

záloha, je zákazník povinen rozdíil 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 spolupracující osobou či jejich zákonné zástupce, jimiž byl způsobilý 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 Smlouvě o zájezdu s jejich souhlasem: a) za účelem uzavření Smlouvy o zájezdu, 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 nezásilání 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 automatizované 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 zpracovávání, shromažďování a využití podrobnosti 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 - Reklamacce

11.1 V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu 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 kterékoli provozovně a bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou také u této třetí osoby. Prodávající vydá písemně potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem 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, nejlépe již přímo v místě poskytování služby u průvodce, aby mohla být sjednána náprava. 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 písemně 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.

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 neodělitelnou součástí Smlouvy o zájezdu.

12.2. Tyto podmínky vstupují v platnost 5.11.2019.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Předmět

Reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami zájezdů požadatele 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 vyčtena 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 tvrdění 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 SZ 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 v SZ.

3. K uplatnění 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 poskytování 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 sepsuje 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 dnů po ukončení zájezdu

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 nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

3. Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako neúspěšná, 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 uvedených cen v platném katalogu resp. platných webových stránkách cestovní kanceláře Globtour Group a.s.

5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Dle zákona o ochaně 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 neměrné náklady.

2. Nezijdá-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelné 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 zprosti, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekeatelná 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 5.11.2019