

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK GLOBTOUR GROUP a.s. pro zájezdy organizované CK GLOBTOUR GROUP a.s. včetně reklamčního pořádku.

Účastníci smluvního vztahu

Pořadatel: Globtour Group a.s., se sídlem Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, IČO:27214052 (dále je "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 je "Všeobecné podmínky"). Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo jiné smlouvy 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 vytvořené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné Potvrzení o zájezdu (§ 2525 OZ). Není-li Smlouva o zájezdu vytvořena v písemné formě, vydá Globtour Group a.s. zákazníkovi Potvrzení o zájezdu, jehož převzetí zákazník průkazně potvrdí a odsouhlasí soubor obsahů takov Potvrzení s obsahem smluvních stran sjednané Smlouvy o zájezdu.

Článek I - Předmět smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při předjí zájezdu (§ 2522 OZ) nebo dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby ab individuálního požadavku zákazníka.

Článek II - Vznik smluvního vztahu

1.2 Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK Globtour vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu. Obsah této smlouvy (Potvrzení o zájezdu) je určen §2527 OZ, katalogem, jehož nedílnou součástí je ceník, Všeobecnými informacemi, popř. jinou nabídkou (Last minute), která bývá předána zákazníkovi a je vydána CK Globtour a tímto Všeobecnými podmínkami popř. zvláštními podmínkami příloženými k Smlouvě o zájezdu, jako její nejdílná součást.

2.2 Ubytování, které je obsahem Smlouvy o zájezdu, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.

Článek III - Ceny zájezdu

3.1 Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují ubytování v základním typu pokoje a stravování dle popisu v katalogu, popř. dopravu včetně všech základních poplatků a služby delegáta, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak.

3.2 Ceny zájezdů uvedené v tomto katalogu byly kalkulovány na základě kurzu devizových trhů CNB platných ke dni 10.11.2017.

3.3 CK Globtour má právo jednostranným úkolem zvýšit cenu zájezdu 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 letošního kalibru, jehož cena se odvíjí od mírného průměru nejvyšších denních cen Jet FOB Barges Rotterdam publikovaných v Platts Oilgram jako Barges FOB Rotterdam Higg. Cena paliva použité pro kalkulace zájezdu je 650 USD /MT. V případě, že dojde k navýšení průměrné ceny letošního paliva nad 450 USD/MT, je CK oprávněn zvýšit cenu pro každou osobu včetně dětí o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za každé započaté 1% cenového nárůstu nad 450 USD/MT bude cena zájezdu zvýšena o 40 Kč pro všechny lety; do dále trvání letu v jednom směru z místa odletu do místa příholetí včetně realizace zájezdu do 3,5 hod. Informace o běžce letu naleznete na úvodních stránkách katalogu, b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a fistančních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, (CK je oprávněna jednorazně 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 nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% předem stanovené ceny již při vzniku smluvního vztahu.

4.3 Při zaplacení zájezdu resp. zálohy na prodejní zákazník obdrží potvrzení o platbě. Při zaplacení zájezdu převodem z bankovního účtu je potvrzením o úhradě výpis zúčtováka 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 vyžádat od CK Globtour informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se týkají 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 cilech cest, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolenými 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 zájez nebo v katalogu, které zákazník obdržel, f) u zájezdů pro více osob písemné potvrzení o zájezdu zájezdu zúčastní jen osoba uvedená v oznámení dle § 2532 OZ.

5.2 Povinnosti zákazníka: a) poskytnout CK souhlasit, které je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivé a úplné údaje požadované údaje ve Smlouvě o zájezdu vč. nahášení jakýchkoli změn takových údajů, b) zajistit u osob mladších 15ti let dopravní a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit dopravu 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 čerpáné v zahraničí, d) převést od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dovést je ve stanoveném čase na místo určení (sráždu, aerodrom) veš सभी požadovaných doklady, e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (případně osobní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občánem na Smlouvě o zájezdu), f) řídit se pokyny CK nebo jiné určené osoby (uvedeno v pokynech) a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předepsu dopravu a u bytovatelu, g) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků, dodavatelů služeb nebo CK a uhradit případnou škodu, kterou způsobil, h) zřídit se jednání, které by omezovala práva ostatních účastníků, i) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy CK oznámit a zaplatit odpůdné dle uvedených stromátnípek CK.

5.3 Povinnosti zákazníka, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob (je 1767 OZ) patří: a) seznámit osobu, v jejich prospěch smlouvu s CK Globtour uzavřeli, s tímto 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 poskytnutí, který je zároven i součástí první strany Smlouvy o zájezdu, c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nespětí může být jeden jednotlivý účastník.

Článek VI - Práva a povinnosti CK

6.1 Práva a povinnosti CK Globtour vyplývají z práva a povinnosti 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 mu 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 přípravě se tak odpovídání říší Omilouvo u sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 29.5.1999 (Tzv. Montreauskou 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 Montreauské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu, b) v autobusové dopravě se odpovídání říší nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 181/2001 i o právech cestujících v autobusové a autokarové přípravě 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 zájezdu a jednotlivé služby v zahájením jejich čerpání, b) jestliže před jeho zahájením nebo početem minimálního počtu zákazníků u takového zájezdu, který je pro všechny zájezdy stanoven došlech 35 zákazníků, pokud není v katalogu nebo v jiné formě publikován 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 má, 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 povinná 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 pláti CK odstoupně. 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 povinná takto vzniklý rozdíil 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, pokudže-í, že ke zrušení zájezdu 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 o zájezdu, může navrhnout zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna Smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK změnu Smlouvy o zájezdu, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit, nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí, b) pokud zákazník ve lhůtě určené CK, která

nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu Smlouvy o zájezdu zákazníkovi, od sm neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí (§ 2531 odst.2 OZ). Jestliže změna smlouvy ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit CK rozdíil 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 zájezdu, je CK povinná bud snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákaznikem dosud uhraněn, nebo vrátit rozdíil v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celou cenu zájezdu, c) jestliže zákazník nesouhlasí změnou Smlouvy o zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od Smlouvy o zájezdu odstou má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytl jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní Smlouvě o zájezdu, 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 nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je CK povinná takto vzniklý rozdíil zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavře nové cestovní smlouvy, je CK povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povine pláti CK odstoupně.

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 moř řádně a včas poskytnout, tebaže se k tomu smlouvu závazal, je CK povinná 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 sblůby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dále 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 povinná vrátit zákazníkovi rozdíil 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 povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíil v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK povinná poskytnouti zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasí, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování, d) změny dohodnutých služeb jsou bezplatně pokud CK nevzniknou z powodu změnu nečekaně vyžadje ze strany poskytovatelů konečné služby tzn. ubytovatelů resp. dopravců.

Článek VIII - Odstoupení od smlouvy o zájezdu

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 zrušení jednotlivých služeb. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí CK zákazníkovi. Účinnky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámě 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 důvodu 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. Účinnky 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 odpůdné v již stanovené v odstavci 4 a CK vrátí zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

8.4. Výše odstoupného 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, 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 osobu zmešká odjezd/odlet, nebo nepřinese si vlastní platby cestovní pas nebo u vlastní viny jinak zmešá svou účast na zájezdu, nemá nárok na vrácení ceny zájezdu, pojištění ani na náhradní zájezd.

8.5 Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnosti dle čl. V, odst. 2. písm. f), hradí 100 % předem stanovené ceny.

8.6 Předem stanovenou cenou se rozumí konečná prodejní cena včetně všech zákaznickem zaplacených fakultativních služeb.

8.7 CK má právo odstoupit odstupně od složené zálohy nebo zaplacené ceny. V případě, že odstoupě je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíil uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

8.8 Pro výpočet odstoupného platí den, kdy nastaly účinnky odstoupení.

Článek IX - Pojištění

9.1 Součástí zájezdu 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 kompletní pojištění včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy prostřednictvím CK. CK na vyžádání zákazníka takového pojištění při uzavřování smlouvy zprostředkuje.

9.3 Pokud zákazník nevyžije možnost uzavřít kompletní 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 - Zpracování osobních údajů

10.1 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 informace zákazníků ve věrném systému CK a zaslání katalogů CK, c) za účelem nabídky obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK Globtour.

10.2 k účelu podle odst. 1 písm. a) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, státní příslušnost, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jin uvedenou jinou kontaktní adresou, adresa, e- pasu, datum jeho platnosti k účelu vydávající země a pohlaví, pokud jsou požadovány a zajištění příslušného vjezdu nebo poskyto vatele služeb. Poskytnuté osobní údaje zákaznika k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměst nancům CK Globtour a předávány třetí, kteří jsou oprávnění služby cestovního ruchu poskytovat v EU i mimo EU a rovněž tím, co jsou oprávněni nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK Globtour. Poskytnutí uvedených údajů je dobrovolné. Důsledkem neposkytn nezbytných osobních údajů k tomuto účelu je neuzavření Smlouvy o zájezdu.

10.3 k účelu podle odst. 1 písm. b) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, údaje o rozsahu, obsahu a ceně čerpání služeb. Poskytnuté osobní údaje zákaznika k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK Globtour a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka též, jež jsou oprávnění 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 nezařazení zákaznika do věrného systému pro poskytování věrných slev a nabídek služeb CK a zasláníí nabídkového katalogu.

10.4 k účelu podle odst. 1 písm. c) je CK Globtour oprávněn zpracovávat a shromažďovat jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákaznika je CK dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. Osobní údaje zákaznika k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK Globtour a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka též, jež jsou oprávnění šířit jménem CK obchodní sdělení CK GLOBTOUR dle zákona č. 480/2004 Sb.

10.5 V případě, že zákazník uzavřá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, podílem smlouvy potvrzuje, že je tímto třetími osobami ve smluvě uvedenými zmocněn c poskytnutí jejich osobních údajů a ji poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 2, příp. i souhlas i nesouhlas se zpracováním a zpřístupněním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 11.3.

10.6 Při podpisu Smlouvy o zájezdu dle článku II. odst. 2.1 zákazník vyslovuje souhlas či nesouhlas s tím, aby v souladu s § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů CK Globtour zpracovával, shromažďoval a zpřístupňoval osobní údaje zákazníka, a v případě, že zákazník uzavřá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, také osobní údaje třetích osob ve smlouvě uvedených za účelem a v rozsahu podle odst. 3.

10.7 Poskytnuté osobní údaje zákaznika je CK oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účel a v rozsahu podle odst. 11.2 a odst. 11.3. Tohoto článku CK Globtour, nebo jiným pověřený zpracov v souladu s § 6 zákona č. 101/2000 Sb., po dobu 5 let od skončení zájezdu či od poskytnutí jednotlivých služeb. Po uplynutí této lhůty je CK Globtour povinná tyto údaje zákazníka zlikvidovat.

10.8 Zákazník souhlasí, že CK předá jeho třetí osobě jeho osobní údaje Evropské Reiseiversi cherung AG, se sídlem Příbravná 25, Bratislava, na základě zákona č.37/2004 Sb., o pojištění smlouvy, v platném znění, pokud bylo se zákaznikem sjednáno komplexní cestovní pojištění.

10.9 Osobní údaje zákazníka zpracované v rozsahu a k účelu podle odst.11.4 CK, nebo jin pověřený zpracovatel nesmí dále zpracovávat, pokud k tomu zákazník vyslovil písemný nesouhlas.

10.10 Poskytnuté osobní údaje zákaznika v rozsahu a k účelu podle tohoto článku budou zpracovávány CK Globtour i zpracovatelem automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

10.11 Při zpracování osobních údajů zákaznika je CK povinná dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

10.12 Zákazník má právo souhlasu se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli

písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákaznika má zákazník právo zdarma nebo na účet CK odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé služby z způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení CK Globtour dle cit. zákona č. 480/2004 Sb.

10.13 Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2000 Sb.

Článek XI - Reklamac

11.1 V případě vady poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu resp. jsou uvedeny v katalogu, vzniká zákazníkovi právo na reklamac. Způsob uplatnění reklamac, postup vyřizování reklamac jakož i rozhodnutí o reklamaci bývá upravuje Reklamační řád CK.

11.2 Uplatnění práva zákaznika z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných jejich CK Globtour (reklamac) musí být učiněno vážně a srozumitelně.

11.3 Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě (reklamac) má zákazník právo uplatnit i kterečlovky provozované a bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou také i této třetí osobě. Prodávající vždy písemně potvrzení o tom, kdo zákazník reklamací uplatní, co je obsahem reklamac, jaký způsob vyřízení reklamací zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací, případně písemně odůvodnění zamítnutí reklamací.

11.4 Zákazník je povinen uplatnit reklamací včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejpoče již přímo v místě poskytnutých služeb v průběhu, aby mohla být sjednána náprava. Uplatnění reklamací může zákazník provést v jakékoli formě s uvedením data, předemtu reklamací a jaký způsob vyřízení reklamací zákazník požaduje. Pověřený zástupce je povinen sepat se zákaznikem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamací. Pokud dle § 2540 OZ nevytkne zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zvrášením, souu má právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK namítně, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

11.5 Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamací. V případech, kdy zákazník čerá své právo bez přítomnosti prodáváče či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dovést či včasné a řádné uplatnění nároku vůči poskytovateli 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 zákaznika, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a zabezpečené služby, vzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

12.1 Součástí těchto Všeobecných podmínek jsou i Všeobecné informace CK, které jsou součástí katalogu resp. v tištěné podobě, kde jsou informace o zrytkosech při ubytování, stravování, službě jakož i službě zástupců CK. Podmínky a Všeobecné informace CK jsou neoddělitelnou součástí Smlouvy o zájezdu.

12.2 Tyto podmínky vstupují v platnost 15.11.2017.

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 poskytovatele za vady poskytnutých služeb cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamac“) 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

2.1 Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu. Z má-li zájezd vadu a byla-li tato vyléčena zákaznikem 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 zvrášením, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a cestovní kancelář toto namítně, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná.

3. Reklamac

1. Při řešení reklamac 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, zůstání pověřenému cestovní kancelář, jakož i zástupci dodavatele služeb, které jsou předmětem reklamací, aby mohlo být objektivně trzízeny uvedené v reklamac. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl.

2. Reklamac může zákazník uplatnit i písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem (zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kancelář). Uplatnění reklamac na místě samém osobou odstraněnou vady okamžitě, resp. umožní náležitě označit důvod a předmět reklamací, specifičtá požadavky a co do důvodu a výše a dle možnosti přiložit reklamací průkazně skutkové doloži. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklady o poskytnutých službách. Je-li uzavřena SZ zprostředkováním jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamací uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamac považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ.

3. K uplatnění reklamac musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamací - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamací uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamací a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupcu cestovní kancelář v místě poskytnutých služeb určitý písemnost, popř. jiné poklady týkající se reklamac, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákaznikem protokolem sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

4. Reklamac