

## 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, vůči Globtour Group a.s. zákazníkovi Potvrzení o zájezdu, jehož převzetí zákazník průkazně potvrdí a odsouhlasí soubod 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 či 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 být předána zákazníkovi a je vydána CK Globtour a tímto Všeobecnými podmínkami popř. zvláštními podmínkami příloženými k Smlouvě o zájezdu, jako její nedílná 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 zájezdu 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 zájezdu uvedené v tomto katalogu byly kalkulovány na základě kurzů 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. Cenu zájezdu jsou vázány na cenu letošního kalibra, 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 použitého 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 příložené realizace zájezdu do 3,5 hod. Informace o době 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 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 zájezdu je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 30 % předem stanovenou cenou, 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 stanovenou cenu 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 zúčtovacího 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 vytvářet 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 informaci o cílech cestí, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolenými osobami, e) právo na nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu na doručení podrobnějších informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě o zájez nebo v katalogu, které zákazník obdrží, f) u zájezdu právo písemně požádat o změnu, žesťe se se místo nřn zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení dle § 2532 OZ.

5.2 Povinnosti zákazníka: a) poskytnout CK součinnost, které je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především provádět a úplně uvěřit požadované údaje ve Smlouvě o zájezdu vč. nahlašjení jakýchkoli změn takových údajů, b) zajišťovat u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělých účastníků, obdobně zajišťt 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 čerpáné v zahraničí, d) převést od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (sráždu, opraedu apod.) se všemi požadovanými doklady, e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzití případně osobní doklad vydaný státem, jehož uved. věd. 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 bytovatelů, 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 odstúpné dle uvedených stromárodnice 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 zároveň i součástí první strany Smlouvy o zájezdu, c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nerealizaci může být jen 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. 2. CK je povinna pravidelně a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou mu známy.

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 odpovědnost říší Úmlouvou o sjednocení nřmětových pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 29.5.1999 (Tzv. Montreauskou úmluvou) a dále nařizem Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařizení 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 odpovědnost řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 181/2001 i o právech cestujících v autobusové a autokarové přípravě a o změně nařizení (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 v zahájením jejich čerpání, b) jestliže před jeho zahájením nebo početem minimálního počtu zákazníků u takového zájezdu, který je pro všechny zájezdy stanoven došcem 35 zákazníků, pokud není v katalogu nebo v jiné formě publiké 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 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 odstúpné. 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, pokudže-í, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu uvedeném popř. 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 návhu 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 rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v Smlouvě o zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy odstoupit (§ 2533OZ). Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, je CK povinna bud snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákaznikem dosud uhraněn, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celou cenu zájezdu, c) jestliže zákazník nesouhlasí změnou Smlouvy o zájezdu ve lhůtě určené v návhu 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 povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavře nové cestovní smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povine platit CK odstúpné.

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 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 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 služby 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 povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součastí zájezdu je i doprava, je CK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s tímž zákazník souhlasí, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování, d) změny dohodnutých služeb jsou bezplatně podle CK nevzniknou s touto změnou neekávané výdaje ze strany poskytovatele 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. Účinný odstoupení od smlouvy nastává 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. Účinný odstoupení od smlouvy nastává dnem doručení oznámení.

8.3 Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovených 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 odstúpné 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 odstúpného 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, hradi 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 nebo zmešká odjezd /odlet, nebo nepřijme si vlastní platbu 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 nesplní povinnosti dle čl. V, odst. 2. písm. f), hradi 100 % předem stanovené ceny.

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

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

8.8 Pro výpočet odstúpného platí den, kdy nastaly účinky 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 uzavírání smlouvy zprostředkuje.

9.3 Pokud zákazník nevyužije 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 evidence zákazníků ve věrnostním systému CK a zaslání katalogů CK, c) za účelem nabídnou 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 uvedeno jinou kontaktní adresou, adresa, e-řas, pasu, datum jeho platnosti kódy vydávající země a pohlaví, pokud jsou požadovány a zajištění příslušného údaje 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 třetí, 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 zákazníka 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 šířít 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 zákazníka do věrnostního systému pro poskytování věrnostních slev a nabídek služeb CK a zasláními 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 zákazníka je CK dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. Osobní údaje zákazníka 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 šířít jménem CK obchodní sdělení CK GLOBTOUR dle zákona č. 480/2004 Sb. 10.5 V případě, že zákazník uzavřel smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, podlépím smlouvu potvrzuje, že je tímto třetími osobami ve smluvě uvedenými zmocněn c poskytnutí jejich osobních údajů a jejich poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 2, příp. i souhlas či 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. 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 uzavřel 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 zákazníka 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 povinna tyto údaje zákazníka zlikvidovat.

10.8 Zákazník souhlasí, že CK předtá jako třetí osobu je jeho osobní údaje Evropské Reiseversi cherung AG, se sídlem Příbravna 25, Bratislava, na základě zákona č.37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění, pokud bylo se zákaznikem sjednáno kompletní cestovní pojištění.

10.9 Osobní údaje zákazníka zpracováváné 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 zákazníka v rozsahu a k účelu podle tohoto článku budou zpracovávány CK Globtour i zpracovatelem automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

10.11 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.

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

pisemnou formou odvolat. V případě zpracovávání, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazník 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, by byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu resp. jsou uvedeny v katalogu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamac, postup vyřizování reklamac jakož i rozhodnutí o reklamaci bible upravuje Reklamční řád CK.

11.2 Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných jejich CK Globtour (reklamce) musí být učiněno včas a srozumitelně.

11.3 Práva z odpovědnosti za vady služeb, by byly sjednány ve smlouvě (reklamaci) má zákazník právo uplatnit v kterékoli provozovně a bylo-li uzavření smlouvy zprostředkované třetí osobou také i této třetí osobě. Prodávající vůči písemné potvrzení o tom, jak zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamacie zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.

11.4 Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe již přímo v místě poskytnuté služby v průvodu, aby mohla být sjednána náprava. Uplatnění reklamacie může zákazník provést v jakékoli formě s uvedením data, předemtu reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie zákazník požaduje. Povolený zástupce je povinen sepat se zákaznikem reklamaci protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamacie. Pokud dle § 2540 OZ nevytkne zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zavřením, souč u má 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 reklamacie. V případech, kdy zákazník čerá má služby bez přítomnosti průvodce 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 zákazníka, 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 zryskostech při ubytování, stravování, služeb jakož i služeb zástupců CK. Podmínky a Všeobecné informace CK jsou neoddělitelnou součástí Smlouvy o zájezdu.

12.2. Tyto podmínky vstupují v platnost 15.11.2017.

### Reklamční řád

#### 1. Předmět

Reklamční řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami zájezdu pořadatele zájezdu (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 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

2.1. Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu. 2.2. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vyléna 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 zavřením, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a cestovní kancelář toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná.

#### 3. Reklamac

3.1. Při řešení reklamacie 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 služby, které jsou předmětem reklamacie, aby mohlo být objektivně trzízeny uvedené v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl.

2. Reklamace může zákazník uplatnit iště písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem v zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu. Či v cestovní kancelář. Uplatnění reklamacie na místě samém osobou odstranění vady okamžitě, resp. umožní náležitě označit vlnodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamacie uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, důvod a předmět reklamacie, specifičtá požadavku a co do důvodu a výše a dle možnosti přiložit reklamaci průkazně skutkové doloží. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklady o poskytnuté službě. Je-li uzavřena SZ zprostředkovanou jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamacie považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ.

3. K uplatnění reklamací musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamční protokol - v němž musí být uvedeno, jak zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamacie a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupcu cestovní kanceláře v místě poskytnuté služby určitě písemnost, popř. jiné poklady týkající se reklamacie, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamční protokol podepisuje osoba, která se zákaznikem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamčním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

4. Reklamace musí být uplatněná do 30 dnů po ukončení zájezdu

#### 4. Vyřizování reklamací