

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 seznamte 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 9.11.2020. 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 uvedené 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 přeposlat 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 řádného 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.

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 recepce 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 uvedeném 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 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 změněné podobě dodá letecká společnost. Není žádnou výjimkou, že v důsledku nepříznivých letových podmínek nebo přeplněním vzdušných koridorů dochází ke zpoždění odletů. Nezřídka 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 neklasi kuje jako "zpoždění" tudíž není předmětem reklamace. Ostatní ujednání se řídí platnou vyhláškou Evropské komise, kdy je let klasi kován jako zpežděný, s nárokem cestujících na odškodnění.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

Do vybraných letovisek nabízíme jako doplňkovou službu autobu- sovou kyvadlovou dopravu. Vzhledem k tomu, že autobusová do- prava 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 uve- deným časům v pokynech. Za škody, které mohou vzniknout cestujícím v důsledku zpoždění, nezodpovídáme, ani nekompensujeme 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, přede- vším 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 mi- nimálním 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!

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 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 letovisku, 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.

VÝLETY

Výlety nabízené v katalogu jsou orientační a jsou předpokládáné v době uzávěrky katalogu a proto upozorňujeme, že jejich nabídka se může v sezoně 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 výkladu. Náš delegát Vám rád pomůže při výběru dalších možných výletů z naší nabídky. Bližší 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 (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. Každá sleva je zároveň označena dobou platnosti, do které musíte uzavřít cestovní smlouvu a zaplatit zálohu. V průběhu prodeje zájezdů se vyskytnou zájezdy typu „last minute“ anebo „speciální akce“. Slevy lze sčítat pouze tak jak je uvedeno ve slevovém programu. 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.

STORNO PODMÍNKY:

Kdykoliv před začátkem Vašeho zájezdu máte možnost zrušit náš smluvní vztah formou písemného odstoupení od Smlouvy, které je účinné dnem, když odstoupení s podpisem osoby, která podepsala smlouvu o zájezdu, doručíte CK GLOBTOUR Group a.s. anebo do vaší CK nebo cestovní agentury, která náš produkt nabízí a to písemnou formou. Po obdržení tohoto odstoupení od Smlouvy Vám vrátíme zaplacenou sumu sníženou o příslušný storno poplatek a výši pojistného, pokud důvodem Vašeho odstoupení nebylo porušení povinnosti CK GLOBTOUR Group a.s.. Storno poplatky jsou vyjádřené procentem z celkové ceny zájezdu.

STORNO POPLATEK ZA KAŽDOU OSOBU:

Víc jak 45 dní vzniklé skutečné náklady, nejméně však 20% + pojištění 45-31 dní vzniklé skutečné náklady, nejméně však 30% + pojištění 30-22 dní vzniklé skutečné náklady, nejméně však 50% + pojištění 21-15 dní vzniklé skutečné náklady, nejméně

však 75% + pojištění 14-6 dní vzniklé skutečné náklady, nejméně však 90% + pojištění 5 dní před odjezdem a méně 100% + pojištění

.

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

1. PŘEDMĚT

Reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami cestovní kanceláře (dále jen „CK“), které jsou nedílnou součástí potvrzení/smlouvy o zájezdu, resp. o poskytnutí cestovní služby (dále jen „Smlouvy“), 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, resp. služba vadu a byla-li tato vytčena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, na místě a nebyla odstraněna, 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 pověřenému cestovní kanceláři, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit 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, datum, 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, identifi kační 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 uplatněna do 30 dní po ukončení zájezdu, resp. služby

4. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

1. Cestovní kancelář nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci v nejkratší možné době avšak pokud není doloženo potvrzení o reklamovaných službách z místa ubytování, bude nucena cestovní kancelář reklamaci zaslat hotelu, který se musí k uvedené vyjádřit. Doporučujeme všem klientům, aby dodrželi důležitý bod všech reklamací a to je to, že reklamovat službu je nutné na místě, pokud nebude moci být vada odstaněna, nechá si uvedené potvrdit na hotelu. Takto zákonný postup urychlí vyřízení Vaší reklamace. V opačném případě se většinou stává, že je reklamace poskytovatelem služby zamítnuta.

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

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 -
Kontaktní údaje: oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 Email:
adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

6.

SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

1. Nemá-li zájezd, resp. služba 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 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 ve Smlouvě, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí cestovní kancelář škody vzniklé porušením povinnosti ze Smlouvy 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 9.11.2020