

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH GOLF PLANET s.r.o.

GOLF PLANET s.r.o., se sídlem Krakovská 18/1339, 110 00 Praha 1 zajišťuje a poskytuje služby stravovací, ubytovací a dopravní včetně doplňkových služeb. Organizuje zájezdy standardní a forfaitové.

## 1. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1.1 Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří GOLF PLANET s.r.o., se sídlem Krakovská 18, 110 00 Praha 1 (dále jen GOLF PLANET) a zákazníkem (příp. jeho zástupcem) vzniká na základě zákaznickem podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené cestovní kanceláří GOLF PLANET, případně jejím zplnomocněným zástupcem na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Podpisem cestovní smlouvy zákazník zároveň potvrzuje, že za sjednané cestovní smlouvou se pro přepravu považují i Právní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravní společností.

1.2 Obsah smlouvy se určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, potvrzeného knihování, těmito podmínkami, a reklamačním řádem, které jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy.

## 2. CENY ZÁJEZDŮ

2.1 Ceny zájezdů zahrnují dopravu, ubytování a stravování podle vlastního výběru, případně program během zájezdu a služby delegátů není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, nebo i další služby uvedené v cestovní smlouvě.

2.2 Ceny zájezdů jsou kalkulovány na základě aktuálních měnových kurzů. V případě, že by pokles kurzu koruny bude vyšší než 10%, je cestovní kancelář GOLF PLANET oprávněna upravit ceny dle 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 vypočtenou cenu.

2.3 V případě, že dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuté v ceně zájezdu, nebo c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více, jak 10 % je cestovní kancelář GOLF PLANET oprávněna do 21 dnů před zahájením zájezdu zvýšit cenu zájezdu. Případné zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající hodnotě o kterou došlo k navýšení ceny výše uvedené pod písm. a) a b), respektive o částku odpovídající navýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nad hodnotu 10 %. O navýšení ceny zájezdu je cestovní kancelář GOLF PLANET povinna informovat zákazníka nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

## 3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1 Cestovní kancelář GOLF PLANET má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet cestovní kanceláře GOLF PLANET vedený u peněžního ústavu nebo vyplacením v hotovosti na pobočce či v sídle GOLF PLANET. Provozní prodejce není inkasním místem cestovní kanceláře GOLF PLANET.

3.2 Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 30 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb). Tato záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy. Celková cena zájezdu musí být uhrzena nejpozději 29 dní před odletem s výjimkou případů Last minute, kde úhrada musí být provedena v době platnosti rezervace. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned.

3.3 V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazník je cestovní kancelář GOLF PLANET oprávněna od cestovní smlouvy odstoupit. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky).

3.4 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu.

3.5 V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazník je cestovní kancelář GOLF PLANET oprávněna zájezd zrušit bez předchozího upozornění. Zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky).

## 4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním právům zákazníka patří:

a) právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinení cestovní kanceláře GOLF PLANET dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.

b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu nebo nabídkovém letáku.

c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny

d) právo zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v článku 6 (stornopodmínky).

e) právo písemně oznámit cestovní kanceláři GOLF PLANET, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně 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 zájezdu a poplatků spojených s překnihováním dle článku 6 (stornopodmínky)

f) právo na reklamaci v souladu s článkem 7 (reklamacie)

g) právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami.

h) právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout cestovní kanceláři GOLF PLANET součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména

úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady cestovní kanceláři požadované 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) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 3. těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem.

d) převzít od cestovní kanceláře GOLF PLANET 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 dle cestovních pokynů.

f) dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují. Veškeré náklady a důsledky které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nese zákazník.

g) zaplatit sjednanou cenu zájezdu v termínech dle pokynů cestovní kanceláře GOLF PLANET a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce GOLF PLANET

h) veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci cestovní kanceláře GOLF PLANET a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění

i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu

j) uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy

k) klient je povinen ověřit si 24 hodin před odletem letové časy na tel. číslo 222 966 212

## 5. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, RUŠENÍ ZÁJEZDU

5.1 Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře GOLF PLANET od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, mezipřistání, ev. programu během zájezdu (z důvodu tzv. vyšší moci).

5.2 Cestovní kancelář GOLF PLANET neručí za případné posuny letů (zpoždění či předsmutit letu) a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických nebo bezpečnostních důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování příjpu, dovolen, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného posunu letu. Cestovní kancelář GOLF PLANET neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku takovýchto posunů. V případě posunu letu nevzniká cestujícím právo na odstoupení od smlouvy, náhrada nečerpaných služeb ani náhrada jakékoliv s tím spojené škody.

5.3 Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. Cestovní kancelář je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd nejpozději však 14 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je cestovní kancelář povinna o této skutečnosti informovat zákazníka.

5.4 Cestovní kancelář GOLF PLANET 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 takovém případě je cestovní kancelář povinna:

- Zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu.

- Vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění.

- Poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. Tuto slevu nelze poskytnout v případě zmeškané stravy z důvodu pozdního přiletu či časného odletu letadla do/z destinace.

V případě, že cestovní kancelář GOLF PLANET zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny.

5.5 Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodů neodvratitelných událostí, kterým nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po ní požadovat, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které cestovní kancelář GOLF PLANET 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.

5.6 U zájezdů pořádaných cestovní kanceláří GOLF PLANET jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V případech uvedených v bodu 5.2. výše např. při pozdním nočním letu může být přilet do cílové destinace či návrat zpět do republiky posunut až do ranních hodin následujícího dne v závislosti na délce letu. V těchto případech viz bod 5.2. výše je vyloučena odpovědnost cestovní kanceláře a nelze reklamovat event. vyžadovat po cestovní kanceláři jakékoliv plnění či náhrady z důvodů zkrácení „pobytu“. Do celkového počtu noci je započítána jedna noc v případě pozdních nočních letů i tehdy, pokud je klient ubytován do 12:00 hod. (poledne) následujícího dne. Za počátek zájezdu je považováno předání cestovních dokladů zástupcem cestovní kanceláři GOLF PLANET.

5.7 V případě, že bude na základě překnihování hotelu či jiné závažné okolnosti nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Změna ubytování může být i na část pobytu. Za dodržení sjednaných podmínek cestovní smlouvy je považován vždy stav, kdy náhradní hotel (ubytování) je minimálně stejné kategorie, bez ohledu na další okolnosti (umístění, vybavení atd.). Další nároky vůči cestovní kanceláři GOLF PLANET jsou vyloučeny.

5.8 Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, má cestovní kancelář GOLF PLANET nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

## 6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, STORNOPOPLATKY

6.1 Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez jakýchkoliv stornopoplatků:

- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří

- při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin

6.2 Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník buď sepiše formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslá doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil. Pro účely plnění pojistné události vyplývajících z pojištění nákladů souvisejících se zrušením cesty je nutno písemně storno zaslat i v případě, že se klient nedostaví na letiště, a to nejpozději v den plánovaného odletu.

6.3 Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností GOLF PLANET stanovené smlouvou nebo odstoupí-li GOLF PLANET od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákaznickem, je zákazník povinen zaplatit GOLF PLANET odpustné z celkové ceny objednaných služeb ve výši:

- 1 500 Kč za osobu od potvrzení přihlášky do 60. dne před odletem

- 20 % z celkové ceny zájezdu od 59. dne do 30. dne před odletem

- 50 % z celkové ceny zájezdu od 29. dne do 21. dne před odletem

- 70 % z celkové ceny zájezdu od 20. dne do 15. dne před odletem

- 80 % z celkové ceny zájezdu od 14. dne do 7. dne před odletem

- 90 % z celkové ceny zájezdu od 6. dne do 3. dne před odletem

- 100 % z celkové ceny zájezdu od 2. dne před odletem a zruší-li zákazník zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká.

V případě storna zájezdu, jehož účastníkem je osoba využívající speciální nabídku „Dítě zcela zdarma“, „Junior zcela zdarma“ nebo „3. dospělá osoba zcela zdarma“ v době kratší než 30 dnů před odletem je zákazník povinen za tuto osobu uhradit storno z takové částky, kterou by tato osoba uhradila bez využití uvedené nabídky. V případě zrušení objednaného transferu ze strany zákazníka v době kratší než 30 dnů před odletem je zákazník povinen uhradit storno z takové částky, kterou by uhradil v případě, že by mu nebyl transfer poskytnut zdarma.

6.4 GOLF PLANET má právo odečíst odpustné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

6.5 Cestovní kancelář GOLF PLANET může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:

a) Neprodlouž. když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Cestujícím v takovém případě nevzniká nárok na vrácení alikvotní částí ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři náklady spojené se zpáteční dopravou.

b) Do dvou týdnů před započetím cesty při nesplnění minimálního počtu osob, uvedeného v katalogu nebo v dodatečných podmínkách. Zákazník je obratem informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy/knihování.

c) Dvacetý den před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro cestovní kancelář GOLF PLANET ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. Zákazník je okamžitě informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy/knihování.

d) Bez stanovení lhůty - okamžitě, v důsledku tzv. vyšší moci, t.j. z příčin, kterým cestovní kancelář GOLF PLANET nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Cestovní kancelář GOLF PLANET má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je cestovní kancelář GOLF PLANET povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

6.6 Předem stanovenou celkovou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb. Předem stanovená celková cena nezahrnuje zvláštní slevy poskytované GOLF PLANET.

6.7 Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady GOLF PLANET a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

6.8 Při určení počtu dnů pro výpočet odpustného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.

6.9 V případě storna zájezdu se nevrací poplatek za pojištění

6.10 Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka

V případě změny jména cestujícího nebo hotelu v téže destinaci a termínu, při zachování délky zájezdu (pokud je toto možné) účtuje GOLF PLANET poplatek:

- od potvrzení přihlášky do 10. dne před odletem 1000,- Kč/osoba.

- od 9. 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 změny jména osoby využívající speciální nabídku „dítě zdarma“ nebo „3. dospělá osoba zdarma“ po termínu, do kterého byla speciální nabídka vypsaná, nelze zachovat stejné podmínky jako v době rezervace zájezdu. Osoba s novým jménem bude tedy účtována dle aktuální nabídky platné v době změny jména.

#### 7. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší než bylo sjednáno v cestovní smlouvě její nedílnou součástí jsou tyto všeobecné podmínky bližší upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u cestovní kanceláře GOLF PLANET písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3. měsíců od skončení zájezdu. Reklamacie musí být doručena prokazatelným způsobem na adresu sídla cestovní kanceláře. Zákazník má právo rovněž uplatnit svou reklamaci osobně na provozovatel cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatnit prostřednictvím sepsání reklamčního protokolu stvrzeného zákazníkovi podpisem. Zákazník je povinen v reklamaci uvést údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo objednávky (cestovní smlouvy), předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů a čeho se reklamaci domáhá. Pokud nebudou tyto náležitosti uvedeny, pak předložené informace nemohou být považovány za reklamaci a cestovní kancelář je povinna o této skutečnosti zákazníkovi písemně informovat. V případě, že informace budou zákazníkovi dodatečně doplněny o chybějící údaje, běží lhůta určená k vyřízení reklamace ode dne doručení doplňujících údajů cestovní kanceláři.

Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku průvodci - delegátovi cestovní kanceláře GOLF PLANET, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě. Opomen-li zákazník o vlastní viny na nedostatek poukázat, v době kdy mohla být zjednána náprava, zaniká odpovědnost cestovní kanceláře. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce - delegát cestovní kanceláře GOLF PLANET, případně jiný odpovědný pracovník se zákazníkovi reklamční protokol, který je nedílnou součástí reklamčního řízení a musí být předán společně s reklamací. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel. Cestovní kancelář je povinna sdělit svoje stanovisko k reklamaci do 30 dnů od přijetí reklamace. V případech, kdy je nutné si vyžádat stanovisko zahraničního partnera nebo třetí osoby, prodlužuje se lhůta pro vyřízení o dalších 30 dnů. Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb u akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace nemůže být považován výlet zdarma či dárek zdarma. Za předmět reklamace se taktéž nepovažují škody a majetkové újmny 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 újmny, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyloučeny. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře GOLF PLANET (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Výše náhrady škody za zásvaky 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. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkovi, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Rozsah odpovědnosti GOLF PLANET s.r.o. při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Právními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravující společností. Náhrada za ztrátu nebo zničení zapsaných zavazadel a zboží je omezena částkou 20 USD za 1 kg hmotnosti zavazadla nebo zboží. Náhrada za ztrátu nebo zničení nezapsaných zavazadel a zboží je omezena částkou 400 USD za celkovou hmotnost zavazadla a zboží. Náhrada škody vzniklé z porušení cestovní smlouvy je omezena na výši úhrady vyhlášené v mezinárodní smlouvě, kterou je Česká republika vázána. Cestovní kancelář není povinna nahradit škodu přesahující výše uvedené omezení.

#### 8. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

Cestovní kancelář GOLF PLANET je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřeno pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Cestovní kancelář GOLF PLANET je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné

události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajistila sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

#### 9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

Zákazník je povinen uhradit příplatek za cestovní pojištění ve výši stanovené v katalogu.

V případě zrušení zájezdu není možné částku uhrazenou za cestovní pojištění vrátit.

#### 10. DALŠÍ PODMÍNKY

Další podmínky mohou jiné bližší upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných cestovní smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti cestovní kanceláře

##### 10.1 Servis a služby

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležerností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služby poskytované hotelu zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Případně chybějící aktivity či jejich změna z neplacených na placené nemohou být předmětem reklamace, pokud je tato změna zveřejněna na [www.eximtours.cz](http://www.eximtours.cz), případně pokud k nim došlo v průběhu pobytu klienta či v tak krátké době před jeho odjezdem, že cestovní kancelář nemohla zákazníka ani při vynaložení veškerého úsilí o těchto změnách informovat.

##### 10.2 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.

##### 10.3 Ubytování

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v 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, bude poskytnuto ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Upozorňujeme že jsou rozdíly 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. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mydlo. Může se stát, že některé deklarované vybavení hotelového pokoje chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro předemnou kategorii ubytování. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář nemá na něj vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s přípatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Za třílůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14.00 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňuje k delšímu používání pokoje. U dodatečně vypsaných speciálních nabídek GOLF PLANET garantujeme pouze kategorii, nemusí se vždy jednat o hotel z katalogu. Toto platí i v případě, pokud si klient zakoupí svůj zájezd v době kratší než 30 dnů před odletem. Jméno hotelu se zákazník dozví po příletu do cílové oblasti. U kombinovaných a poznávacích zájezdů je ubytování zajištěno v objednané kategorii dle momentální dostupnosti přímo na místě. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář GOLF PLANET vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezónní měsíce a stavební vznikají velmi rychle prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. Velká část hotelů má celoroční provoz a tudíž zajištění údržby či rekonstrukce nemůže být zajišťováno v období mimo provoz hotelu. V těchto případech nelze mít vždy při knihování neaktuálnější 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.

##### 10.4 Klimatizace/topení

Tato zařízení najdete pouze v hotelích, kde je toto přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládná centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně nebo pouze v hlavní sezóně.

##### 10.5 Stravování a nápoje

V hotelích se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo syra. Salám a vejčeka jsou výjimkou. Snídaně podávána

formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Například obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vejčeka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. V hotelích nižší a střední kategorie může být nabídka omezená pouze na některé z uvedených položek (např. pečivo nebo chléb, másto, džem, střídavě obohaceno o sýr, salám nebo vejce). Večere je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu, přičemž i ve tříhvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. I v případě, kdy je snídaně a večere podávána formou bufetu se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak - např. v hotelích s programem "all inclusive". Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu all inclusive jsou určovány vnitřními směrnicemi hotelu a budete s nimi seznámeni po příletu do Vašeho hotelu. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvaričem a ledničkou. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá pouze ze základního nádobí. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyňku. Upozorňujeme na skutečnost, že mohou chybět např. otvírky konzerv či nádoby na vaření nemusí být v dostatečném množství. Pokojový minibar není součástí all inclusive. Bývá naplněn na základě požadavku klienta a veškeré zkonsumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají přímé úhradě. U každého zájezdu je uveden počet uhrazených noclehů. Počtu noclehů odpovídá i nárok na stravování. Např. v případě 8 denního zájezdu máte tedy nárok na 7 snídaní a 7 večeří (v případě uhrazené služby buď all inclusive 7 snídaní, 7 obědů a 7 večeří), přičemž některá strava může být nahrazena balíčkem či pozdní jednoduchou večeří. Stravování začíná a končí společně s ubytovacími službami, první stravu můžete tedy obdržet nejdříve po 14. hodině a poslední nejpozději ve 12:00 hodin. Upozorňujeme klienty na možnost zmeškání objednané stravy z důvodu pozdního příletu nebo časného odletu. Zmeškanou stravu nelze nahradit.

Současně upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytování v jedné ubytovací jednotce musí vždy čerpat shodný systém stravování.

##### 10.6 Plavce

Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelu změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků nikde neodpovídá plně kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazénu či na výletech. 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.

##### 10.7 Bazény

Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhříváný 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 čistícím/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 u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

##### 10.8 Voda a elektrické napětí

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelích se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace.

##### 10.9 Hmyz

K exotickým zemím patří i všudypřítomný hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat i v prostorách hotelu. Nedoporučujeme se ponechat v pokoji volně ležet potraviny.

##### 10.10 Víza a pasy

Cestovní kancelář GOLF PLANET s.r.o. zajišťuje v případě, že hostitelská země toto vyžaduje, víza pouze pro držitele pasu České republiky, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Držitelé cestovních dokladů jiných států jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a následky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nese zákazník. Většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země.

#### 11. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované cestovní kanceláří GOLF PLANET jen tehdy, není-li cestovní kancelář stanoven, či předem sjednan rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazníci potvrzují podpisem cestovních smluv, že jsou jim Všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku cestovní kanceláře GOLF PLANET o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření cestovní smlouvy se zákazníkovi. Aktuální informace jsou uvedeny na [www.golfplanet.cz](http://www.golfplanet.cz).