

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

### Úvodní ustanovení

Cestovní kancelář Consultour, se sídlem Vinohradská 1595/31, Praha 2, IČO: 25959832, zapsaná v OR u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 160206 (dále jen CK), se zabývá prodejem zájezdů a jednotlivých služeb cestovního ruchu, které tvoří „spojené cestovní služby“.

Smlouva o zájezdu (dále jen „SOZ“) je uzavírána v souladu s občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), mezi CK a zákazníkem. Smlouva může být uzavřena přímo s CK nebo prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře, který jedná na základě a v mezích uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení. CK/CA je povinna poskytnout zákazníkovi před tím, než učiní závaznou objednávku nebo před uzavřením SOZ informace na standardizovaném příslušném formuláři. Standardizovaný formulář pro informace k zájezdu je k dispozici na prodejních místech a umístěn na [www.consultour.cz](http://www.consultour.cz) v sekci dokumenty.

### Smluvní vztah

Vzájemný vztah a právní poměr mezi CK a zákazníkem se řídí § 2521 a násl. občanského zákoníku. Tento vztah vznikne na základě písemné SOZ, která se řídí všeobecnými smluvními podmínkami (dále jen „VSP“). Tato SOZ musí být řádně vyplněna, podepsaná zákazníkem. SOZ je závazná i pro ostatní osoby, které jsou zapsány na SOZ jako spolucestující nebo spolubydlící. Za spolucestující ručí svým podpisem zákazník. (1. na přihlášce), který seznámil ostatní se smluvními všeobecnými podmínkami. SOZ lze uzavřít i prostřednictvím obchodního zástupce. U nezletilých osob musí SOZ podepsat jejich zákonný zástupce. Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených v SOZ.

### Cena zájezdu

SOZ se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka zájezd a zákazník se zavazuje zaplatit celkovou cenu. Celková cena je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SOZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Cena zájezdu je uvedena na webových stránkách CK u každého zájezdu, dále v nabídkovém textu nebo v dodatečné nabídce a poté ve SOZ. Celková cena zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně specifikovány.

### Změna ceny zájezdu

CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady: a) daně, jakákoliv dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SOZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, nebo b) směnný kurs CZK použitý pro stanovení ceny zájezdu, nebo c) ceny pohonných hmot, platby spojené s dopravou, jako jsou letištní přístavní či jiné poplatky. CK je povinna doručit oznámení o zvýšení ceny zákazníkovi v textové podobě a to nejdéle dvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a přesný výpočet. Zvýšení ceny o více jak 8% umožňuje zákazníkovi odstoupit od SOZ bez zaplacení odstupného. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, musí mu být navraceny veškeré platby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Jestliže dojde mezi uzavřením SOZ a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny. CK má v takovém případě právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena.

Zvýšení i snížení ceny je přípustné pouze tehdy, je-li při existenci dohodnutých předpokladů počítáno také s přesným údajem o výpočtu nové ceny. Zákazníkovi musí být změny cen a jejich okolností objasněny.

### Platební podmínky

CK si vyhrazuje právo na zaplacení celé služby před jejich poskytnutím. CK nejprve provede rezervaci a přidělí zákazníkovi rezervační číslo, které slouží při platbě jako variabilní symbol. V době rezervace musí být odevzdána nebo zaslána řádně vyplněná SOZ (počítá se den převzetí SOZ CK Consultour) spolu s přiloženou kopií dokladu o platbě. V případě, že dojde k opožděnému předání SOZ a kopie platebního dokladu, vyhrazuje si CK právo neakceptovat tímto přihlášením účastníka na zájezd a obsadit původně rezervované místo jiným náhradníkem. Při podpisu SOZ je zákazník povinen složit zálohu 50% z celkové ceny zájezdu. Doplatek musí být zaplacen v CK nejpozději do 30 dnů před odjezdem, jinak může ze strany CK dojít k vypovězení smlouvy se zákazníkem a zaplacená záloha zájezdu bude vyúčtována dle odstupného. Na další odškodnění již zákazník nemá nárok. Jestliže dojde k uzavření SOZ v době kratší než 30 dní před zahájením zájezdu, je zákazník povinen uhradit 100% z celkové ceny zájezdu v den

uzavření SOZ. Zaplacením ceny se považuje den převzetí hotovosti nebo den připsání finančních prostředků na účet CK a to do výše 100% stanovené ceny služeb.

### Odstoupení od SOZ ze strany zákazníka a odstupné

Zákazník má kdykoliv před započtením zájezdu právo odstoupit od SOZ, avšak zrušení této SOZ nastává dnem doručení oznámení o odstoupení (storno). Oznámení o odstoupení od smlouvy je zákazník povinen předat osobně v CK, doporučenou poštou, faxem nebo elektronickou poštou (e-mailem). K určení výše odstupného je rozhodující datum převzetí cestovní kancelář. Při odstoupení od SOZ bude při vzájemném vyúčtování započteno toto odstupné:

více než 25 dní před odjezdem: 30% \*  
24 až 20 dní před odjezdem: 50% \*  
19 až 14 dní před odjezdem: 70% \*  
13 až 4 dny před odjezdem: 90% \*  
3 a méně dní před odjezdem: 100% \*  
\*) z celkové ceny zájezdu (včetně dopravy)

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy bez úhrady odstupného pokud: a) CK zvýší cenu zájezdu o více než 8%, b) podstatně změní některou z hlavních náležitostí zájezdu (např. délka pobytu, umístění ubytování, způsob stravování c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolím nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající zásadní vliv na poskytování služeb zahrnutých v zájezdu. Pokud zákazník využije práva odstoupit od smlouvy, CK musí vrátit veškeré platby do 14 dnů.

### Právo zákazníka na postoupení SOZ

Zákazník má právo písemně oznámit cestovní kanceláři, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se SOZ, všeobecnými smluvními podmínkami a že splňuje všechny podmínky účastníka na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dní před zahájením zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a jsou povinni uhradit cestovní kanceláři manipulační poplatek ve výši 500,- Kč za jednu změnu.

### Odstoupení od SOZ ze strany CK

CK má právo odstoupit od SOZ pokud:

a) počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a pořadatel oznámil zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než

- 1) 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní
- 2) 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 – 6 dní
- 3) 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny nebo b) mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

Pořadatel v těchto případech vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká mu však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

Při odstoupení od smlouvy pořadatel vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy, veškeré platby uhrazené zákazníkovi nebo v jeho prospěch za zájezd, v případech stanovených tímto zákonem pak snížené o odstupné za předčasné ukončení závazku ze smlouvy.

### Vady zájezdu

Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytovaná v souladu se SOZ. V takovém případě je zákazník povinen tuto skutečnost oznámit CK bez zbytečného odkladu na telefonním čísle asistenční služby CK uvedeném ve SOZ i v pokynech na cestu. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SOZ bez zaplacení odstupného. Na vady a nedostatky, které mohly být odstraněny již v době trvání zájezdu, ale byly vytknuty až později, nebude brán zřetel.

## Pomoc v nesnázích

Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, poskytne mu pořadatel zájezdu neprodleně pomoc, zejména tím, že mu:

- a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci
- b) je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku
- c) pomůže najít náhradní cestovní řešení

Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může pořadatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

## Cestovní doklady

Cestovní doklady si zákazníci zásadně obstarávají sami. Za jejich úplnost a správnost nese zodpovědnost každý zákazník sám.

## Pojištění

Ceny zájezdů zahrnují povinné smluvní pojištění CK dle zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění.

Cestovní pojištění zákazníka není zahrnuto v ceně. CK doporučuje svým zákazníkům uzavřít jejím prostřednictvím komplexní cestovní pojištění Allianz pojišťovny, a.s., zahrnující bezlimitní pojištění léčebných výloh v zahraničí, repatriaci, úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění zavazadel a pojištění storna zájezdu. Kompletní informace k pojištění jsou k dispozici na stránkách [www.consultour.cz](http://www.consultour.cz) v sekci dokumenty. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK je pouze zprostředkovatelem tohoto smluvního vztahu a do řešení a likvidace případné pojistné události nevstupuje.

## Práva a povinnosti zákazníka

### Zákazník má právo:

1. reklamovat případné vady poskytnutých služeb včetně požadování odstranění těchto vad bez zbytečného odkladu
2. být seznámen se všemi případnými změnami v programu, rozsahu služeb a ceny zájezdu
3. na řádně poskytnutí služeb ze strany CK
4. na ochranu dat, které uvádí v přihlášce před nepovolanými osobami
5. obdržet doklad o povinném smluvním pojištění CK Consultour pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
6. kdykoliv odstoupit od SOZ před zahájením zájezdu (článek Odstoupení od SOZ ze strany zákazníka a odstoupné)

### Zákazník má povinnost:

1. dostavit se 15 minut před plánovaným časem na odjezdové místo a mít u sebe platný doklad pro řádný vstup do zahraničí
2. řídit se informačními materiály CK a dbát pokynů vedoucího zájezdu u autobusové dopravy, dodržovat stanovený program
3. zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit nebo poškodit ostatní účastníky zájezdu
4. chovat se v místě pobytu tak, aby to nebylo v rozporu se zákonem navštívené země
5. v případě zrušení účasti na zájezdu uhradit odstoupné (článek Odstoupení od SOZ ze strany zákazníka a odstoupné)
6. dodržet povolené hmotnostní a objemové limity svých zavazadel
7. při poškození ubytovacího zařízení uhradit škodu ubytovateli (náhrada škody může být odečtena z vratné kauce)
8. opustit apartmán/pokoj při odjezdu ve stanovenou dobu viz pokyny k odjezdu a předat ho v původním a nepoškozeném stavu
9. objednavatel zájezdu je povinen všechny své spolucestující seznámit se všeobecnými smluvními podmínkami CK a zabezpečit jejich dodržování
10. CK nemá povinnost hradit zákazníkovi náklady spojené s komunikací s asistenční službou na telefonu v ČR

## Práva a povinnosti CK

### CK má právo:

1. z důvodů, které nemůže ovlivnit (nedostatek účastníků na akci, extrémní změna klimatických podmínek atd.) zájezd zrušit nebo změnit termín
2. okamžitě odstoupit od smlouvy se zákazníkem, jestliže nebude uhrazen doplatek 30 dní před odjezdem
3. čekat na zákazníka v místě odjezdu pouze 15 minut po plánované době odjezdu, v případě, že se zákazník nedostaví k odjezdu do této lhůty, zaniká nárok na přepravu s tím, že zaplacená cena zájezdu propadá ve prospěch CK jako smluvní pokuta a zákazník již nemá nárok na další odškodnění
4. změnit objekt ubytování z důvodů nenadálé změny obsazenosti ze strany zahraničního partnera za předpokladu dodržení místa pobytu a srovnatelné kvality ubytování

5. poznámky v SOZ typu "ubytování s, výhled na, ubytování v patře, sezení v busech,..." mají pro CK pouze informační, nikoliv smluvní charakter a jsou považovány za přání zákazníka bez právní vymahatelnosti

### CK má povinnost:

1. zaslat zákazníkovi písemnou formou pokyny na cestu nejpozději 7 dní před odjezdem, pokud zákazník neobdrží výše uvedené pokyny nejdříve 7 dní před odjezdem na zájezd, zavazuje se kontaktovat prodejní kancelář, v opačném případě se má za to, že zákazník podrobné pokyny k zájezdu obdržel
2. informovat zákazníka o případných změnách v programu nebo ceny zájezdu
3. řádně a kvalitně poskytnout v průběhu zájezdu sjednané služby

## 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 zákonně 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 zmocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kancelář 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.html>

### Ostatní

Cestovní kancelář Consultour s.r.o. je pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona.

### Závěrečná ustanovení

Právní vztahy z těchto všeobecných obchodních podmínek vyplývající se řídí právním řádem České republiky. Případné spory projednávají soudy příslušné dle příslušných ustanovení občanského soudního řádu. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VSP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

Tyto podmínky vstupují v platnost dnem podpisu SOZ a jsou platné od 01. 07. 2018. Zákazník potvrzuje svým podpisem na SOZ, že mu jsou všeobecné podmínky známy, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá.