



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 nebo na telefonní číslo cestovní kanceláře, které je uvedeno na pokynech na cestu, které před svým odjezdem obdržíte.

## VÝLETY

Výlety nabízené v katalogu jsou orientační a jsou předpokládány v době uzavírky 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. Naš delegát Vám rád pomůže při výběru dalších možných výletů z naší nabídky. Blíží informace o možných výletech můžete také čerpat z informačních knih a tabulí naší CK, umístěných na recepci každého ubytovacího zařízení.

## CESTOVNÍ DOKLADY

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

## SLEVY

Nabízíme slevy za včasný nákup, které se skládají z více slev (mají uvedené podmínky, za kterých danou slevu můžete obdržet) a jejichž součtem dostanete nejvýše reklamovanou slevu. 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 počítat pouze tak jak je uvedeno ve slevovém programu. Bonus pro seniory a klubová karta 6% nelze počítat s jinou nabízenou slevou. Slevy, nabídky Last Minute a Speciální akce může kdykoliv CK zrušit, změnit avšak tak aby se to přímo nedotklo již poskytnuté nabídky resp. uzavřené cestovní 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. Certifikát o pojištění je součástí SOZ! V cenách pobytů není zahrnuto komplexní cestovní pojištění, uvádíme ho jako ne- povinný příplatek. Blíží informace obdržíte v našich CK. Pojištění je nutné si zakoupit, resp. objednat rovnou se zájezdem, nelze si jej objednat později, tak, aby Vám platil v plném rozsahu. Pokud si pojištění objednáte např. při 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 o zájezdu, 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 o zájezdu Vám vrátíme zaplacenou sumu sníženou o příslušný storno poplatek a vyšší 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:

Vic jak 45 dni vznikle skutečné náklady, nejméně však 20% + pojištění 45-31 dni vznikle skutečné náklady, nejméně však 30% + pojištění 30-22 dni vznikle skutečné náklady, nejméně však 50% + pojištění 21-15 dni vznikle skutečné náklady, nejméně

však 75% + pojištění 14-6 dni vznikle skutečné náklady, nejméně však 90% + pojištění 5 dni před odjezdem a méně 100% + pojištění .

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

## 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 „SOZ“), 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 výtčena 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. Nevylkl-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 reklamací 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 reklamací, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl.

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

3. K uplatnění reklamací 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 reklamací a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytování služeb určitě písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamací, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena.

Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepsala a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

4. Reklamacie musí být uplatněna do 30 dní po ukončení zájezdu.

## 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 reklamacie. V opačném případě se většinou stává, že je reklamacie poskytovatelem služby zamítnuta.

2. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, 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 reklamacie. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie 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 ohradňování 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 ocháně 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 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. Nejedná-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 zprostí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a neprofanatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.

5. Jak je výslovně ujednáno v SOZ, 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

Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamacie se řídí obecně závaznými právními předpisy. 2. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 5.11.2019