracování osobních údajů zákazníka je CK povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech a dbat na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

**10.13** Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoliv písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet CK odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení CK Globtour.

**10.14** Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle článku 15-22 Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27.4.2016.

#### **Článek XI – Reklamacce**

**11.1** V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě, resp. jsou uvedeny v katalogu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

Způsob uplatnění reklamacce, postup vyřizování reklamacce jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád CK. **11.2** Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK Globtour (reklamacce) musí být učiněno vážně a srozumitelně.

**11.3** Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě (reklamacce) má zákazník právo uplatnit v kterékoli provozovně a bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou také u této třetí osoby. Prodávající vydá písemně potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamacce, jaký způsob vyřízení reklamacce požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacce, případně písemně odůvodnění zamítnutí reklamacce.

**11.4** Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, tzn. přímo v místě poskytované služby u ubytovacího zařízení popř. u průvodce, aby mohla být sjednána náprava. Pokud náprava není provedena, je zákazník povinen si nechat danou skutečnost potvrdit na místě ubytovacím zařízením. Uplatnění reklamacce může zákazník provést v jakékoli formě s uvedením data, předmětu reklamacce a jaký způsob vyřízení reklamacce zákazník požaduje. Pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemně potvrzení o přijetí reklamacce. Pokud dle § 2540 OZ nevytíká zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zavinením, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu, resp. Služby.

**11.5** Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamacce. V případech, kdy zákazník čerpa služby bez přítomnosti průvodce či jiného pověřeného zástupce a poskytnuta služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a rádné uplatnění nároků vůči poskytovatelům služeb v zahraničí.

**11.6.** Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik není závislý na vůli a postupu CK (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

#### **Článek XII. - Závěrečná ustanovení**

**12.1** Součástí těchto Všeobecných podmínek jsou i Všeobecné informace CK, které jsou součástí katalogu resp. v tištěné podobě, kde jsou informace o zvyklostech při ubytování, stravování, služeb jakož i služeb zástupců CK. Podmínky a Všeobecné informace CK jsou neoddělitelnou součástí Smlouvy.

**12.2.** Tyto podmínky vstupují v platnost

#### **REKLAMACNÍ RÁD**

##### **1. Předmět**

Reklamační rád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami zájezdů pořadatele zájezdů (dále jen „cestovní kancelář“), které jsou nedílnou součástí potvrzení zájezdu/smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamacce“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zak. o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zak. o ochraně spotřebitele“).

##### **2. Vady zájezdu**

1. Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu.

2. Má-li zájezd vadu a byla-li tato výtčena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši průměrně rozsahu a trvání vady. Nevytíkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zavinením, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a cestovní kancelář toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná.

##### **3. Reklamacce**

1. Při řešení reklamacce je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřeni cestovní kancelář, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamacce, aby bylo možné objektivně tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl.

2. Reklamacce může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kancelář. Uplatnění reklamacce na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalezt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamacce uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, důvod a předmět reklamacce, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamacce průkazně skutkově doloží. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření Smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákaznika se pro účely reklamacce považuje každý účastník zájezdu uvedený ve Smlouvě.

3. K uplatnění reklamacce musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamacce a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamacce, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákaznickem protokolu sepíše a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

4. Reklamacce musí být uplatněna do 30 dnů po ukončení zájezdu, resp. služby

##### **4. Vyřizování reklamací**

1. Cestovní kancelář nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba průměrná podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.

2. Reklamační vady musí být vyřízeny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

3. Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamační posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

4. V ceně leteckých zájezdů je již zakalkulována cena leteckých a pozemních služeb, která je uvedena v každém ceníku v katalogu resp. webových stránkách. Pokud klient reklamuje ubytovací a stravovací služby, bude mu z ceny zájezdu při zohledňování výše odškodného tato cena leteckých služeb odečtena, dle uvedené ceny v platném katalogu resp. platných webových stránkách cestovní kanceláře Globtour Group a.s.

#### **5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

1. Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR,  
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2.

#### **6. Společná ustanovení**

1. Nema-li zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář opravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.

2. Nejednají-li cestovní kancelář opravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat opravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k opravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítla opravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka.

3. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li cestovní kancelář opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí cestovní kancelář na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži cestovní kanceláře.

4. Cestovní kancelář se odpovědnosti k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.

5. Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí cestovní kancelář škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení.

#### **7. Závěrečná ustanovení**

1. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy.

2. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 9.11.2021

9.11.2021

## VŠEOBECNÉ INFORMACE CK GLOBTOUR GROUP A.S.

Podmínky účasti na zájezdech a vzájemná práva a povinnosti, vznikající mezi klientem a naší CK upravují „Všeobecné smluvní podmínky CK GLOBTOUR GROUP a.s.“, jejichž úplné znění je součástí Smlouvy o zájezdu, resp. Smlouvy o poskytnutí cestovní služby, dále “Smlouva”. S jejich obsahem, jako i s níže uvedenými doplňujícími informacemi, se prosím seznámete ještě před zakoupením zájezdu, aby se dosáhla shoda mezi naším a Vaším chápáním rozsahu, obsahu a kvality poskytovaných služeb. Tyto informace jakož i Smluvní podmínky CK a katalog CK jsou nedílnou součástí Smlouvy.

Délka zájezdu nebo služby je vyjádřena v katalogu, webu počtem dní, ne nocí, které jsou vždy vyjádřeny pod ceníkem resp. dle zadání na webových stránkách. Pokud jsou denní nástupy, jsou ceny vyjádřeny na jednu noc. Čelková délka leteckých a autokarových zájezdů, včetně dopravy, zahrnuje i dny určené na dopravu do místa pobytu a zpět, a to i v případě, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, resp. brzkých ranních následujícího dne, po dni ukončení pobytu. Doporučujeme Vám, abyste si po návratu neplánovali další dopravní transfery, ani žádné důležité schůzky.

Pro realizaci se vyžaduje minimální počet účastníků, kteří jsou na zájezd přihlášení v termínu do 21 dní před odjezdem. Tento minimální počet je různý a závisí na kapacitě dopravního prostředku plánovaného na přepravu, všeobecně jde o 90% z celkové kapacity dopravního prostředku (např. letadla nebo autokaru), pokud není při konkrétních zájezdech, resp. při přepravách uvedeno jinak. Pokud se nepřihlásí tento minimální počet účastníků, naše CK Vás v uvedeném termínu uvědomí a navrhne jiný termín zájezdu nebo služby nebo jiný zájezd, resp. jinou službu.

## CENA

Ceny uvedené v ceníku jsou v Kč (korunách českých). Cestovní kancelář GLOBTOUR GROUP a.s. si vyhrazuje právo změny cen v případě závažných, předem nepředvídatelných okolností, především ke změně kurzu Kč o více než 10% vůči EUR/USD ke dni 9.11.2021. Ceny pobytů v hotelech, depandancích, pavilónech, penzionech a některých bungalovů platí pro 1 osobu a zahrnují služby, které jsou uvedené pod ceníkem, resp. jako příplatková služba. Ceny pobytů v apartmánech, bungalovech a soukromých domech platí pro celou ubytovací jednotku (tj. 1 apartmán resp. 1 bungalov) s maximálním počtem osob, odpovídajícím počtu lůžek, uvedených u příslušné ceny. V cenách uvedených v cenících jsou zahrnuty všechny povinné příplatky (pokud není uvedeno jinak), tzn. pobytové taxy, letištní a bezpečnostní taxy, popř. palivové příplatky a kurzová doložka. V cenách apartmánů (pokud není uvedeno jinak) je zahrnuta i spotřeba vody, elektřiny, ložního prádla, ručníků, jedenkrát týdně výměna ložního prádla a ručníků, toaletní papír (jen při příjezdu) a zavěrečný úklid.

## SLUŽBY A UBYTOVÁNÍ

Služby, které jsou zahrnuté v ceně dohodnuté ve Smlouvě, jsou specifikované u jednotlivých nabídek a programů uvedených v katalogu a jeho ceníku, nebo jiných speciálních nabídkách a webové nabídce CK GLOBTOUR GROUP a.s., resp. ve Vaší CK, která náš produkt zprostředkovává. Na uvedené služby máte nárok pouze v případě, že jsou uvedené ve Smlouvě dle zákona 159/1999 Sb. Cena zájezdu, resp. služby je stanovena dohodou mezi zakazkem a CK GLOBTOUR GROUP a.s. a je cenou platnou k datu uvedenému v ceníku resp. v předběžné objednávce, resp. Smlouvě. Pokud je CK ve vyjimečném případě nucena zvýšit cenu zájezdu v době mezi uzavřením smlouvy a jeho konáním, budeme Vás o tom bezodkladně informovat. Zvýšení ceny může nastat v souladu s platným Občanským zákonem č. 89/2012 Sb.

Po zaplacení ceny je CK GLOBTOUR Group a.s., povinna vydat Vám doklad o zaplacení zájezdu, ve kterém bude uvedeno obchodní jméno a sídlo CK, která zájezd organizuje, název a adresa provozovny, kde jste smlouvu o zájezdu uzavřeli, datum jejího uzavření, druh zájezdu, resp. služby, který jste si objednal, cena, kterou jste zaplatil. Internetové objednávky jsou zaslány na uvedený mail, na který stačí přeposlat a odpovědět, že souhlasíte s přílohou Smlouvy a potvrzení o úhradě, je Vaš bankovní výpis. V případě, že by některý z údajů chybel, byl nesprávný nebo neúplný, bezodkladně žádejte opravu od osoby, která vám doklad vystavila. Pokud bude Smlouva vyplněna na základě Vašich neúplných a nepravdivých informací, snášíte všechny následky vzniklých komplikací na zájezdě Vy.

Hodnocení ubytovacích kapacit vyjádřené hvězdičkami je obrazem hodnocení místních úřadů turistického ruchu, případně hotelových sítí. Toto ne vždy odpovídá naším hotelovým vyklostem. Rozdílů jsou také v kategorizaci ubytovacích zařízení mezi jednotlivými destinacemi. Mnohokrát jsou v komfortních hotelech pokoje jednoduše zařízené. CK uvádí oficiální kategorií dle podepsané smlouvy s daným zařízením.

Vybavení, velikost, design a poloha pokojů v identické kategorii není vždy stejné a CK není schopna Vám v předložení katalogu představit všechny typy pokojů, považujte proto obrázky v katalogu a na webových stránkách za ilustraci. V mnohých ubytovacích zařízeních je třílůžkový, resp. čtyřlůžkový pokoj, jako dvoulůžkový pokoj s přístýlkami.

Přístýlkou může být kromě řádného lůžka i pohovka, rozkládací gauč, roztahovací (tzv. ruská) postel nebo rozkládací křeslo. Obytný prostor pokojů s více přístýlkami může být značně omezený. Je třeba si uvědomit, že menší pohodlí je zohledněné slevou pro třetí, případně další osoby. Při ubytování jednoho klienta ve dvoulůžkovém nebo v jednolůžkovém pokoji se účtuje příplatek za neobsazené lůžko a to i v případě, že toto lůžko není v pokoji umístěné.

Pokud je ubytování vybavené klimatizací, může se stát, že v některých ubytovacích zařízeních bude v provozu jen v určitých hodinách (centrálně řízená).

Doba určená na ubytování a opuštění pokojů anebo apartmánů je stanovena obvykle zahraničním partnerem tak, aby mohl být zabezpečen úklid pokojů bez ohledu na dobu Vašeho příjezdu nebo odjezdu do místa pobytu a zpět. Naše CK Vám však nemůže garantovat v každém případě bezprostřední návaznost ubytování (příp. opuštění pokojů resp. apartmánů) na Vaš příjezd či odjezd, protože podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoj v den odjezdu do 10,00 hod. (v některých případech do 12,00 hod). Možnost nasteňování v den příjezdu je nejdříve po 14,00 hod. Dovolujeme si Vás upozornit, že přidělování pokojů je plně v kompetenci recepcie hotelu a naše cestovní kancelář nemůže toto ovlivnit. Proto prosím berte na vědomí, že každá Vaše poznámka k ubytování je pouze přáním a je pouze na recepci, zda Vašemu uvedenému přání vyhoví. Tyto přání nejsou součástí SOZ a zobrazí se pouze na ubytovacím pouzku.

Při výběru Vaší dovolené je potřeba si uvědomit, že dovolená je pro mnohé spojena s bohatým nočním životem, proto jsou některá střediska přesytná zábavními podniky, bary, vinárnami, diskotekami či nočními kluby, které jsou obvykle hlucné. V ubytovacích objektech nemůže naše CK zajistit absolutní klid ani omezit stavební práce v okolí hotelů. V obou případech „před“ a „po“ hlavní sezóně jsou ceny zvýhodněné, ale rádi bychom Vás upozornili na to, že některé doplňkové služby jsou poskytovány v jednotlivých střediscích jen omezeně nebo se neposkytují (např. živá hudba na letních terasách, diskoteky, supermarkety, bufety apod.).

Neovlivnitelnou skutečností, s kterou se můžete v určitých destinacích setkat, je výskyt hmyzu u drobných živočichů v ubytovacích zařízeních, a to i přes intenzivní úsilí hoteliérů k jejich odstranění. Obvyvatelé jižních krajů nepoužívají vodu z vodovodu na pití a vaření. Vodu na tyto účely Vám doporučujeme koupit si v místních obchodech nebo v hotelech. Vyjimečně může docházet k problémům se zasobováním vody. K ohřevu vody se často používají solární zařízení. Koupelny v ubytovacích zařízeních, hlavně nižších kategorií, často nejsou vybavené mýdlem.

V Bulharsku při ubytování v soukromých bytech a apartmánech nejsou k dispozici hygienické potřeby jako např. mýdlo, ručníky a toaletní papír. Doporučujeme vzít si s sebou a do apartmánů i prostředky na mytí nádobí. Při ubytování v apartmánech je nutné mít do uvahy, že vybavení kuchynky slouží jen na přípravu jednoduchých jídel. Všechny vzdalenosti uvedené v tomto katalogu jsou orientační.

Upozornujeme, že příplatek „mořská strana“ negarantuje výhled na moře z pokoje. Označuje jen orientaci pokoje ve směru na moře (i z boční strany) a nezaručuje ani polohu pokoje v přízemí, resp. poschodí. Ve výhledu mohou bránit další budovy, vzrostlé stromy atd. Pokud hotel poskytuje výhled na moře je tak uveden i příplatek "za výhled na moře". Doporučujeme si přečíst vždy popis přímo od naší CK.

## STRAVOVÁNÍ

U každého ubytovacího objektu najdete informace o možnostech stravování. Rozsah a kvalita stravy je daná úrovní ubytovacího zařízení a je závislá od místních tradic a zvyklostí. V ubytovacích zařízeních nižší kategorie je nutné počítat s menším výběrem a jednodušší stravou. V jižní Itálii je často stravování příušobenno místním vyklostem tzn. sladké snídaně a těstovinová hlavní jídla.

Stravování typu „bufetu“ znamená formu výběru jídla samoobslužným způsobem, případně vlastním výběrem, kde Vám hotelová obsluha jídlo podává dle Vašeho výběru na talíř. Stravování typu kontinentální snídaně se skládá z teplého napoje, pečiva nebo chleba, masla a džemu. Rozšířené kontinentální snídaně obsahují navíc alespoň jeden druh teplého nebo studeného jídla. U služby all inclusive není stanovena první a poslední služba jako tomu je u polopenze resp. plně penze. Čerpání služeb all inclusive začíná po registraci na recepci.

Žádáme klienty, aby si uvědomili že množství a sortiment je plně v kompetenci hotelu. Upozornujeme, že ve všech zemích se vyskytují hotely (i pětilůžkové hotely), které k nápojovému servisu používají plastové nádoby tzn. plastové hrnceky, kelímky, lžičky atd. a to z bezpečnostních důvodů.

## PLÁŽOVÉ SLUŽBY

Pláže jsou zpravidla veřejné, přístupné i místním obyvatelům. I přes maximální snahu udržovat pláže (veřejné) čisté, se může stát, že hlavně v pozdějších denních hodinách mohou být částečně znečištěné (nedopalky z cigarety, ohryzky...). Používání lehatek a slunečniců je ve většině případů za poplatek, pokud při ubytovacím zařízení není uvedeno jinak. Údaje o vzdalenosti pláží od ubytovacích objektů je uvedeno v popisech je pouze orientační.

## LETECKÁ DOPRAVA

Letecká doprava je zajištěna formou charterových letů nebo na pravidelných linkách. V důsledku zvýšeného denního vytížení leteckých vzdušných koridorů, jako i letecké techniky, se lety často realizují i v nočních hodinách. V souladu se zákonem je první a poslední den určen k přepravě i s přesahem do následujícího dne (přiletý po půlnoci prvního/posledního dne) Na základě předpisů a smluv v mezinárodní letecké přepravě si vyhraujeme právo na změnu trasy letu (mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu, tak jak nám je ve změně podobě dodá letecká společnost. Není žádnou výjimkou, že v důsledku nepříznivých leteckých podmínek nebo nepřehledných vzdušných koridorů dochází ke zpoždění odletů. Nežádka jsou to zpoždění značného rozsahu. Proto dobu odletu, resp. přiletu uvedenou v pokynech je nutné chápat pouze jako orientaci. Upozornujeme, že letecká společnost má právo dle Mezinárodních platných podmínek, svým cestujícím dopředu oznámit změnu času odletu, toto oznámení se neklasifikuje jako "zpoždění" tudíž není předmětem reklamace. Ostatní ujednání se řídí platnou vyhláškou Evropské komise, kdy je let klasifikován jako zpožděný, s nárokem cestujících na odškodnění.

## AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

Do vybraných letovisek nabízíme jako doplňkovou službu autobusovou kyvadlovou dopravu. Vzhledem k tomu, že autobusová doprava je charterová, jako i vzhledem k nepředvídaným okolnostem (nadměrné čekání na hraničních přechodech, dopravní situace na cestách, počasí, přírodní živly, případné technické problémy apod.) může dojít ke zpoždění dopravy při cestě do i z letoviska oproti uvedenému časům v pokynech. Za škody, které mohou vzniknout cestujícím v důsledku zpoždění, nezodpovídáme, ani nekompenzujeme služby, které byly z tohoto důvodu čerpané. Uprěsnění čas odjezdu z pobytového místa, případně jiné informace týkající se návratu, bu- dou uvedené v sestupu na informačních tabulích resp. v informační knize naší CK nebo budou zaslány na Vaš mobilní telefon, pokud jej uvedete. V případě nutných změn prosíme o porozumění.

V případě, že budete považovat jízdu řidiči za pomalou, je to dané tím, že řidiči jsou povinni dodržovat maximální povolenou rychlost, která je pro autobusy poměrně omezená a která je často kontrolována ze strany policie i zpětně prostřednictvím elektronických karet, především na hranicích.

Klientům zabezpečíme přepravu do místa pobytu, tj. až do přístupné blízkosti ubytovacího zařízení. V hlavní sezóně se však může stát, že se autobusy nedostanou až do bezprostřední blízkosti některých ubytovacích zařízení, neboť jsou často místní komunikace zablokované parkujícími auty. Vzhledem k poměrně velkému počtu letovisek, do kterých organizujeme přepravu, může v rámci jednotlivých autobusů dojít při cestě do resp. z letovisek k přestupům cestujících. Trasa jednotlivých autobusů závisí na počtu cestujících z jednotlivých nástupních míst nebo letovisek (v mimosezónních termínech autobusy zajíždějí do více letovisek), přitom si vyhraujeme právo na jejich určení, resp. změny.

V okrajových termínech, na začátku a konci sezóny, se přeprava uskuteční při mi- nimalním počtu 25 cestujících. V případě nedosažení uvedeného počtu nejde do 21 dní před termínem přepravy, bude klientům nabídnuté náhradní řešení (změna termínu, času resp. zabezpečení přepravy ve spolupráci s jinými CK).

Naše kyvadlová doprava bezprostředně nesouvisí s ubytovacími službami, a přesto čas příjezdu do ubytovacího zařízení není podmíněn časem poskytnutí pokoje, resp. apartmánu ze strany recepcie, obdobně je to při zpáteční cestě, kdy čas uvolnění pokoje, resp. apartmánu nesouvisí s časem odjezdu autobusu z letoviska směrem na území ČR. Číslo mistekné dopředu negarantujeme, cestující se dozví číslo svého sedadla při nastupu do autobusu. Každý cestující (i děti do 2 let) musí mít své vlastní sedadlo!

V autobusech jsou všechna sedadla považována za plnohodnotná, tj. i ty, která mají omezený rozsah sklopení, resp. se nacházejí před barem či lednicí uprostřed autobusu, a jsou obsazována bez nároku na slevu. Vzhledem na omezený uložný prostor v autobusech, si dovolujeme požádat cestující, aby cestovali s průmě- řným množstvím zavazadel (zavazadlový limit na osobu je maximálně 20kg). Rozměrná zavazadla (kola, surfy apod.) přepravujeme po předchozí domluvě, zvířata nepřepravujeme! Cestující je povinen být připraven na odjezd 20 min před plánovaným časem.

Upozornujeme, že vzhledem k tomu, že autobusy jezdí plně vytíženy, nejsme schopni čekat na klienty, kteří se nedostaví k odjezdu v uvedený čas a nebudou reagovat na telefonní kontakt, který nám uvedou (za správnost kontaktu zodpovídá klient).

## STÁLÝ ZÁSTUPCE – DELEGÁT

Všechny zájezdy CK GLOBTOUR GROUP a.s., pokud není uvedeno jinak, mají svého delegáta. Pod ceníky je vždy uvedeno, že cena zahrnuje služby delegáta, pokud tam není tato skutečnost uvedena, ve Vašem ubytovacím zařízení není přítomen delegát. Delegát může být česky nebo slovensky hovořící. Informační tabule resp. knihy jsou ve slovenském jazyce. Služby delegáta jsou služby, kdy delegát navštěvuje zařízení nebo jen asistenční služba na telefonu.

Na úvodní informační schůzce Vás blíže seznámí s pobytovým místem, poskytovanými službami, možnostmi fakultativních výletů a odpoví na Vaše dotazy. Vzhledem k tomu, že delegát má na starosti více ubytovacích objektů v daném leto- vísku, a někdy i středisek, doporučujeme využít pro řešení možných záležitostí především úřední hodiny nebo pravidelné schůzky, které jsou předem vypsány na informační tabuli, resp. v informačních knihách CK GLOBTOUR GROUP a.s. na recepci ubytovacích objektů.

Zde je také uvedené kontaktní spojení na delegáta pro případ mimořádné události nebo potřeby okamžité pomoci.

V okrajových, mimosezónních termínech se může stát, že není přítomen delegát. V pobytových místech bez našeho delegáta se v případě objektivních problémů (informace, pokyny na cestu) můžete obrátit na naše zahraniční partnery resp. na telefonní číslo cestovní kanceláře, které je uvedeno na pokynech na cestu, které před svým odjezdem obdržíte.

V případě epidemiologické situace, kdy sice se může cestovat ale musí se dodržovat určitá pravidla, které stanoví cílová destinace, může dojít k zamítnutí info tabulí a knih umístěných na recepci. Číslo a jméno na svého delegáta máte vždy uvedeno v pokynech na cestu. Delegát taktéž disponuje telefonním číslem zákazníka, pro případ potřeby a aby se s vámi mohl lépe spojit v případě výše uvedeném.

## VÝLETY

Výlety nabízené v katalogu jsou orientační a jsou předpokládány v době uzavírky katalogu a proto upozorňujeme, že jejich nabídka se může v sezóně lišit. V případě, že se výletu nezúčastní dostatečný počet zájemců, může se stát, že výlet je provázený domácím průvodcem v některém světovém jazyce bez možnosti slovenského resp. českého vykladu. Naš delegát Vám rád pomůže při výběru dalších možných výletů z naší nabídky. Blíží informace o možných výletech můžete také čerpat z informačních knih a tabulí naší CK, umístěných na recepci každého ubytovacího zařízení.

## CESTOVNÍ DOKLADY

Na každý zájezd musíte mít platný cestovní doklad (Občanský průkaz nebo Cestovní pas). Do Turecka je nutné mít cestovní pas. Běžná minimální platnost dokladu musí být nejméně 3 měsíců po návratu ze zájezdu, pokud zákon nestanoví jinak. Pro vstup do cílových oblastí uvedených v tomto katalogu za účelem dovolené, občané ČR nepotřebují víza. Očkovaní není povinné, ve vlastním zájmu se však informujte u svého praktického lékaře. Klienti, kteří nejsou občany ČR, se řídí zákonem o vycestování své země. CK nezodpovídá za případné problémy.

## SLEVY

Nabízíme slevy za včasný nákup, které se skládají z více slev (mají uvedené podmínky, za kterých danou slevu můžete obdržet) a jejichž součtem dostanete nejvýše reklamovanou slevu. Ceny jsou uvedeny již po odečtení příslušných slev. Cena pokud má slevu již po odečtení je vždy určena přívlastkem ( FIRST MINUTE, LAST MINUTE atd.). Bonus pro seniory s jinou slevou nelze počítat. Slevy, nabídky Last Minute a Speciální akce může kdykoliv CK zrušit, změnit avšak tak aby se to přímo nedotklo již poskytnuté nabídky resp. uzavřené Smlouvy.

## POJIŠTĚNÍ

V cenách všech pobytů je zahrnuté povinné smluvní pojištění zájezdu (pojištění CK proti insolventnosti) ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. uzavřené s Union Poisfovňa, a.s., které znamená 100% garanci Vašich prostředků. Pojištění dle zákona č. 159/1999 Sb. se nevztahuje na zákazníky, kteří uzavřeli smlouvu o poskytnutí cestovní služby. Certifikát o pojištění je součástí Smlouvy o zájezdu!

V cenách pobytů není zahrnuto komplexní cestovní pojištění, uvádíme ho jako nepovinný příplatek. Blíží informace obdržíte v našich CK. Pojištění je nutné si zakoupit, resp. objednat rovnou se zájezdem, nelze si jej objednat později, tak, aby Vám platil v plném rozsahu. Pokud si pojištění objednáte např. při doplátku, cena je stejná, ale v případě zrušení zájezdu se Vám na tuto skutečnost nebude vztahovat.

## **Informační formulář k zájezdu podle § 1b odst. 1. písm. a) nebo písm. b) bodů 1 až 4 zákona**

Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnici (EU) 2015/2302.

Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie týkajících se zájezdů. Cestovní kancelář Globtour Group, a.s., IČO: 35894172, se sídlem: Panská 12, 811 01 Bratislava, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Okresního soudu Bratislava I., oddíl Sa, Vložka číslo 3371/B.

**Cestovní kancelář Globtour Group, a.s., IČO: 35894172**, se sídlem: Panská 12, 811 01 Bratislava, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Okresního soudu Bratislava I., oddíl Sa, Vložka číslo 3371/B má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě, které Vám budou vráceny uskutečněné platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku, a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.

### **Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník)**

- Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle § 9a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další.
  - Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.
  - Zákazník obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se může spojit s cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, která zprostředkovala prodej zájezdu.
  - Zákazník může s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.
  - Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradí-li si cestovní kancelář právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.
  - Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku zájezdu, s výjimkou ceny. Pokud cestovní kancelář před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší, má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu a případně na náhradu škody.
  - Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) před zahájením zájezdu, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).
  - Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud zaplatí přiměřené a zdůvodnitelné odstupné (storno poplatek).
  - Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku), pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a cestovní kancelář neposkytla vhodné náhradní řešení.
  - V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí.
  - Cestovní kancelář má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích.
  - Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka.
- Cestovní kancelář **Globtour Group, a.s., IČO: 35894172**, se sídlem: Panská 12, 811 01 Bratislava, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Okresního soudu Bratislava I., oddíl Sa, Vložka číslo 3371/B si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka) u subjektu **Union Poist'ovňa, a. s.**, Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, Slovenská republika, IČO 31 322 051, DIČ 20 20 800 353, zapsaná v Obchodnom registri Okresného soudu Bratislava I, odd. Sa, vl.č. 383/B jednající prostřednictvím pobočky: Union poist'ovňa, a. s., pobočka pro Českou republiku, Španělská 770/2, 120 00 Praha 2 - Vinohrady, Česká republika, IČO: 242 63 796, DIČ: CZ683015587 zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, odd. A, vl.č. 75819, +420 2 9633 9644, e-mail: eurocross@eurocross.cz. Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 je provedena v českém právním řádu zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. a § 2521 až 2549 a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. dostupnými na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (<http://www.mmr.cz>); tato forma zveřejnění má informativní charakter.