

## Všeobecné podmínky cestovní kanceláře TURECKOTOUR s.r.o. Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky kanceláře TURECKOTOUR s.r.o. (dále jen podmínky) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře provozované společností TURECKOTOUR s.r.o. (dále jen CK TURECKOTOUR) se sídlem Opletalova 1337/29, 110 00 Praha 1 – Nové město, kancelář číslo: 345, IČO 08224641, DIČ CZ08224641. Tyto podmínky tvoří nedílnou část smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK TURECKOTOUR.

Bude-li smlouva o zájezdu uzavřena v jiné než písemné formě, CK TURECKOTOUR vystaví zákazníkovi bezpodmínečně po uzavření takové smlouvy o zájezdu písemný doklad o uzavření smlouvy o zájezdu (potvrzení o zájezdu) v souladu s §5252 občanského zákoníku.

Příslušná ustanovení Všeobecných podmínek týkající se informací obsažených ve smlouvě o zájezdu, (pobyty a ostatní služby cestovního ruchu) se na potvrzení o zájezdu užijí analogicky.

### 1. Vznik smluvního vztahu

**1.1.** Smluvní vztah mezi CK TURECKOTOUR, se sídlem Opletalova 1337/29, 110 00 Praha 1 – Nové město, kancelář číslo: 345, IČO 08224641, DIČ CZ08224641 a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (případně jejím zplnomocněným zástupcem na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci) podepsané písemné smlouvy o zájezdu, případně učiněnými objednávkami (není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou). Zákazník zároveň potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy o zájezdu seznámil s nabídkovým listem zájezdu nebo popisem zájezdu na [www.tureckotour.cz](http://www.tureckotour.cz), případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, případnými zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu a přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci smlouvy o zájezdu (dále jen „Přepravní podmínky“) a že pro účely přepravy jsou pro něj práva a povinnosti vyplývající z těchto přepravních podmínek závazné. Podpisem cestovní smlouvy zákazník zároveň potvrzuje, že za sjednanou cestovní smlouvu se pro přepravu považují i přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravní společností. Pokud zákazník podepsanou smlouvu o zájezdu odešle e-mailem, má stejnou platnost jako originál.

**1.2.** Obsah smlouvy o zájezdu je určen nabídkovým listem zájezdu či popisem zájezdu na [www.tureckotour.cz](http://www.tureckotour.cz), případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, Přepravními podmínkami a případnými zvláštními podmínkami příloženými ke smlouvě o zájezdu. Text smlouvy o zájezdu má přednost před všeobecnými smluvními podmínkami i popisem zájezdu.

### 2. Ceny zájezdů

**2.1.** Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu, ubytování v základním typu pokoje dle popisu v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na [www.tureckotour.cz](http://www.tureckotour.cz) a stravování podle smlouvy o zájezdu, případně program během zájezdu a služby delegáta, není-li v popisu zájezdu či ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak. Souhrnná cena zájezdu je konečná s výjimkou povinných poplatků třetími subjektům, které je zákazník povinen uhradit v místě pobytu.

**2.2.** Ceny zájezdů uvedené ve smlouvě byly kalkulovány na základě kurzů devizových trhů ČNB platných ke dni 07.11. 2024. CK TURECKOTOUR disponuje mechanismy, které tlumí dosah výkyvů jednotlivých měn na ceny zájezdů a je schopna z vlastních zdrojů absorbovat až 10% poklesu kurzu české koruny. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší, budou ceny zájezdů kalkulovány na základě nových kurzů. Nové ceny by se v tomto případě týkaly všech klientů.

**2.3.** CK TURECKOTOUR je oprávněn jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud oznámení o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 7 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu, nebo služeb uvedených v cestovní smlouvě uhradit rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má CK TURECKOTOUR právo od cestovní smlouvy ustoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody. Rozhodný den pro stanovení ceny zájezdu a služeb je den uzavření cestovní smlouvy. Cenu zájezdu podle předchozí věty lze zvýšit jen, dojde-li k některému z následujících důvodů:

**2.3.1.** Zvýšení ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie. Ceny zájezdů jsou vázány na cenu leteckého paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen Jet FOB Barges Rotterdam publikovaných v Platts Oilgram jako Barges FOB Rotterdam High. Cena paliva použitá pro kalkulace zájezdů je 550 USD /MT. V případě, že dojde k navýšení průměrné ceny leteckého paliva nad 600 USD MT, je CK TURECKOTOUR oprávněna zvýšit cenu pro každou osobu včetně dětí o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za každé započaté 1 % cenového nárůstu nad 600 USD/MT bude cena zájezdu zvýšena o:

**2.3.1.1.** 40 Kč pro všechny lety v délce trvání letu v jednom směru z místa odletu do místa cílového letiště do 3,5 hod.

**2.3.1.2.** 100 Kč pro všechny lety v délce trvání letu v jednom směru z místa odletu do místa cílového letiště nad 3,5 hod.

**2.3.2.** Letištní, bezpečnostní taxy a palivový příplatek: letištní a bezpečnostní taxy jsou zahrnuty v základní ceně zájezdu. Vzhledem k pohybu těchto příplatků a jejich různého způsobu výpočtu ze strany leteckých společností je CK TURECKOTOUR

(nejisté bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK TURECKOTOUR nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

**5.6.** U zájezdů CK TURECKOTOUR je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Pro určení ceny zájezdu je rozhodující počet nocí strávených ve Vašem ubytovacím zařízení. Noc se rozumí poskytnutí ubytování v době od 14.00 hodin do 10.00 hodin následujícího dne, i když noc nebyla čerpána v plném rozsahu. Znamená to, že je-li vyprávn zájezd na 8 dní, ve vašem ubytovacím zařízení strávíte 7 nocí atd. a to bez ohledu na to, zda budete z důvodu pozdního letu nebo pozdější ubytování až velmi pozdě v noci nebo v brzkých ranních hodinách. V případě čásného odletu nebo pozdního či zpožděného letu do cílové destinace nelze rovněž poskytnout slevy a kompenzace za služby, které nemohly být z tohoto důvodu využity (např. snídaně nebo večere v hotelu). Pokud se tak stane, nehradí CK TURECKOTOUR žádnou kompenzaci.

**5.7.** 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.

**5.8.** Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet, má CK TURECKOTOUR 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 na zájezd bez jakýchkoliv storno poplatků:

**6.1.1.** Při zrušení zájezdu cestovní kanceláří.

**6.1.2.** Při změně termínu konání zájezdu o více jak 7 dní.

**6.1.3.** Při zvýšení ceny o více než 8 % je zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy o zájezdu, aniž by musel platit odpustné

**6.2.** Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepíše formou zápisu v prodejním místě, kde zájezd zakoupil nebo na toto prodejní místo zašle oznámení o odstoupení od smlouvy doporučenou poštou. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil.

**6.3.** Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK TURECKOTOUR stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK TURECKOTOUR před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK TURECKOTOUR odpustné ve výši:

60 a více dní před odjezdem 50 % z ceny zájezdu

59 – 30 dní před odjezdem 70 % z ceny zájezdu

29 – 15 dní před odjezdem 80 % z ceny zájezdu

14 – 8 dní před odjezdem 90 % z ceny zájezdu

7 dní a méně před odjezdem 100 % zájezdu nebo v případě, že se nedostaví k odletu nebo zájezd zmešká.

Rozhodne-li se klient zrušit zájezd s letenkou je povinen uhradit 100% storno poplatek ve výši ceny letenky a zároveň storno zájezdu, které se řídí bodem 6.3.

Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.

**6.4.** CK TURECKOTOUR má právo odečíst odpustné od složené zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

**6.5.** CK TURECKOTOUR může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:

**6.5.1.** Neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláří náklady spojené se zpáteční dopravou.

**6.5.2.** Do 21 dní před započetením cesty při nesplnění minimálního počtu osob uvedeného v čl. 5.3.

**6.5.3.** Do 21 dní před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro CK TURECKOTOUR ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. Zákazník je obratem informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy a nebo zrušení smlouvy bez storno poplatků pro obě strany.

**6.5.4.** Bez stanovení lhůty - okamžitě v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK TURECKOTOUR nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK TURECKOTOUR má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušené cesty z důvodu vyšší moci je CK TURECKOTOUR povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

**6.6.** Zákazníkem požadována změna termínu odjezdu/odletu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy.

### 7. Reklamae, odpovědnost za škody

CK TURECKOTOUR odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavření cestovní smlouvy. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamae) jsou upraveny dle platného Občanského zákoníku o ochraně spotřebitele. V případě, že zájezd neprobíhá dle smluvních podmínek a kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno v cestovní smlouvě, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné podmínky, má zákazník právo provést reklamací, a to vždy bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava včas na místě samém. Uplatnění reklamae na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivní

### 10.4. Pláže

Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodu klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Údaje o vzdálenosti od ubytovacího zařízení jsou v popisu na webových stránkách jen orientační a vzdálenost na pláž je měřena od nejbližšího místa areálu ubytovacího zařízení k okrajům pláže. Pláže jsou veřejné a přístupné i místnímu obyvatelstvu. Lehátka a slunečníky z důvodu místa neodpovídají vždy kapacitě lůžek, a proto nejsou k dispozici všude, popř. jsou k dispozici jen omezeně a zejména v hlavní sezoně nedostačují vždy kapacitě hotelu.

### 10.5. 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 čistícím (filtrčním) 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.

### 10.6. Voda, elektrické napětí, trezor

V žádném případě nedoporučujeme pít vodu z kohoutku, přestože se předpokládá, že je pitná. Je silně chlorovaná a není zrovna moc chuťná. V některých hotelích může být dokonce i mírně slaná. Vodu v hotelu i vodu z jiných zdrojů používejte pouze na mytí. Pitnou vodu je možno zakoupit v nejrůznějších baleních v potravinových obchodech a někdy i přímo v hotelech. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpádkům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak souvisí i výpadek klimatizace. Žádný z hotelů neodpovídá za případnou ztrátu peněz nebo jiných ceností z pokojů apod. Doporučujeme proto nájem bezpečnostního trezoru.

### 10.7. Cestovní doklady

Držitelé cestovních dokladů jiných států jsou povinni si zajistit sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a následky, které vzniknou nedodržení tohoto ustanovení, nese zákazník. Většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země. V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí, nebo mu jsou odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit náhradní doklady sám a na své vlastní náklady.

### 10.8 Pokyny k zájezdu

Další informace o zájezdu a pokyny k zájezdu, které jsou pro absolvování zájezdu nezbytné (např. plánovaný čas odjezdu, lhůty pro odbavení, dopravní spojení a příjezdu), poskytne CK TURECKOTOUR zákazníkovi nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření smlouvy o zájezdu v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu předčá CK TURECKOTOUR zákazníkovi všechny nutné informace již při uzavření smlouvy o zájezdu. Zákazník se zavazuje respektovat informace a pokyny.

### 10.9 Servis a služby

Jak za výměnou peněz, tak i za telefonování v hotelu účtuje ubytovatel vyšší poplatky/přírázky. Obchody umístěné v hotelových zařízeních si pronajímají soukromí podnikatelé. Tvorbou cen tedy nemůžeme z naší strany nijak ovlivnit. Při poskytování internetu (WiFi) může docházet z různých důvodů ke krátkodobým výpádkům nebo nižšímu výkonu.

### 10.10 Economy pokoje

Nabídka je kapacitně omezena. Tyto cenově zvýhodněné pokoje mohou být umístěny v méně výhodné poloze, s nižším standardem vybavení, menší rozlohou a často bez balkónu.

### 10.11 Cesta letadlem

CK TURECKOTOUR zajišťuje lety na charterových či pravidelných linkách. To znamená, že naše zákazníci přepravíme z místního letiště (pokud to není ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak) na letiště cílového státu. V případě, že se v souslednosti s letenkou přepravou vyskytnou problémy (např. stávka, nepříznivé počasí, technické problémy aj.), o těchto problémech vás budeme informovat v co nejkratším čase. Dobu čekání s tímto spojenou však není v našich silách zkrátit nebo úplně odstranit. Letecká společnost, jakož i CK TURECKOTOUR si vyhrazují právo na změnu trasy do cílové destinace. Informace o letecké společnosti, jakož i o délce letu mají pouze informativní charakter. CK TURECKOTOUR nenese odpovědnost za případné zkreslené informace. Prosíme, abyste se k přeprávce na letišti (check in) dostavili nejpozději 2 hodiny před odletem. Podle možnosti by Vaše příruční zavazadla neměla přesáhnout hmotnost podle kritérií daných leteckou společností. Na palubu si neberte ostré předměty / nástroje nebo zbraň. Hmotnost ostatních bezplatně přepravovaných zavazadel nesmí přesáhnout limit podle kritérií daných leteckou společností. V případě těhotenství letecká společnost nemůže z Vás zrušit letadlo po 34. týdnu po 28. týdnu v případě vícečetného těhotenství) a od 24. týdne se vyžaduje lékařské potvrzení. Pečlivě zvažte, zda-li Váš zdravotní stav umožňuje podstoupit leteckou přepravu. Děti do 2 let cestují zdarma, pokud tomu není uvedeno jinak a nezajišťuje se jim sedadlo v letadle a ani samostatné lůžko v hotelu. Leteckým cestujícím se do prázdninového času nezapočítává první ani poslední den pobytu. Tyto se považují za cestovní dny a jsou určeny pro přepravu zákazníkovi.

### 11. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na všechny služby poskytované CK TURECKOTOUR. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu nebo ve zvláštních podmínkách příložených ke

oprávněna tyto příplatky v případě jejich navýšení klientovi před odletem doúčtovat do jejich skutečné výše s tím, že klient bude seznámen se základní metodikou výpočtu nových cen těchto příplatků.

**2.3.3.** Zvýší-li se daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplatky z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou.

### 3. Platební podmínky

**3.1.** CK TURECKOTOUR má právo na zaplacení plné ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit plnou cenu služeb před jejich poskytnutím. Nesplněním těchto podmínek zákazníkem je důvodem odstoupení od smlouvy se strany CK TURECKOTOUR, přičemž právo na odstupné pro CK TURECKOTOUR zůstává nedotčeno, stejně jako právo na náhradu škody.

**3.2.** Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán takto: Při podpisu cestovní smlouvy je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši 50% ceny zájezdu (není-li stanoveno jinak). Doplátek celkové ceny je zákazník povinen zaplatit 30 dnů před realizací zájezdu. V případě objednání zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před odjezdem, je zákazník povinen uhradit 100 % z ceny zájezdu ihned. V případě koupě zájezdu tzv. „first minute“ do 31. 12. toho kterého kalendářního roku, je zákazník oprávněn uhradit zálohu toliko ve výši 9.000 Kč za každou osobu, která je účastníkem zájezdu, a to za podmínky následného doplatku do 50 % z celkové ceny zájezdu do 31.1. následujícího kalendářního roku. Doplátek celkové ceny je zákazník povinen zaplatit 30 dnů před realizací zájezdu. V případě zájezdu s letenkami je klient povinen uhradit zálohu ve výši 50% ceny zájezdu při podpisu smlouvy a doplatek celkové ceny zaplatit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu. U úhrady převodem termín, kdy je příslušná částka připsána na bankovní účet CK TURECKOTOUR. Při veškerém platebním styku je nutno uvádět přidělený variabilní symbol.

**3.3.** V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem, a to i přes upozornění zákazníka na povinnost zájezd uhradit stanovením náhradního termínu úhrady zájezdu ze strany cestovní kanceláře, je CK TURECKOTOUR oprávněna zájezd zrušit bez dalšího upozornění. Zákazník hradí veškeré náklady spojené se zrušením cesty (storno poplatky).

**3.4.** Zákazník je povinen uhradit platbu přímo CK TURECKOTOUR ve stanovené výši a ve stanovené lhůtě. Úhradu provede bankovní převodem na výše uvedený účet. Za řádnou a včasnou úhradu platby odpovídá CK TURECKOTOUR vždy zákazník. Pokud zákazník ve stanovené lhůtě zálohu či cenu zájezdu neuhradí, CK TURECKOTOUR může odstoupit od smlouvy o zájezdu.

#### 4. Práva a povinnosti zákazníka

**4.1.** K základním právům zákazníka patří:

**4.1.1.** Právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinení cestovní kanceláře CK TURECKOTOUR dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich úhradu.

**4.1.2.** Právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny na [www.tureckotour.cz](http://www.tureckotour.cz).

**4.1.3.** Právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a cenami zájezdu.

**4.1.4.** Právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v čl. 6 (stornopoplatky).

**4.1.5.** Právo písemně oznámit CK TURECKOTOUR, 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 čl.6. V tomto případě se zákazník zavazuje zaplatit manipulační poplatek ve výši 2.000,- Kč/osoba. Původní zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu, manipulačního poplatku a případné úhrady dalších nákladů, které CK TURECKOTOUR, v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou zejména poplatek za změnu letenky, který může dosahovat výše ceny nové letenky.

**4.1.6.** Právo na reklamaci v souladu s článkem 7 (reklamacie).

**4.1.7.** Právo na ochranu osobních dat, která uvádí v cestovní smlouvě a dalších dokumentech před nepovolanými osobami - právo obdržet doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny a způsob oznámení pojistné události.

**4.2** K základním povinnostem zákazníka patří:

**4.2.1.** Poskytnout CK TURECKOTOUR součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované cestovní kanceláří pro zajištění zájezdu.

**4.2.2.** 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.

**4.2.3.** Zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 2 těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem.

**4.2.4.** Převzít od CK TURECKOTOUR doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, cestovní pokyny), řádně si je zkontrolovat a řídit se jimi.

**4.2.5.** Dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných

posouzení a řádné vyřízení reklamace. Reklamací zákazník uplatňuje nejdříve u zástupce CK TURECKOTOUR (delegáta, průvodce) v místě konání zájezdu a aktivně přistupuje k jejímu vyřešení.

Zástupce CK TURECKOTOUR je oprávněn při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby, či jinou odpovídající kompenzací. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo, aby byly co nejmenší. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek v místě vzniku poukázat, nemá nárok na slevu.

Pokud se nedostatek nepodaří odstranit nebo pokud zákazník není spokojen s vyřešením reklamace na místě (v tomto případě doporučujeme uvědomit emailem CK TURECKOTOUR), vyžádá si písemně vyjádření delegáta nebo průvodce. Zákazník může reklamaci uplatnit ústně nebo písemně u CK TURECKOTOUR bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, jinak právo na reklamaci zaniká. Doporučuje se písemně podání reklamace, ve které zákazník uvede své osobní údaje, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Zákazník je povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit, poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace a předložit doklady prokazující skutkový stav. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není dohodnuto jinak. Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje jsou: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), webové stránky: [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz). Zákazník se může rovněž obrátit na platformu pro řešení sporů on-line, která je řízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Cestovní kancelář nese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u 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 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 TURECKOTOUR nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z 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. CK TURECKOTOUR 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. Rozsah odpovědnosti CK TURECKOTOUR při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží. Reklamací zavazadel klient uplatňuje okamžitě po zjištění přímo u letecké společnosti. Poškození nebo ztráta zavazadla při letecké přepravě bude řešeno leteckou společností. Pokud dojde ke škodě, musí být tato skutečnost nahlášena ihned po přiletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol, který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. Nedoručení zavazadla je cestující povinen nahlásit ihned po přiletu. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Každá reklamace musí být učiněna písemně a pro uplatnění reklamace je potřeba předložit následující doklady: reklamační protokol, letenku (palubní vstupenku), zavazadlový lístek, účty od ztracených nebo poškozených věcí a doklad o opravě nebo o neopravitelnosti zavazadla.

#### 8. Povinné pojištění

CK TURECKOTOUR je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku cestovní kanceláře, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu

- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil

- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti

CK TURECKOTOUR je povinna předat zákazníkovi 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. Nároky zákazníka, kterému vznikly proti cestovní kanceláři, přecházejí na pojišťovnu a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

#### 9. Cestovní pojištění

V cenách zájezdů není zahrnuto komplexní cestovní pojištění (léčebné výlohy, převoz, přeložení, repatriace, vyslání opatrovníka, ztráta dokladů, zprostředkování finanční pomoci, připojištění smrti následkem úrazu a trvalých následků úrazu, připojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a na věci třetí osoby, pojištění zavazadel a storna zájezdu). CK TURECKOTOUR nabízí za příplatek komplexní cestovní pojištění. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi cestujícím a pojišťovnou. CK

mluvě o zájezdu mají přednost před nímž Všeobecných podmínek. Podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva uzavřena písemnou formou) a zaplacením zálohy zákazníci potvrzují, že jsou jim známy Všeobecné podmínky, nabídkový list zájezdu nebo popis zájezdu na [www.tureckotour.cz](http://www.tureckotour.cz) s uvedením hlavních charakteristických znaků ubytovacího místa, polohy, kategorie a stupně vybavenosti ubytování, případné dodatečné nabídky, Přepravní podmínky a případné zvláštní podmínky, kterou jsou nejdílnou součástí smlouvy o zájezdu, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.

#### 12. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Souhlas se zpracováním osobních údajů dává zákazník podpisem cestovní smlouvy a to zcela dobrovolně. Zákazník může tento souhlas kdykoliv odvolat a CK TURECKOTOUR musí toto odvolání akceptovat. Tento souhlas se uděluje až do doby jeho písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK TURECKOTOUR a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované CK TURECKOTOUR nabízet a poskytovat. Zákazník dále prohlašuje, že je zmocněn a podpisem této smlouvy uděluje souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zákona č.101/2000 Sb. rovněž i jménem všech osob uvedených ve smlouvě.

#### 13. Zpracování osobních údajů zákazníků

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.

**13.1.** CK TURECKOTOUR je oprávněna zpracovávat osobní údaje, které jí zákazník poskytl či poskytně a jejichž zpracování je nezbytné pro účely uzavření a splnění smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK TURECKOTOUR, případně k vypořádání vzájemných nároků plynoucích ze smlouvy pro účely plnění zákonných povinností CK TURECKOTOUR z takového smluvního vztahu vyplývajících a pro účely oprávněných zájmů CK TURECKOTOUR. Jedná se zejména o identifikační a kontaktní údaje zákazníka (především jméno, příjmení, datum narození, číslo pasu, e-mailovou a korespondenční adresu, místo trvalého pobytu, telefonní číslo). CK TURECKOTOUR je rovněž oprávněna zpracovávat fotografie a videozáznamy (podobizny) zákazníka, pokud jí byl k jejich pořizování a zveřejňování udělen ze strany zákazníka písemný souhlas.

**13.2.** Správce osobních údajů je cestovní kancelář TURECKOTOUR s.r.o. IČO 08224641, se sídlem Opletalova 1337/29, 110 00 Praha 1 – Nové město, kancelář číslo: 345, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 329976. CK TURECKOTOUR při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy, především Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen GDPR).

**13.3.** Zpracování osobních údajů zákazníků u správce probíhá jak automatizovaně, tak manuálně, v elektronické i listinné podobě, zaměstnanci CK TURECKOTOUR a smluvně pověřenými zpracovateli. K osobním údajům zákazníků zpracovávaným pro účely plnění smlouvy mají kromě správce zpravidla přístup také smluvně pověřenými zpracovateli, kterými jsou zejména smluvní dodavatelé služeb souvisejících se zájezdem (ubytovací a stravovací zařízení, delegáti, pojišťovny, dopravci a poskytovatelé dalších služeb), které si v souvislosti se zájezdem zákazník objednal, poskytovatelé doručovacích služeb a provozovatelé IT služeb a software. Zákazník bere na vědomí, že CK TURECKOTOUR může jeho osobní údaje poskytnout také orgánu veřejné správy (včetně např. soudu či orgánu činného v trestním řízení), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy, případně též dalším subjektům, umožňuje-li nebo vyžaduje-li předání osobních údajů zákon nebo je-li předání osobních údajů nezbytné pro naplnění účelu zpracování. V případě zákazníků, kteří mají na základě smlouvy o zájezdu absolvoval zájezd do Turecka, tzn. mimo prostor Evropské unie, předává CK TURECKOTOUR osobní údaje zákazníků příjemci/příjemcům osobních údajů v Turecku. CK TURECKOTOUR zákazníkovi informuje, že ve vztahu k Turecku neexistuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající úrovni ochrany osobních údajů. V jiných případech CK TURECKOTOUR nemá v úmyslu předat osobní údaje mimo prostor Evropské unie ani mezinárodním organizacím.

**13.4.** Osobní údaje zákazníka CK TURECKOTOUR zpracovává k účelům:

**13.4.1.** Uzavření a splnění smlouvy.

**13.4.2.** Splnění právních povinností CK TURECKOTOUR jako správce, a to v rozsahu a za podmínek stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

**13.4.3.** Ochrany oprávněných zájmů a práv CK TURECKOTOUR jako správce, zejména k určení, výkonu nebo obhajobě práv plynoucích CK TURECKOTOUR ze smlouvy se zákazníkem a k propagaci a nabízení svých služeb (tzv. přímý marketing), a to prostřednictvím e-mailových zpráv či zásilek doručovaných poskytovatelem poštovních služeb. Zákazník má právo kdykoliv vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů pro účely propagace a nabízení služeb CK TURECKOTOUR a požádat o zrušení zaslání takovýchto propagačních sdělení, a to zasláním emailu na [tureckotour@tureckotour.cz](mailto:tureckotour@tureckotour.cz) či zasláním písemného sdělení na adresu CK TURECKOTOUR, Opletalova 1337/29, 110 00 Praha 1 – Nové město, kancelář číslo: 345. V takovém případě

kulturních vykloštěl. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu s tím, že CK TURECKOTOUR nenese žádnou odpovědnost za následky, které klient způsobil vlastní nezdovoděností. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vizovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník.

**4.2.6.** Zaplatit sjednanou cenu zájezdu v termínech dle pokynů cestovní kanceláře.

**4.2.7.** Veškeré závaty a odchylky od sjednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit zástupci CK TURECKOTOUR a poskytnout potřebnou součinnost k jejich odstranění.

**4.2.8.** Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.

**4.2.9.** Uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím či jiném zařízení, kde čerpal služby dle cestovní smlouvy

**4.2.10.** Zaplatit administrativní poplatek 300 Kč v případě opravy adresy, telefonu a emailu některého z účastníků zájezdu uvedených na smlouvě o zájezdu nebo skutečně vzniklé náklady CK TURECKOTOUR v případě opravy jména, příjmení, data narození, čísla cestovního dokladu některého z účastníků zájezdu uvedených na smlouvě o zájezdu, pokud bude požadavek na opravu některého ze jmenovaných údajů vznesen teprve po oboustranném potvrzení smlouvy o zájezdu. Poplatek lze účtovat i opakovaně, budou-li požadavky zákazníka CK TURECKOTOUR vznášeny opakovaně.

**4.3.** K základním povinnostem zákazníka právnícké osoby dále patří:

**4.3.1.** Seznámit osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, s těmito Všeobecnými podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od CK TURECKOTOUR obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb.

**4.3.2.** V případě, že byl předmětem služeb zájezd, seznámit osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, s dokladem pojišťovny.

**4.3.3.** Zabezpečit, aby všechny osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, plnily povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.

**4.3.4.** Určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s CK TURECKOTOUR není zajištěn doprovod/průvodcem/delegátem CK TURECKOTOUR. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.

#### **5. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky**

**5.1.** Změny a odchylky jednotlivých služeb CK TURECKOTOUR od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změnu druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, případně mezipřistání. Takovéto změny je povinná zákazníkovi oznamovat, včetně návrhu nové ceny. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změn od cestovní smlouvy neodstoupí, pak platí, že s navrženými změnami souhlasí. Odstoupí-li zákazník z tohoto důvodu od cestovní smlouvy, má právo požadovat uzavření nové cestovní smlouvy na jiný zájezd nejméně ve kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě (je-li v nabídce CK), jinak mu CK TURECKOTOUR vrátí uhrazenou část zájezdu.

**5.2.** CK TURECKOTOUR neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě z důvodu přetížení vzdušných koridorů a dálničních tras. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK TURECKOTOUR neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy, náhradu nečerpaných služeb a náhradu jakékoliv s tím spojené škody.

**5.3.** CK TURECKOTOUR si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků u zájezdu s leteckou dopravou organizovanou CK TURECKOTOUR, a to v případě, že je obsazen z méně jak 75 %. Písemně oznámení o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků, je CK TURECKOTOUR povinná odeslat zákazníkovi (objednavateli zájezdu) nejpozději 5 dnů před datem zahájení zájezdu.

**5.4.** CK TURECKOTOUR je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a dodržet dohodnuté služby. V takovém případě je cestovní kancelář povinná:

**5.4.1.** Zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodném nebo blízcím se původním podmínkami.

**5.4.1.** Vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebyly poskytnuty náhradní plnění.

**5.4.2.** Poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.

**5.5.** CK TURECKOTOUR si vyhrazuje právo na změnu věcného a časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností

TURECKOTOUR v případě pojistné události nepřislouží posuzovat existenci, případně vyšší finančních nároků z pojistného vztahu. Znamená to, že případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou. V případě zrušení zájezdu ze strany zákazníka není možné částku uhrazenou za cestovní pojištění vrátit, neboť za počátek pojištění se považuje den sepsání cestovní smlouvy.

#### **10. Další podmínky**

Další podmínky mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných cestovní smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti cestovní kanceláře.

#### **10.1. Ubytování**

Kategorizace ubytovacích zařízení uvedená na webových stránkách [www.tureckotour.cz](http://www.tureckotour.cz) nebo v dalších propagačních materiálech a ve smlouvě vyjadřuje hodnocení kvality a úrovně ubytování podle úsudku pořadatele, přičemž nemusí odpovídat standardní kategorizaci ubytovacího zařízení vyjádřené počtem hvězd; z rozdílnosti kategorizací se nelze na pořadatelé domáhat žádných nároků. Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu na webových stránkách [www.tureckotour.cz](http://www.tureckotour.cz) nebo v dalších propagačních materiálech. 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 přiležitostně 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 mohou být pokoje jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů nejsou vždy stejné. 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 předmětnou kategorii ubytování. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK TURECKOTOUR na něj nemá obvykle vliv. Některé hotely nebo hotelové komplexy sestávají z centrální budovy a dalších vedlejších budov umístěných v areálu hotelu. Pokoj tak může být umístěn v centrální, ale i ve vedlejší budově. Jednolůžkové pokoje mohou být menší a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Za třílůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací křeslo, rozkládací gauč nebo palanda. Přistýlky neodpovídají vždy standardu běžných hotelových postelí, mohou být užší a kratší. Přidáním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením a snížením vašeho pohodlí a komfortu. Sprcha a WC v letech jsou většinou umístěny společně v koupelně bez rozdělovací stěny či závěsu. Voda odtéká otvorem v podlaze. U většiny hotelů je již sprchová kabinka nebo záves, který ji odděluje. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoj v den odjezdu do 12.00 hodin, možnost nastěhování v den příjezdu je do 14.00 hodině. Informace o odjezdu bude uvedeno informačních pokynech na nástěnkách nebo informací podé delegát na poslední schůzce před odletem. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK TURECKOTOUR vliv. Stavební zákon jednotlivých měst však zakazuje stavební činnost v měsících květen až říjen. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava, bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. To ovšem CK TURECKOTOUR nemůže v žádném případě ovlivnit. Také stavební styl může umožňovat zvukovou prostupnost mezi jednotlivými místnostmi. Zákazník bere na vědomí, že hotel může změnit zpoplatněné i nezpoplatněné služby, jež nejsou součástí zájezdu, otevírací doby restaurací a barů v závislosti na počasí nebo z jiných důvodů. Jednotlivé pokoje nemusí být stejně vybaveny a situovány, jak prezentuje fotografie na webových stránkách. CK TURECKOTOUR nemůže garantovat zajištění pokoje zobrazeného na fotografii na webových stránkách dodaných managementem hotelu. Je třeba brát v úvahu, že fotodokumentace k zájezdu bývá většinou jen orientační a slouží k základní představě o nabízených službách. Není v silách hotelu ani cestovní kanceláře poskytnout zákazníkům fotodokumentaci všech pokojů v hotelu.

#### **10.2. Klimatizace/topení**

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

#### **10.3. Stravování a nápoje**

V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní zvyky. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden v popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo sýra, salámu případně vajíčka, ale vždy jen části těchto surovin. Snídaně podávané 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, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. V hotelech nižší a střední kategorie může být nabídka omezena pouze na některé z uvedených položek. Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu. Nápoje nikdy nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak.

nebudou jeho údaje nadále za tímto účelem zpracovávány.

**13.5.** CK TURECKOTOUR zpracovává osobní údaje především po dobu trvání smlouvy se zákazníkem. Po ukončení smluvního vztahu CK TURECKOTOUR zpracovává osobní údaje po dobu nezbytně nutnou k vypořádání případných nároků ze smlouvy uzavřené se zákazníkem a ke splnění právních povinností, které jsou stanoveny obecně závaznými právními předpisy (např. archivační povinnost správce). Pro účely vytvoření databáze využitelné pro marketing a zejména pro následně zasílaní obchodních nabídek a cílené reklamy (reklamních sdělení) jsou osobní údaje zákazníka zpracovávány, udělí-li k tomu zákazník výslovný souhlas, po dobu 3 let ode dne udělení tohoto souhlasu zákazníkem, nedejme-li k odvolání souhlasu uděleného zákazníkem před uplynutím této doby. Po uplynutí výše uvedených časových úseků jsou osobní údaje zákazníků vymazány.

**13.6.** V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetí osoby, potvrzuje, že je oprávněn poskytnout CK TURECKOTOUR její osobní údaje a že tato osoba byla seznámena s informacemi o zpracování jejích osobních údajů podle tohoto ustanovení bodu 13. Všeobecných podmínek CK TURECKOTOUR.

**13.7.** Zákazník má jako subjekt údajů následující práva:

**13.7.1.** Právo na přístup ke svým osobním údajům

**13.7.2.** Právo na opravu osobních údajů

**13.7.3.** Právo na výmaz osobních údajů – tzv. právo být zapomenut

**13.7.4.** Právo na omezení zpracování

**13.7.5.** Právo na přenositelnost údajů

**13.7.6.** Právo vznést námitku proti zpracování

**13.7.7.** Právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů, pokud by se domníval, že zpracování jeho osobních údajů je porušeno nařízením GDPR.

**13.8.** Požadavek na poskytování osobních údajů je založen především smlouvou, neboť se jedná o údaje, které je nutné uvést do smlouvy o zájezdu (identifikační údaje zákazníka). V důsledku neposkytnutí osobních údajů nezbytných pro splnění smlouvy o zájezdu by nebylo možné uzavření a plnění smlouvy o zájezdu.

**13.9.** Předávání osobních údajů do třetích zemí

CK TURECKOTOUR předává osobní údaje zákazníka do třetích zemí jen v nezbytném rozsahu a jen za účelem realizace zájezdu. Všichni naši zpracovatelé postupují při zpracování v souladu s GDPR. Údaje od nás zpracovává obdrží:

**13.9.1.** Delegát a ubytovací zařízení – v rozsahu jméno, příjmení, pohlaví, datum narození, číslo pasu

**13.9.2.** Převážní společnosti – v rozsahu jméno, příjmení, pohlaví, datum narození, číslo pasu

Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země je možné čerpat z [https://ec.europa.eu/info/index\\_en](https://ec.europa.eu/info/index_en)

Podrobně „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny [www.tureckotour.cz](http://www.tureckotour.cz)

#### **14. Ubytování a přeprava tělesně postižených a jinak handicapovaných osob**

Při uzavírání smlouvy o zájezdu je zákazník povinen upozornit na jakékoliv tělesné postižení a nemocnění účastníka zájezdu a doložit příslušná lékařská potvrzení, a to i pro případ, žádá-li speciální umístění v letadle, jiné zvýhodnění, či má-li s sebou životně důležité léky,

Před zakoupením zájezdu je vždy nutné ověřit u vybraného typu ubytování, zda je možné zajistit bezbariérový pokoj, a zda hotel disponuje bezbariérovým přístupem do společných prostor.

Přepravu vozíčkáře je nutné nahlásit předem v cestovní kanceláři, a to již před podpisem Smlouvy o zájezdu. Klient vozíčkář nemusí vyplňovat formulář "fit to fly", ovšem musí být nahlášena míra pohybového omezení pro zajištění správného odbavení do letadla. Pokud si kompletně imobilní cestující objedná asistenci, je rovněž nutné specifikovat elektrický/manuální invalidní vozík. V případě elektrického a manuálního invalidního vozíku je potřeba nahlásit celkovou váhu a jeho rozměry; u elektrického ještě navíc typ baterie. U elektrických vozíků musí být odpojena baterie (suchá nebo gelová). Baterie se odpojuje už u odbavení a cestující si již zde předseda do letištního asistenčního vozíku. Invalidní vozík na tzv. motokře baterie letecká společnost nepřeváží.

Přeprava osob pohybujících se na invalidním vozíku během transferu letiště - hotel -letišť obvykle vyžaduje speciální dopravní prostředek a může se hradit s příplatkem, proto musí klient cestující na invalidním vozíku záměr použít transfer nahlásit na adresu [tureckotour@tureckotour.cz](mailto:tureckotour@tureckotour.cz) nejpozději 3 pracovní dny před datem odletu. Pak bude klient rovněž informován o případné ceně takového transferu.

**Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 07.11.2024.**