

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK CONSULTOUR s.r.o.

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) obchodní společnosti Consultour s.r.o., IČO: 25959832, se sídlem Vinohradská 1595/31, Praha 2, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 160206, telefonní číslo a elektronická adresa: tel. 775 373 070; e-mail: info@consultour.cz (dále jen „CK“) podnikající v oblasti poskytování služeb cestovního ruchu jako cestovní kancelář ve smyslu §1b zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 159/1999“) jsou platné pro všechny smlouvy o zájezdu, jejíž smluvní stranou je CK, jako pořadatel, ve smyslu § 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), a zákazník, kterým může být ve smyslu § 2521 OZ ve spojení s § 4 zákona č. 159/1999 Sb. jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s CK smlouvu o zájezdu nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva o zájezdu postoupena (dále jen „zákazník“). Tyto VOP jsou platné a účinné ode dne 1. 1. 2021.
- 1.2 Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK (dále jen „Smlouva“). Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., a dále práva a povinnosti smluvních stran ve smyslu § 2521 a násl. OZ.
- 1.3 Obsah práv a povinností CK a zákazníka je kromě Smlouvy, případně v jiném nabídkovém materiálu včetně jejich online verzí na internetových stránkách [www.consultour.cz](http://www.consultour.cz), případně i speciálními podmínkami přiloženými ke Smlouvě, které tvoří její nedílnou součást. V případě rozporu mezi textem Smlouvy a popisem zájezdu v jakémkoli nabídkovém materiálu nebo VOP, má přednost Smlouva.
- 1.4 CK nabízí a prodává zájezdy ve smyslu §1b zákona č. 159/1999 Sb., které realizuje na základě uzavíraných smluv o zájezdu. Smlouva je uzavřena v okamžiku potvrzení ze strany CK. Při uzavírání Smlouvy prostředky komunikace na dálku (zejména internet) je Smlouva uzavřena na základě objednávky zákazníka až v okamžiku akceptace ze strany CK. Při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření vydá CK Smlouvu v textové podobě.
- 1.5 Smlouva je účinná okamžikem jejího uzavření zákazníkem a CK. Tímto okamžikem vznikají vzájemná práva a povinnosti zákazníka (včetně povinnosti platby ceny zájezdu) a CK, není-li ve Smlouvě nebo dále stanoveno jinak.
- 1.6 Osoba, která jako zákazník uzavírá s CK Smlouvu, je objednatelem zájezdu (dále jen „objednatel“). Pokud s CK uzavírá Smlouvu objednatel ve prospěch jiných osob, podpisem Smlouvy stvrzuje, že je zmocněn ostatními zákazníky, v jejichž prospěch uzavírá Smlouvu, k výlučné komunikaci s CK i za ostatní zákazníky. Pro účely článků 2.9, 4.2, 4.4 a 5.3 VOP se za zákazníka považuje toliko objednatel zájezdu, a CK je v těchto případech povinna komunikovat pouze s objednatelem. CK bude komunikovat s ostatními zákazníky, v jejichž prospěch objednatel uzavřel Smlouvu, jen tehdy, pokud o to objednatel CK výslovně požádá nebo to vyžaduje mimořádná situace, pokud zároveň objednatel uvedl kontaktní údaje na tyto osoby.

### 2. CENA ZÁJEZDU A PLATEBNÍ PODMÍNKY

#### Cena

- 2.1 Uzavřením Smlouvy vzniká zákazníkovi povinnost uhradit veškeré platby za zájezd (dále jen „cena zájezdu“). CK je povinna poskytnout zákazníkovi sjednané plnění až v okamžiku, kdy zákazník uhradil cenu zájezdu, ve stanoveném termínu, a to v celé sjednané výši podle případného rozpisu plateb.
- 2.2 Údaje o celkové ceně zájezdu včetně daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladech jsou uvedeny ve Smlouvě. Nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením Smlouvy, jsou ve Smlouvě uvedeny druhy dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Druhem dalších nákladů, které mohou zákazníkovi ještě vzniknout jsou především nově zavedené místní poplatky, daně, taxi, poplatky za vstup do cílové destinace, za transit přes některou oblast, zvláštní poplatky zaváděné v souvislosti s výskytem epidemie či pandemie nemoci nebo v důsledku jejího výskytu a podobně.

#### Platební podmínky

- 2.3 Není-li ve Smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu ujednáno jinak, zákazník je povinen provést vůči CK veškeré platby (včetně ceny zájezdu) na bankovní účet CK uvedený ve Smlouvě pod variabilním symbolem, kterým je rezervační číslo. Zákazník je rovněž oprávněn uhradit platby v hotovosti v sídle či provozovně CK příslušné osobě, která je za CK oprávněna jednat.

- 2.4 Cena zájezdu nebo její část se považuje za uhrazenou okamžikem připsání na bankovní účet dle článku 2.3, případně zaplacením na pokladně CK např. na adrese sídla CK či provozovny CK. Zákazník je oprávněn úhradu provést sám nebo prostřednictvím jím zvolené třetí osoby, které může k úhradě ceny zájezdu nebo její části udělit plnou moc. Takovou osobou může být i zástupce cestovní agentury, která zprostředkovává zákazníkovi uzavření Smlouvy.
- 2.5 Výše záloh a časový rozvrh plateb jsou stanoveny, pokud nebude ve Smlouvě uvedeno jinak, takto:
- (a) zákazník je povinen při uzavření Smlouvy uhradit zálohu ve výši 30 % sjednané ceny zájezdu,  
(b) zbývající doplatek ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před odjezdem.
- 2.6 Cena zájezdu či její část může být hrazena také formou poukazu či karty benefitních společností či obdobným bonusem či slevou (dále jen „**benefitní poukaz**“), které CK akceptuje. Použití benefitního poukazu pro platbu ceny zájezdu či její části se řídí podmínkami pro uplatnění a přijímání benefitních poukazů stanovenými vydavatelem daného benefitního poukazu. Benefitní poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě. Benefitní poukaz nelze směnit za peníze, a to ani v případě odstoupení od Smlouvy ze strany CK nebo zákazníka. Původní benefitní poukaz se zákazníkovi nevrací. Benefitními poukazy lze hradit pouze ubytování, nikoliv dopravu, skipasy nebo pojištění. Benefitní poukazy nelze uplatnit při koupi ubytování/zájezdu u zprostředkovatele.

### **Snížení a zvýšení ceny při změně nákladů**

- 2.7 CK je v souladu s § 2530 OZ oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu z důvodů, že se zvýší:
- (a) ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie;  
(b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou; nebo  
(c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.
- 2.8 Způsob výpočtu cenových úprav dle článku 2.7 je následující. V případě, že se v období mezi uzavřením Smlouvy a přiměřenou dobou před zahájením zájezdu (ne později než dvacátý první den před zahájením zájezdu) zvýší:
- (a) náklady dle článku 2.7(a), je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšení těchto nákladů na obstarání zájezdu CK, přičemž není-li ve Smlouvě, stanoveno jinak, je cena zájezdu vypočtena s přihlédnutím k nákladům dle článku 2.7(a) platným ke dni uzavření Smlouvy;  
(b) náklady dle článku 2.7(b), je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšení těchto nákladů na obstarání zájezdu CK, přičemž není-li ve Smlouvě, resp. v potvrzení o zájezdu, stanoveno jinak, je cena zájezdu vypočtena s přihlédnutím k nákladům dle tohoto článku 2.7(b) platným ke dni uzavření Smlouvy;  
(c) směnný kurs dle článku 2.7(c), je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšení nákladů na obstarání zájezdu CK, přičemž není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je cena zájezdu vypočtena dle směnného kurzu dle článku 2.7(c) vyhlášeného Českou národní bankou ke dni uzavření Smlouvy.
- 2.9 Dojde-li ke zvýšení ceny podle článku 2.8, doručí CK oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zasláným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě, nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu se zdůvodněním zvýšení ceny a výpočtu tohoto zvýšení. Splatnost zvýšení ceny zájezdu nastává ve lhůtě uvedené v oznámení o zvýšení ceny zájezdu, jinak do 14 dní od doručení oznámení.
- 2.10 Zákazník má právo na snížení ceny zájezdu z důvodu snížení nákladů uvedených v článku 2.7, ke kterému dojde v době mezi uzavřením smlouvy a zahájením zájezdu, přičemž snížení ceny zájezdu se provede tak, že se cena zájezdu sníží o částku odpovídající prokazatelnému snížení nákladů CK uvedených v článku 2.7, a to tehdy, doručí-li zákazník CK v období mezi uzavřením Smlouvy a přiměřenou dobou před zahájením zájezdu (ne později než dvacátý den před zahájením zájezdu) žádost o snížení ceny zájezdu, v níž uvede, z jakého důvodu dle článku 2.8 snížení ceny zájezdu žádá a konkretizuje důvody, pro které se domnívá, že došlo ke snížení nákladů CK. CK má v případě snížení ceny zájezdu právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena (dále jen „**administrativní poplatek**“). Tuto skutečnost a částku snížení slevy z ceny zájezdu o administrativní poplatek CK zákazníkovi oznámí. Na žádost zákazníka CK vynaložené administrativní poplatky odůvodní. Žádost o odůvodnění administrativních nákladů musí zákazník doručit CK do 14 dní ode dne doručení oznámení CK o slevě ze zájezdu a o jejím snížení o administrativní poplatek. Splatnost slevy ceny zájezdu poníženého o administrativní poplatek nastává ve lhůtě uvedené v oznámení CK o snížení slevy z ceny zájezdu, jinak do 14 dní od doručení oznámení.

### 3. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

#### Práva zákazníka

##### 3.1 Zákazník má zejména následující práva:

- (a) odstoupit od Smlouvy dle článku 5.6(a) kdykoli před zahájením zájezdu proti zaplacení přiměřeného odstupného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy dle čl. 5.7 a 5.8, případně odstupného stanoveného CK v souladu s ust. § 2533 OZ;
- (b) postoupit smlouvu dle článků 4.5 až 4.7 a v souladu s § 2532 OZ na třetí osobu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, pokud zákazník písemně CK oznámí, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení;
- (c) na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb specifikovaných ve Smlouvě a na poskytnutí pomoci v nesnázích dle článku 7.1;
- (d) na ochranu osobních údajů, které jsou obsahem Smlouvy, podrobnosti k ochraně osobních údajů jsou uvedeny na internetových stránkách [www.consultour.cz](http://www.consultour.cz)
- (e) na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech týkajících se zájezdu, které jsou CK známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě nebo v popisu zájezdu na internetových stránkách [www.consultour.cz](http://www.consultour.cz) k okamžiku uzavření Smlouvy, a to ve lhůtě nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu (je-li Smlouva uzavřena v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu, splní pořadatel tyto povinnosti již při uzavření Smlouvy/neprodleně po uzavření Smlouvy), a pokud to vyžadují okolnosti, i na předání nezbytných stvrzenek, poukázek a přepravních dokladů, zejména letenek, poukazů k ubytování nebo stravování, dokladů nutných pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiných dokladů jichž je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy třeba, zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě;
- (f) na sdělení údajů o povinném pojištění CK pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze Smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti dle článku 8;
- (g) na sdělení údajů o komerčním cestovním pojištění zákazníka dle článku 9, pokud si jej zákazník sjednal ve spolupráci s CK;
- (h) na reklamaci vad zájezdu v souladu s článkem 6.

#### Povinnosti zákazníka

##### 3.2 Zákazník má zejména následující povinnosti:

- (a) řádně a včas uhradit cenu zájezdu;
- (b) plnit veškeré další povinnosti plynoucí ze zákona, zejm. OZ, nebo ze Smlouvy;
- (c) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků, dodavatelů služeb CK či jejich zástupců (včetně delegáta), ohrozila nebo poškodila dobré jméno CK, přičemž je povinen dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, neporušovat svým chováním bezpečnost dopravy nebo zájezdu, nenarušovat veřejný pořádek, nedopouštět se jakékoli verbální či fyzické inzultace ve směru k jakýmkoli jiným osobám včetně zaměstnanců, zástupců nebo dodavatelů služeb CK, nebýt ve stavu pod vlivem nepřiměřeného množství alkoholu a nebýt ve stavu pod vlivem jiných návykových a omamných látek, řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné osoby určené CK a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů, počínat si za všech okolností tak, aby předcházel vzniku škody na zdraví a majetku nebo jiné újmy své, ostatních zákazníků, poskytovatelů služeb nebo CK či třetích osob, a uhradit případnou újmu, kterou způsobil;
- (d) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět CK požadované údaje ve Smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů;
- (e) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilé osoby a souhlas zákonných zástupců s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje; předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu na služby čerpané v zahraničí; a v případě, že stát, kam cestuje nezletilá osoba, vyžaduje písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním (informace lze zjistit na webových stránkách ministerstva zahraničí ČR <http://www.mzv.cz> v rubrice věnované konkrétnímu státu), zajistit takový doklad zákonných zástupců nezletilého s úředně ověřeným podpisem;

- (f) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, pobytu apod.) se všemi požadovanými doklady;
  - (g) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění, souhlas zákonných zástupců s vycestováním nezletilého, pokud je vyžadován apod.); příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si zajistit na své vlastní náklady; CK upozorňuje, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění příslušné země;
  - (h) splnit na své vlastní náklady zdravotnické či epidemiologické povinnosti při pobytu a cestách v tuzemsku i v zahraničí (vč. očkovacích, testovacích apod.), mít příslušná lékařská či jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt, které jsou stanoveny právními předpisy a opatřeními orgánů příslušných zemí pobytu i tranzitu, leteckými či jinými dopravci, ubytovateli apod.;
  - (i) uplatnit bez zbytečného odkladu přímo u dopravce ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel;
  - (j) veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bez zbytečného odkladu po jejich zjištění na místě oznámit zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění, jakož určit přiměřenou lhůtu CK k odstranění vad;
- 3.3 Zákazník byl před uzavřením Smlouvy informován o pasových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové destinaci (státu určení). Zákazník dále stvrzuje, že uvedené informace sleduje také na internetových stránkách ministerstva zahraničních věcí <http://www.mzv.cz>, přičemž je srozuměn s tím, že jsou na těchto stránkách umístěny také další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích (státech určení).

#### 4. ZMĚNA ZÁVAZKŮ ZE SMLOUVY A POSTOUPENÍ SMLOUVY

##### Změny závazků

- 4.1 CK si vyhrazuje právo změnit závazky plynoucí ze Smlouvy.
- 4.2 Změní-li CK závazky ze Smlouvy tak, že se jedná o nepodstatnou změnu Smlouvy, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi v textové podobě doručením oznámení na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě. Za nepodstatnou změnu závazků ze Smlouvy se považují jiné změny než změny skutečností uvedených v § 2527 OZ a zvýšení ceny zájezdu o 8 a méně % ceny zájezdu. Změna některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ může být podle okolností případu podstatnou nebo nepodstatnou změnou Smlouvy.
- 4.3 CK si tímto pro případ, že ji k tomu budou vnější okolnosti nutit, vyhrazuje právo nepodstatně změnit sjednané náležitosti zájezdu následujícím způsobem:
- (a) pro případ, že CK bude nucena změnit ubytovací zařízení, kde měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazník ubytován, poskytne CK zákazníkovi ve sjednané destinaci ubytovací zařízení stejné nebo vyšší jakosti;
  - (b) pro případ, že CK bude nucena změnit způsob stravování, který měl být dle Smlouvy zákazníkovi poskytován, poskytne CK zákazníkovi způsob stravování stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu. V této souvislosti CK upozorňuje, že změna formy stravování z all-inclusive na jinou formy stravování neznámá, že jedná o změnu sjednané náležitosti zájezdu podstatným způsobem, pokud bude zákazníkovi nabídnut alternativní způsob stravování se stejnou nebo vyšší kvalitou.
- 4.4 Zamýšlí-li CK změnit závazky ze Smlouvy tak, že by se jednalo o podstatnou změnu Smlouvy, tj. (zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %) podstatná změna některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ v důsledku působení vnější okolnosti, nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala podle § 2528 odst. 1 písm. h) OZ, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi. CK učiní oznámení v textové podobě doručením na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě. Spolu s oznámením CK předloží návrh na změnu závazku ze Smlouvy. CK v oznámení uvede dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu; lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od Smlouvy podle článku 5.6(d); důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy podle článku 5.6(d); a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy ve lhůtě podle článku 5.6(d), platí, že se změnou závazků ze Smlouvy souhlasí.

## Postoupení smlouvy

- 4.5 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník Smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník včas oznámení o změně v osobě zákazníka v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. CK má v případě postoupení Smlouvy právo požadovat po zákazníkovi manipulační poplatek za administrativní náklady spojené s postoupením Smlouvy ve výši 500 Kč (dále jen „manipulační poplatek“) a další vynaložené náklady spojené s postoupením Smlouvy a v souvislosti se změnou v osobě zákazníka, a tuto skutečnost zákazníkovi na žádost písemně doloží (zejména může jít o manipulační poplatek CK, poplatky za změnu letenky, jízdenky apod.). Žádost o doložení nákladů spojených s postoupením Smlouvy musí zákazník doručit CK do 5 dnů ode dne doručení oznámení CK o výši požadovaných nákladů spojených s postoupením Smlouvy zákazníkovi.
- 4.6 Zákazník a nový zákazník, na něhož byla Smlouva postoupena, jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.
- 4.7 Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle Smlouvy využívala speciální nabídku (např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“), ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve Smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze Smlouvy je vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vznikly, povinen v takovém případě před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Pokud měl původní zákazník zakoupeno cestovní pojištění zprostředkované CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

## 5. Odstoupení od smlouvy

### Odstoupení ze strany CK

- 5.1 CK je oprávněna před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit z následujících důvodů
- (a) zrušení zájezdu pro nedosažení nejnižšího počtu osob nutného k uskutečnění zájezdu (viz článek 5.3);
  - (b) pokud CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti (pro nevyhnutelné mimořádné okolnosti platí v zásadě obdobné podmínky dle článku 5.6(b), tedy tyto musí mj. existovat v době odstoupení od Smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněný zájezd dle Smlouvy, nepominou, přičemž nemohou mít důvod v nebo být vzniklé jen z poměrů CK), v takovém případě CK zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu; nebo
  - (c) poruší-li zákazník podstatně svou povinnost vyplývající ze Smlouvy, zejména tehdy, poruší-li zákazník některou ze svých povinností uvedených v článku 3.2, nebo
  - (d) bude-li zákazník v prodlení s úhradou jakékoli platby vůči CK.
- 5.2 Odstoupí-li od Smlouvy CK z důvodu dle článku 5.1(c) nebo 5.1(d), vrátí CK zákazníkovi cenu zájezdu poníženou o odstupné, jehož výše se vypočte shodným způsobem, jako se počítá odstupné v případě odstoupení od Smlouvy zákazníkem podle článků 5.7 a 5.8. Rozhodným dnem pro výpočet výše odstupného v případě odstoupení od Smlouvy CK je den, kdy bylo zákazníkovi odstoupení od Smlouvy doručeno.
- 5.3 Pro případ, že zákazník poruší podstatným způsobem některou ze svých povinností dle článku 3.2(c) a ohrožuje tím život, zdraví nebo majetek ostatních účastníků zájezdu, CK, jejich zástupců či dodavatelů služeb a/nebo jakýchkoli třetí osob, vyhradzuje si CK možnost zákazníka vyloučit ze zájezdu s tím, že v takovém případě jsou ukončeny závazky ze Smlouvy. Zákazník v takovém případě nemá nárok na vrácení jím uhrazené ceny zájezdu, a nahradí CK veškeré související náklady a vzniklou škodu.

### Odstoupení ze strany zákazníka

- 5.6 Zákazník může před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit
- (a) vždy, avšak v takovém případě je povinen, není-li dále stanoveno jinak, hradit CK odstupné;

- (b) před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. Nevyhnutelné a mimořádné okolnosti musí existovat v době odstoupení od Smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněný zájezd dle Smlouvy, nepominou. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd a nemusí platit CK odstupné, nestanoví-li právní předpis jinak. Zákazník v případě odstoupení podle tohoto článku nemá právo na náhradu újmy. Nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi není onemocnění zákazníka, nařízení karantény zákazníkovi nebo uložení povinnosti testů, povinné vakcinace, povinnost prokázání bezinfekčnosti zákazníka (CovidPass apod.), ani žádné jiné skutečnosti mající důvod v nebo vzniklé jen z osobních poměrů zákazníka; tyto okolnosti ani nejsou důvodem pro odstoupení zákazníka od smlouvy bez úhrady odstupného;
- (c) z důvodu, že CK podstatně porušila své zákonné nebo smluvní povinnosti;
- (d) před zahájením zájezdu od Smlouvy z důvodu, že nesouhlasí s podstatnou změnou Smlouvy z důvodů dle článku 4.4, a to ve lhůtě 5 dní ode dne doručení návrhu na změnu závazku ze Smlouvy dle článku 4.4. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd a nemusí platit CK odstupné, nestanoví-li právní předpis jinak. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy ve stanovené lhůtě, platí, že se změnou závazku ze Smlouvy souhlasí.

### **Odstupné a vypořádání plateb**

- 5.7 Výše odstupného, které je zákazník povinen uhradit, závisí na dni, kdy bylo CK doručeno odstoupení od Smlouvy zákazníkem. Odstoupí-li zákazník ve lhůtě
- a) více než 25 dní před zahájením zájezdu, činí výše odstupného 30% z celkové ceny zájezdu;
  - b) 24 – 20 dní před zahájením zájezdu, činí výše odstupného 50% z celkové ceny zájezdu;
  - c) 19 – 14 dní před zahájením zájezdu, činí výše odstupného 70% z celkové ceny zájezdu;
  - d) 13 – 4 dny před zahájením zájezdu, činí výše odstupného 90% z celkové ceny zájezdu;
  - e) 3 a méně dní před zahájením zájezdu, činí výše odstupného 100% z celkové ceny zájezdu;
- 5.8 V případě odstoupení od smlouvy CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátí zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o částku odpovídající odstupnému (pokud se hradí) a doručí zákazníkovi oznámení CK o vrácení plateb za zájezd snížených o odstupné. CK tak má právo jednostranně započíst odstupné proti pohledávce zákazníka z titulu nároku na vrácení jím nebo v jeho prospěch učiněných plateb za zájezd.

## **6. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU**

- 6.1 Práva z vadného plnění, související vzájemná práva a povinnosti CK a zákazníka, upravuje reklamační řád CK, který je dostupný na následujících internetových stránkách: <https://www.consultour.cz/dokumenty.html>. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.
- 6.2 Zákazník je povinen vytknout CK vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy ji zjistí nebo kdy ji zjistit mohl a měl. Zákazník je povinen, pokud je to možné, vytknout vadu již přímo v místě poskytování služby - na hotelové recepci, zástupci místní agentury nebo asistenční službě CK na telefonu tak, aby mohla být zjednána okamžitá náprava. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.
- 6.3 CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li CK vadu v přiměřené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.
- 6.4 Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti zákazníka CK se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení zprostředkovateli prodeje zájezdu.
- 6.5 Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit zástupci hotelu/rezidence, zástupci místní agentury či jiné oprávněné osobě určené CK přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného CK pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům /poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

- 6.6 Uplatní-li zákazník reklamaci, je osoba pověřená CK povinna po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta. Do této lhůty se nezapočítává čas potřebný k odbornému posouzení vady.
- 6.7 Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu v důsledku vady zájezdu je dva roky.

## **7. POMOC V NESNÁZÍCH A PRÁVO NA NÁHRADU ÚJMY**

- 7.1 V případě uzavření Smlouvy CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a je povinna poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.
- 7.2 Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.
- 7.3 CK odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby. Vytkl-li zákazník CK vadu podle článku 6.2 a neodstranila-li ji CK, má zákazník právo na náhradu škody. CK se povinnosti k náhradě újmy zprostí, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu újmy je dva roky.

## **8. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ PROTI ÚPADKU**

- 8.1 CK uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku CK se Slavia pojišťovna a.s. se sídlem Praha 4, Táborská 940/31, PSČ: 140 00, Česká republika, IČ: 601 97 501. Na základě této pojistné smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:
- (a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu do místa odjezdu nebo do jiného místa, na němž se CK se zákazníkem dohodla, pokud je tato doprava součástí zájezdu;
- (b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil; a
- (c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.
- 8.2 V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky (dále jen „ČR“), 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 včetně 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 zajišťovala sama. Pojišťovna může zákazníkovi poskytnout pojistné plnění ve formě úhrady služeb, na základě kterých zákazník pokračuje ve svém zájezdu. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění Smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

## **9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA**

- 9.1 Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění. Zákazník má možnost si sjednat pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti. Sjednání tohoto pojištění CK doporučuje a zároveň zákazníkovi umožňuje sjednání odpovídajícího pojištění jejím prostřednictvím.

## **10. ROZHODNÉ PRÁVO, ŘEŠENÍ SPORŮ, STÍŽNOSTI**

- 10.1 Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy uzavřené s CK nebo v souvislosti s takovou Smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí Smlouva, resp. potvrzení o zájezdu, a to včetně těchto VOP.
- 10.2 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>.

- 10.3 Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporu online ONLINE DISPUTE RESOLUTION“ (dále jen ODR) na webových stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.
- 10.4 Zákazník je oprávněn vůči CK uplatnit jakékoli své případné stížnosti na adrese sídla CK, na e-mailové adrese [info@consultour.cz](mailto:info@consultour.cz) nebo na telefonní lince +420 775 373 070. Případné stížnosti zákazníků projedná odpovědná osoba určená CK a po přezkoumání stížnosti zákazníka o výsledcích přezkumu informuje v přiměřené lhůtě.

## 11. 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, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny). Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn 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 zde: <https://www.consultour.cz/dokumenty/GDPR.pdf>

