

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 v katalogu, 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 9.11.2020. **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 kalkulace zájezdů je 400 USD /MT. V případě, že dojde k navýšení průměrné ceny leteckého paliva nad 400 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 400 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. Informace o délce letů naleznete na úvodních stránkách katalogu. b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, (CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající navýšení těchto plateb na osobu) nebo c) 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 odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu na emailovou adresu bydliště uvedeného 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 naúčtovat v den odstoupení aktuální stornopoplatek. 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 z 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 spřípadnými 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 katalogu, který 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 přepravě 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 přepravě 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 od cestovní 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 (§ 2533OZ). Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny, je CK povinna buď snížit doplatek celkové ceny, pokud nebyl zákazník 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 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 zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li 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 povinnosti CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-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 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 30 % + pojištění,**
- b) 45-31 dní vzniklé skutečné náklady, nejméně však 40% + 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 zákazníkem 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

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 zasílání 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. zasílání 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 zasílání 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, resp. 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

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 vyplývajících 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 pověřenému cestovní kanceláři, 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. 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 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 9.11.2020

9.11.2020.