

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK GLOBTOUR GROUP a.s. pro zájezdy organizované CK GLOBTOUR GROUP a.s. včetně reklamačního 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")  
Zákazník: jakákoliv fyzická i právnická osoba ( dále jen "zákazník")

## 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 zákazníkem 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 zákonem 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. zákazníkovi Potvrzení, jehož převzetí zákazník 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 zákazník objednává u CK zájezd tak, jak je definován zákony č. 89/2012 Sb., č.159/1999 Sb., Smlouvou o poskytnutí cestovní služby si zákazník objednává 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 zákazníka.

## Článek II - Vznik smluvního vztahu

**2.1** Smluvní vztah mezi zákazníkem 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 zákazníkovi a je vydána CK Globtour a těmito 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 ČNB platných ke dni 10.11.2022. **3.3.** CK Globtour resp. poskytovatelé služby (hotely, dopravci) 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 PHM/nafty a 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 nafty pro autobusovou dopravu je stanovena při ceně paliva 45 Kč/litr, v případě nárůstu této ceny o více jak 10%, má dopravce možnost zavést palivový příplatek. Cena paliva použitá pro kalkulace leteckých zájezdů je 600 USD /MT. V případě, že dojde k 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 směnného 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 zákazníkovi na emailovou adresu uvedenou v cestovní smlouvě. Zákazník 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** Zákazník 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 zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 30 % předem stanovené ceny, doplatek je zákazník 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 naučtovat v den odstoupení aktuální stornoplatek. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu nebo poskytnutím služby, je zákazník povinen uhradit 100% předem stanovené ceny již při vzniku smluvního vztahu.

**4.3** Při zaplacení zájezdu, resp. služby, nebo zálohy na prodejně zákazník obdrží potvrzení o platbě. Při zaplacení převodem z bankovního účtu je potvrzením o úhradě výpis zákazníkova bankovního účtu.

## **Článek V. - Základní práva a povinnosti zákazníka**

### **5.1 Práva zákazníka:**

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

### **5.2 Povinnosti zákazníka:**

- a) 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,
- b) zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15ti let a mladší 18ti let hodlá uzavřít cestovní smlouvu na služby čerpané v zahraničí,
- d) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady,
- e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem na Smlouvě),
- f) řídit se pokyny CK nebo jiné určené osoby (uvedeno v pokynech) a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů, g) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,
- h) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků,
- i) v případě odstoupení od Smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení CK oznámit a zaplatit odstupné dle uvedených storno podmínek CK.

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

- a) seznámit osoby, v jejich prospěch smlouvu s CK Globtour uzavřeli, s těmito 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,
- b) seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který je zároveň i součástí Smlouvy o zájezdu,
- c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují 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 zákazníků uvedených v článku V.

**6.2.** CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka 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 ČR vázána.

- a) v letecké dopravě 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,
- b) 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:**

- a) CK je oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby zahájením jejich čerpání,
- b) jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků u takového zájezdu, který je pro všechny zájezdy stanoven počtem 35 zákazníků, pokud není v katalogu nebo v jiné formě nabídky uveden jiný minimální počet zákazníků zájezdu. Jestliže CK zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinen tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději však ve lhůtě do 7 dní před zahájením zájezdu,
- c) pokud CK zájezd nebo jednotlivé služby zruší, má zákazník 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. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné. 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 zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit,

d) zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinen uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka 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:**

a) je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky Smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu Smlouvy. Pokud navrhovaná změna Smlouvy vede i ke změně ceny, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK změnu Smlouvy, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit, nebo zda odstoupí,

b) pokud zákazník ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu Smlouvy zákazníkovi, 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 zákazník 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 buď snížit doplatek celkové ceny, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu,

c) jestliže zákazník 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 poskytla 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 zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření nové cestovní smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné.

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

a) 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 taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinen zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření 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 zákazníkovi rozdíl v ceně,

c) Pokud nelze pokračování zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb zajistit ani prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování, d) změny dohodnutých služeb jsou bezplatné pokud CK nevzniknou s touto změnou nečekané výdaje 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 zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

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

a) bez uvedení důvodu,

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

c) z důvodů porušení povinností CK vyplývajících ze smlouvy. Písemné 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 povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem podle těchto Všeobecných podmínek, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné ve výši stanovené v odstavci 4 a CK vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

**8.4.** Výše odstupného je stanovena při odstoupení od smlouvy před nástupem 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 zákazníkům 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 zájezdů 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 takovéto pojištění při uzavírání 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 spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří 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. Podrobné „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 Smlouvy 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 těm, jež jsou oprávněni 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 těmito 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 jeho 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 automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

**10.12** Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je CK povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech a dbát 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 kdykoli 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 - Reklamace**

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

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

**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 reklamace může zákazník provést v jakékoliv formě s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. Pokud dle § 2540 OZ nevytkne zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu, reps. Služby.

**11.5** Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné 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 10.11.2021

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

### **1. Předmět**

Reklamační řád 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 vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamace“) 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 „zák. o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zák. 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 vytčena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a cestovní kancelář toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná.

### **3. Reklamace**

1. Při řešení reklamace 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 kanceláří, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl.
2. Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření Smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený ve Smlouvě.
3. K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje.

Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

4. Reklamace musí být uplatněná do 30 dnů po ukončení zájezdu, resp. služby

#### **4. Vyřízení reklamaci**

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

2. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodnou 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 reklamace 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. Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.

2. Nejednají-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítla nápravu 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 10.11.2022

#### **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. Celková 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 10.11.2022. Ceny pobytů v hotelech, depandancích, pavilónech, penziónech a některých bungalovů platí pro 1 osobu a zahrnují služby, které jsou uvedené pod ceníkem, resp. jako přípatková 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 zahrnutá i spotřeba vody, elektřiny, ložního prádla, ručníků, jedenkrát týdně výměna ložního prádla a ručníků, toaletní papír (jen při příjezdu) a závěrečný 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 zákazníkem 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 výjimečném 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 uzavřel, datum jejího uzavření, druh zájezdu, resp. služby, který jste si objednal, cena, kterou jste zaplatil. Internetové objednávky jsou zaslané na uvedený mail, na který stačí přepsat a odpovědět, že souhlasíte s přiloženou Smlouvou a potvrzení o úhradě, je Váš bankovní výpis. V případě, že by některý z údajů chyběl, byl nesprávný a 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 našim hotelovým zvyklostem. Rozdíly jsou také v kategorizaci ubytovacího zařízení mezi jednotlivými destinacemi. Mnohokrát jsou v komfortních hotelech pokoje jednoduše zařízené. CK uvádí oficiální kategorii dle podepsané smlouvy s daným zařízením.

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

Přistýlkou může být kromě rádného lůžka i pohovka, rozkládací gauč, roztahovací (tzv. ruská) postel nebo rozkládací křeslo. Obytný prostor pokojů s více přistýlkami 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. V některých pokojích počítejte s tím, že bude nutné přistýlky skládat / rozkládat z důvodu denního fungování na pokoji. Je to především dáno tím, že pokoje jsou dvoulůžkové a přistýlka je kategorizačně možná do tohoto prostoru umístit, ale sníží to plochu a komfort pokoje.

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 Váš příjezd či odjezd, protože podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 10,00 hod. (v některých případech do 12,00 hod). Možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14,00 hod. Dovolujeme si Vás upozornit, že přidělování pokojů je plně v kompetenci recepcce 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 poukazu.

Při výběru Vaší dovolené je potřeba si uvědomit, že dovolená je pro mnohé spojená s bohatým nočním životem, proto jsou některá střediska přesycená zábavními podniky, bary, vinárnami, diskotékami či nočními kluby, které jsou obvykle hlučné. V ubytovacích objektech nemůže naše CK zajistit absolutní klid ani omezit stavební práce v okolí hotelů. V obdobích „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 anebo se neposkytují (např. živá hudba na letních terasách, diskotéky, supermarkety, bufety apod.).

Neovlivnitelnou skutečností, s kterou se můžete v určitých destinacích setkat, je výskyt hmyzu a drobných živočichů v ubytovacích zařízeních, a to i přes intenzivní úsilí hoteliérů k jejich odstranění. Obyvatelé jižních krajů nepoužívají vodu z vodovodu na pití a vaření. Vodu na tyto účely Vám doporučujeme koupit si v místních obchodech nebo v hotelech. Výjimečně může docházet k problémům se zásobováním vodou. 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 vzít do úvahy, že vybavení kuchyňky slouží jen na přípravu jednoduchých jídel. Všechny vzdálenosti uváděné v tomto katalogu jsou orientační.

Upozorňujeme, 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 přečít 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 jednotvárnou stravou. V jižní Itálii je často stravování přizpůsobeno místním zvyklostem 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 nápoje, pečiva nebo chleba, másla 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. plné penze. Čerpání služeb all inclusive začíná po registraci na recepci.

Žádáme klienty, aby si uvědomili že množství a sortiment je plně v kompetenci hotelu. Upozorňujeme, že ve všech zemích se vyskytují hotely (i pětihvězdičkové hotely), které k nápojovému servisu používají plastové nádoby tzn. plastové hrnečky, 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 cigaret, ohryzky...). Používání lehátek a slunečníků je ve většině případů za poplatek, pokud při ubytovacím zařízení není uvedeno jinak. Údaje o vzdálenosti 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 vyhrazujeme 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 letových podmínek nebo přeplněním vzdušných koridorů dochází ke zpoždění odletů. Nežádka jsou to zpoždění značného rozsahu. Proto dobu odletu, resp. příletu uvedenou v pokynech je nutné chápat pouze jako orientační. Upozorňujeme, 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 uvedeným časům v pokynech. Za škody, které mohou vzniknout cestujícím v důsledku zpoždění, nezodpovídáme, ani nekompenzujeme služby, které byly z tohoto důvodu čerpané. Upřesněný čas odjezdu z pobytového místa, případně jiné informace týkající se návratu, budou uvedené v sobotu na informačních tabulích resp. v informační knize naší CK nebo budou zaslány na Váš mobilní telefon, pokud jej uvedete. V případě nutných změn prosíme o porozumění.

V případě, že budete považovat jízdu řidičů 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 vyhrazujeme právo na jejich určení, resp. změny.

V okrajových termínech, na začátku a konci sezóny, se přeprava uskuteční při minimálním počtu 25 cestujících. V případě nedosáhnutí uvedeného počtu nejdéle 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 recepce, obdobně je to při zpáteční cestě, kdy čas uvolnění pokoje, resp. apartmánu nesouvisí s časem odjezdu autobusu z letoviska směrem na území ČR. Číslo místenek dopředu negarantujeme, cestující se dozví číslo svého sedadla při nástupu do autobusu. Každý cestující (i děti do 2 let) musí mít své vlastní sedadlo!

Autobusová přeprava se řídí přísnými pravidly podle AETRu. Autobus přijíždí na některá místa velmi časně ráno cca 4,30 hod a odjíždí pozdě večer cca 22,00 hod. Je to z důvodu toho, že musí dojet do cílového místa a odstavit autobus na 9 hod. Po tuto dobu nesmí být autobus v pohybu. Po té zpravidla autobusy vyjíždí 17 -18 hod a začnou nabírat klienty na své trase. Počítejte z časovým rozestupem mezi příjezdem / odjezdem a nástupem/odchodem z pokoje. Zavazadla si budete dle instrukcí delegáta uschovat ve svém ubytovacím zařízení a strávit jak první tak poslední den u moře. Nedoporučujeme čekat na recepci čekat na pokoje resp. na autobus.

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 úložný prostor v autobusech, si dovoluujeme požádat cestující, aby cestovali s přiměřeným množstvím zavazadel (zavazadlový limit na osobu je maximálně 20kg). Rozměrná zavazadla (kola, surfy apod.) přepravujeme po předchozí domluvě, zvířata nepřevážujeme! Cestující je povinen být připraven na odjezd 20 min před plánovaným časem.

Upozorňujeme, že vzhledem k tomu, že autobusy jsou plně vytiženy, 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- visku, 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 určité 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.

### **CESTOVNÍ DOKLADY**

Na každý zájezd musíte mít platný cestovní doklad (Občasný 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. Očkování 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 sčítat. 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 Poist'ovňa, 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. Bližší 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 doplatku, cena je stejná, ale v případě zrušení zájezdu se Vám na tuto skutečnost nebude vztahovat.