

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE PALMA TRAVEL TOUROPERATOR A.S.

Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky (VSP) cestovní kanceláře Palma Travel Touroperator a.s. (dále CK). jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, kde pořadatelem je cestovní kancelář Palma Travel Touroperator a.s., se sídlem Libeznice, Jana Pavelky 674, IČ. Tyto VSP jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu pořádané touto cestovní kancelář

1. Uzavření cestovní smlouvy

- a) smluvní vztah mezi cestovní kancelář Palma Travel Touroperator a.s., IČO: 24830968, DIČ:CZ24830968, zapsanou městským soudem v Praze, spisová značka B17073 (dále jen Palma Travel) a klientem (jak fyzická, tak právnická osoba) vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné smlouvy o zájezdu a potvrzením smlouvy pracovníkem CK, případně jejím zplnomocněným zástupcem.
- b) obsah smlouvy je určen katalogem, emailovou nabídkou či obsahem webových stránek, dodatečných nabídek, potvrzeného knihování, těmito podmínkami a reklamačním řádem.

2. Ceny našich zájezdů

- a) ceny zájezdů zahrnují leteckou dopravu, transfery letiště – hotel – letiště (pokud není uvedeno v nabídce jinak), ubytování a stravování dle vlastního výběru, případně program během zájezdu, průvodce u skupinových zájezdů, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, nebo i další služby uvedené v cestovní smlouvě.
- b) ceny zájezdů byly kalkulovány na základě měnových kurzů platných před 30 ti dny po vydání aktuálního katalogového ceníku (1 Euro = 25 Kč, 1 USD = 22 Kč). Naše CK se snaží tlumit dopad výkyvů jednotlivých měn na ceny našich zájezdů, a je schopna z vlastních zdrojů absorbovat až 10% pokles kurzu české koruny vzhledem k aktuálním katalogovým cenám bez změny ceny zájezdu. V případě, že by pokles kurzu české koruny byl vyšší, bude CK nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě nových kurzů. Nové ceny by se v tomto případě týkaly všech klientů, kteří zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek zájezdu a pro nové rezervace. Klientům, kteří v době vyhlášení cenové úpravy na základě změny kurzů budou mít uhrazenou plnou cenu zájezdu, garantujeme původně vypsanou cenu.
- c) CK má právo na zvýšení ceny zájezdů případě, že dojde k navýšení:

1) u palivového doplatku. U zájezdů s leteckou dopravou je základní palivový poplatek zahrnutý v ceně zájezdu a bude zachován při průměrné měsíční ceně ropy IPE Brent Crude Oil až do výše 60 USD / barel. Při průměrné měsíční ceně ropy IPE Brent Crude Oil nad 60 USD / barel se palivové příplatky budou doplácet podle tabulky uvedené v katalogu CK.

2) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% je CK oprávněna do 21 dnů před zahájením zájezdu zvýšit cenu zájezdu.

3) u plateb spojených s dopravou (např. u navýšení letištních a bezpečnostních tax, přístavních poplatků, zahrnutých v ceně zájezdu).

Případné zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající hodnotě o kterou došlo k navýšení původní a nové ceny. O navýšení ceny zájezdu je CK povinná informovat zákazníka nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, v opačném případě nemá CK na zvýšení ceny právní nárok. V případě, že zákazník nezplatí ve lhůtě do 3 dnů od oznámení změny ceny zájezdu doplatek ceny zájezdu, má pořadatel právo od cestovní smlouvy odstoupit a platí ustanovení článku VIII – storno podmínky.

3. Platební podmínky zájezdu

- a) CK má právo na zaplacení celé ceny zájezdu nejpozději 31 dní před zahájením zájezdu
- b) CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 30 - 50% z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb). Tato záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy.
- c) doplatek ceny zájezdu musí být uhrazen hotově nebo převodem na účet č. 4568242/0800. Za zaplacení ceny se považuje den převzetí hotovosti nebo v případě bezhotovostní platby den připsání na účet CK.
- d) při uzavření cestovní smlouvy u obchodního zástupce složí zákazník zálohu hotově nebo na účet tohoto obchodního zástupce. Doplatek zájezdu je zákazník povinen zaslat přímo na účet CK či v hotovosti na pobočce CK. Poplatky za změny v knihování jsou splatné ihned.
- e) v případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazník je CK bez dalšího oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu. V tomto případě se jedná o porušení povinností zákazníka a zákazník je povinen CK uhradit odstupné (viz. čl 6 - storno poplatky).
- f) zákazník má nárok na poskytnutí všech objednaných jen při plném zaplacení ceny zájezdu.

4. Práva a povinnosti zákazníka

4.1. Zákazníková práva:

- a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK sjednané a zaplacené služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.
- b) právo vyžadovat od CK informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které se dotýkají sjednaných služeb
- c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- d) právo odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb, a to za podmínek uvedených v článku 6 (storno podmínky)
- e) právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba, Součástí tohoto oznámení musí být prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdů a poplatků spojených s překnihováním dle článku 6 (storno podmínky)
- f) právo na reklamaci v souladu s článkem 7 (reklamace)
- g) právo na ochranu osobních dat a informací, uvedených v cestovní smlouvě a v dalších souvisejících dokumentech

h) právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny a podmínky pojištění.

4.2. Zákaznickovy povinnosti:

- a)** pravdivě uvádět ve smlouvě osobní údaje, na požádání CK (nebo obchodního zástupce) dodat požadované informace pro zajištění zájezdu.
- b)** zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- c)** řídit se pokyny CK nebo jejich obchodních zástupců
- d)** převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi.
- e)** dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými celními úřady země, do které klient cestuje.
- f)** dodržovat pasové, celní, zdravotní a dalších předpisy země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nese zákazník
- g)** zaplatit sjednanou cenu zájezdu v souladu s článkem 2 těchto podmínek, zaplacení prokázat dokladem
- h)** oznámit veškeré závady a odchylky od objednaných služeb, a to bezodkladně, ihned po jejich zjištění, na místě písemně zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění
- i)** zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit či omezovat ostatní účastníky zájezdu
- j)** uhradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy
- k)** zkontrolovat si pas a ověřit si zda zákazník splňuje podmínky pro vstup do země, kde hodlá vycestovat.
- l)** v případě zpoždění dopravce, kontaktovat jeho kancelář, případně přepážku na letišti, oznámit SMS zprávou nebo telefonem zpoždění do CK a zahraničnímu partnerovi
- m)** v případě, že se zákazníkovi nepodaří zajistit náhradní transfer do hotelu, vezme si na letišti taxi, zanechá si potvrzení o platbě. CK proplatí zákazníkovi po jeho návratu do ČR tyto náklady.

5. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, zrušení zájezdu

- a)** CK je v nutných případech oprávněna ke změně jednotlivých dohodnutých služeb . Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, místa odletu, eventuálně programu během poznávacího zájezdu. V případě těchto změn navrhne CK zákazníkovi změnu smlouvy. V případě, že zákazník na tento nový návrh smlouvy nereaguje ve lhůtě 5 dnů od jejího zaslání, platí, že zákazník se změnou smlouvy souhlasí (§2531 a násl. obč. zák.).
- b)** CK neručí za případné zpoždění dopravce a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě z důvodů přetížení vzdušných koridorů, či překnihování letadla leteckou společností. Cestující musí při plánování připojit, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku těchto zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícím právo na odstoupení od smlouvy.
- c)** letenka je smlouva o dopravě mezi klientem a leteckou společností. CK neručí za škody způsobené leteckou společností či správou letišť, je však povinna nabídnout zákazníkovi součinnost při řešení případných sporů s dopravcem.
- d)** podmiňuje-li se uskutečnění zájezdu dosažením určitého počtu zákazníků, je CK oprávněna zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. CK je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd nejpozději však 7 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je CK nebo její obchodní zástupce povinen o této skutečnosti informovat zákazníka.
- e)** CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet.

V tomto případě je CK povinna:

- 1)** zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
- 2)** vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- 3)** poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.

- f)** v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.
- g)** CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy. U poznávacích zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.
- h)** u zájezdů pořádaných CK jsou první a poslední den pobytu v dané zemi určeny především k zajištění dopravy, transferů na letiště a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu . V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuálně zkrácení pobytu.
- i)** přidělování pokojů probíhá převážně ze strany ubytovatele. V některých hotelech je považován třílůžkový pokoj za dvoulůžkový s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Řádnými dvěma lůžky může být též francouzské lůžko (manželská postel). Zařízení a vybavení pokojů se řídí národními normami, a proto mohou být odlišné od norem českých.
- j)** v případě, že je u ubytovacích objektů uvedeno, že lehátka a slunečníky jsou u bazénu zdarma, neznamená to, že je mohou využívat všichni klienti najednou a kdykoliv. Tato služba je omezena počtem lehátek a slunečníků
- k)** čerpání první a poslední stravovací služby závisí na čase přeletu a odletu, resp. na době přidělení a opuštění pokoje. Nápoje

k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. Ve většině hotelů se klade důraz na společenské oblečení během večere. V popisu u pobytů s programem All inclusive jsou většinou uvedeny časy stravovacích služeb. Tyto časy může z organizačních důvodů hotel změnit

l) v případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky zákazníka vůči CK jsou vyloučeny.

m) pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

6. Odstoupení od smlouvy, odstupné - storno poplatky

Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit vždy, za následujících podmínek :

a) zákazník má právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez jakýchkoliv storno poplatků v těchto případech:

- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
- při změně termínu konání zájezdu o více než 10 dní

b) není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné ve výši:

- skutečně vzniklé náklady, minimálně 20 % z celkové ceny zájezdu , v případě odstoupení od smlouvy v období od potvrzení smlouvy do 60. dne před odletem
- skutečně vzniklé náklady, minimálně 40 % z celkové ceny zájezdu, v případě odstoupení od smlouvy v období od 59. dne do 30. dne před odletem
- skutečně vzniklé náklady, minimálně 60 % z celkové ceny zájezdu, v případě odstoupení od smlouvy v období od 29. dne do 21. dne před odletem
- skutečně vzniklé náklady, minimálně 80 % z celkové ceny zájezdu, v případě odstoupení od smlouvy v období od 20. dne do 15. dne před odletem
- skutečně vzniklé náklady, minimálně 90% z celkové ceny zájezdu, v případě odstoupení od smlouvy v období od 14. dne do 8. dne před odletem
- skutečně vzniklé náklady - 100% z celkové ceny zájezdu, v případě odstoupení od smlouvy v období od 7. dne před odletem do odletu a zruší-li zákazník zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu nebo odlet zmešká.

oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu zákazník buď sepiše formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zašle toto oznámení doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu na pobočce obchodního zástupce, příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo , kde si zákazník službu zakoupil. CK má právo započíst na úhradu odstupného uhrazené zálohy nebo zaplacenou cenu, v případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

c) CK může odstoupit od smlouvy o zájezdu v následujících případech :

- 1)** v případě, že zákazník vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu může CK odstoupit od smlouvy s okamžitou platností (v tomto případě stačí učinit oznámení vůči zákazníkovi). Cestujícímu v takovém případě nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit CK náklady spojené se zpáteční dopravou.
- 2)** do deseti dnů před termínem zahájení zájezdu při nesplnění minimálního počtu osob uvedeného v katalogu nebo v dodatečných podmínkách. Zákazník je obratem informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy – nový zájezd v podobném rozsahu
- 3)** do deseti dnů před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro CK ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. Zákazník je okamžitě informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy –nový zájezd v podobném rozsahu
- 4)** okamžitě v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.
- 5)** pokud je zákazník podnapilý nebo agresivní může být vyloučen z letadla, případně z ubytovacího zařízení, v tomto případě CK nárok na odstoupení z cestovní smlouvy se 100% storno poplatkem.

d) další ustanovení, vztahující se k odstoupení od smlouvy, odstupnému

- předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb, předem stanovená cena nezahrnuje zvláštní slevy poskytované CK
- skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady cestovní kanceláře a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
- při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odletu na příslušný zájezd, pobyt apod.

e) dodatečné změny v knihování letenek a ubytování na přání zákazníka

- v případě změny jména cestujícího nebo hotelu v téže destinaci (pokud je toto možné) účtuje CK poplatek: od uzavření smlouvy do 30. dne před odletem v min.výši 5.000,- Kč, dle storno podmínek letenek příslušné letecké společnosti
- od 29. dne před odletem se změna knihování posuzuje jako zrušení zájezdu a postupuje se dle uvedených stornovacích podmínek. Změna termínu odjezdu a destinace je vždy posuzována jako zrušení původní objednávky a nové zaknihování.
- v případě letecké dopravy pravidelnými linkami, musí klient při překnihování počítat s poplatkem za překnihování letenky s možností navýšení ceny letenky.

7. Reklamacce, odpovědnost za škody

V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s CK, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník má právo uplatnit reklamaci písemně, popř. emailem nebo ústně do protokolu, který je sepsán zaměstnancem CK nebo obchodním zástupcem. Zákazník je povinen specifikovat konkrétní zájezd či službu, jichž se reklamacie týká, srozumitelně uvést, v čem spatřuje vadu a je povinen tuto reklamaci skutkově doložit. Zákazník je povinen uplatnit své právo na reklamaci bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava v místě poskytované služby, nejpозději však musí toto právo uplatnit do jednoho měsíce od skončení zájezdu. Uplynutím této lhůty právo zaniká. Opožděné nebo nepodložené reklamaci nebude vyhověno.

Zjistí-li zákazník v průběhu zájezdu či čerpání jednotlivých služeb drobné vady, které je na místě možno odstranit, je zákazník povinen tyto vady reklamovat okamžitým oznámením delegátovi nebo přímo CK, aby tyto vady mohly být odstraněny v co nejkratším termínu. CK je oprávněna při vyřizování reklamace v místě zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou kompenzací.

CK upozorňuje zákazníky na skutečnost, že snímky ubytovacích kapacit, jejich vybavení, snímky pláží a dalších míst v nabídkových katalozích jsou pouze ilustrační. Vzhledem k tomu, že každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, lišící se velikostí, vybavením, není možné zobrazit v katalogu všechny typy pokojů. Informace zobrazené v nabídkovém katalogu se mohou v průběhu sezony z různých důvodů změnit. CK nemá vliv na přidělování jednotlivých pokojů, to je plně v kompetenci ubytovacího zařízení. CK nemůže ovlivnit kulturní a hygienické zvyklosti jednotlivých zemí, čistotu moře a pláže, stavební ruch v okolí hotelu atd. CK rovněž upozorňuje zákazníky na skutečnost, že v případě mimosezónních zájezdů nemusí být v provozu všechny sezónní služby ubytovacího zařízení. CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní agentuře zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou.

CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Poskytování služeb CK zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

8. Povinné cestovní pojištění zákazníka

V ceně katalogových zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění, jako např. pojištění léčebných výloh v zahraničí. Pojištění je pouze u leteckého dopravce. Za poškození nebo ztrátu zavazadla při letecké přepravě přebírá veškerou odpovědnost letecká společnost. Tato zodpovědnost je omezena na 20,- USD za kilogram. CK neručí za škody způsobené při dopravě v zahraničí. Důrazně upozorňujeme na nutnost uzavřít minimálně pojištění léčebných výloh v zahraničí u některé ze známých cestovních pojišťoven. Toto pojištění si můžete prostřednictvím pojišťovny kooperativy či jiné pojišťovny sjednat přímo v CK či u autorizovaného prodejce. U zájezdů vyšší cenové hladiny doporučujeme uzavřít fakultativní pojištění u Evropské Cestovní Pojišťovny nebo Kooperativy, které zahrnuje zrušení cesty - storno, úmrtí, trvalou invaliditu, odpovědnost za škody na zdraví a majetku, zavazadla, přerušení cesty. Tyto služby nejsou poskytovány přímo CK a tedy v případě dotazů, plnění se obrací zákazník přímo na pojišťovnu.

9. Další informace

a) servis a služby: úroveň a rychlost služby poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem.

b) hygiena: kulturní hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí.

c) ubytování: Poskytnuté ubytovací služby odpovídají popisu v tomto katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie.

Rozdílý jsou v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelích jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoj v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu po 14. hodině (v některých případech až po 15.00 hodině). Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje.

U dodatečně vypsáných zvláštních nabídek CK hotelů nebo u poznávacích zájezdů, apartmá apod. garantujeme pouze kategorii, nemusí se vždy jednat o hotel z katalogu. Jméno hotelu se zákazník dozví po přeletu do cílové oblasti. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimo sezónní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle prakticky ze dne na den nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. V těchto případech nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi. Je potřeba mít na zřetel, že hotely úrovně kategorie 2* jsou málo kvalitní, mají základní vybavení, mohou být vybaveny starým, ne plně funkčním nábytkem, hotel se nemusí uklízet každý den, nemusí zde probíhat výměna ručníků a prádla, v hotelu může být plíseň.

d) klimatizace/topení: Tato zařízení najdete pouze v hotelech, kde je toto přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. U hotelů nižší kategorie se stává, že klimatizace bývá v provozu pouze několik hodin denně.

e) stravování a nápoje: V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu. Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. V menších hotelích není tak široký

výběr jídel, jako ve velkých hotelích, širší nabídka a kvalita stravování je v přímé souvislosti s kategorizací hotelů, ve 2* hotelích je méně široká a kvalitní nabídka stravování a pití než ve 3* hotelích. Polopenze v některých zemích např. Spojené Arabské Emiráty může obsahovat snídaně a obědy. All inclusive zahrnuje: snídaně, obědy a večeře, lehké občerstvení v průběhu dne, alkoholické a nealkoholické nápoje místní výroby, nealkoholické nápoje a pivo místní výroby, vše v místech a časech určené hotelem. Ultra all inclusive obsahuje něco navíc např. může obsahovat jednu z uvedených služek 24 hodin all inclusive, nápoje z minibaru na pokoji, značkový standardní alkohol...

f) pláže: Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek (pokud není uvedeno jinak). Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro naše představy často hlučnému obyvatelstvu.

g) bazény: Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívání bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván, a tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Ne všechny hotely mají bazén s

čisticím/filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

h) voda a elektrické napětí: Obyvatelé exotických zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo hotelu. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace.

i) hmyz: K exotickým zemím patří i hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny.

j) CK upozorňuje klienty na možné vady na pláži, kdy není zodpovědná za čistotu vody, čistotu na pláži, poškození pláže přírodními živly, vymezení části pláže ke komerčním účelům, či jakýmkoliv úpravám na pláži. Na pláži může být denní i večerní zábava, diskotéky či kluby, které mohou působit hluk.

k) CK má povinnost před uskutečněním zájezdu informovat zákazníka o identitě skutečného leteckého přepravce. Na základě předpisů a úmluv v mezinárodní letecké přepravě si CK vyhrazuje právo na změnu trasy letu (na mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Při autobusové přepravě může dojít k nepředvídaným okolnostem, jako je nepříznivé počasí, čekání na hraničních přechodech, technické problémy, a tím k prodloužení plánované doby přepravy. CK se dlouhodobě snaží o minimalizaci těchto rušivých vlivů.

10. Ochrana osobních údajů GDPR

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.

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. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/:

jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb....

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, bytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny....

Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolupracující osobou či jejich zákonným zástupcem, jimiž byl zmocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli)

Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. 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.palmatravel.cz/dokumenty.

11. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem. V případě, že ve smlouvě o zájezdu je sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak než v těchto všeobecných smluvních podmínkách, mají přednost ujednání obsažená přímo ve smlouvě o zájezdu. Zákazníci potvrzují podpisem cestovních smluv, že jsou jim podmínky smlouvy o zájezdu známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je výslovně přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku CK službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření cestovní smlouvy se zákazníkem. Tyto všeobecné podmínky jsou platné od 1.9.2016. Rozhodným právem pro řešení sporů, které by mohly vzniknout je právo ČR. V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>.

Platné podmínky CK Palma Travel Touroperator a.s. od 25.5.2018