

# Všeobecné smluvní podmínky

## Smluvní vztah

Vzájemný vztah a právní poměr mezi cestovní kanceláří CONSULTOUR s. r. o. se sídlem Vinohradská 1595/31, Praha 2, IČO: 25959832, zapsaná v OR u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 160206 (dále jen CK) a zákazníkem, se řídí § 2521 a násl. občanského zákoníku. Tento vztah vznikne na základě písemné smlouvy o zájezdu (dále jen SOZ), který se řídí všeobecnými smluvními podmínkami. Tato SOZ musí být řádně vyplněna, podepsaná zákazníkem. SOZ je závazná i pro ostatní osoby, které jsou zapsány na SOZ jako spolucestující nebo spolubydící. 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.

## Platební podmínky a cena zájezdu

Cena zájezdu je cena smluvní sjednaná mezi CK a zákazníkem a je vždy uvedena v SOZ. CK si vyhrazuje právo na zaplacení celé služby před jejich poskytnutím. Cena zájezdu je přesně specifikovaná v nabídkovém katalogu a zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně specifikovány. 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 cestovní kanceláří Consultour) spolu s příloženou kopií o platbě. V případě, že dojde k opožděnému předání SOZ a kopie platebního dokladu, vyhrazuje si CK právo neakceptovat tímto přihlášení 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 dochází ze strany CK k okamžitě vypovězení smlouvy se zákazníkem a zaplacená záloha zájezdu bude vyúčtována dle odstupného. Na další odškodnění již zákazník nemá nárok. Vzhledem k tomu, že katalogové ceny jsou kalkulovány dle kurzu, který je platný v době, kdy je katalog dáván do tisku, vyhrazuje si CK právo vlivem změny kurzu a zvýšení ceny pohonných hmot, platby spojené s dopravou jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu zvýšit cenu zájezdu a pobytu max. o 10%. Cenu lze zvýšit max. 21 dní před zahájením zájezdu a CK je povinna zákazníka o této změně informovat písemně. Při zvýšení nad 10% ceny zájezdu může zákazník od smlouvy odstoupit a požadovat po CK vrácení zálohy. V případě, že byla vrácena zákazníkovi celá částka, nemá nárok na jakoukoliv další náhradu. Všem klientům CK, kteří se rozhodnou při rezervaci zájezdu uhradit jeho celou cenu, CK garantuje sjednanou cenu zájezdu, jakýkoliv kurzový rozdíl jeho cenu již neovlivní. Dále si CK vyhrazuje právo vzhledem k předčasnému tisku katalogu (cca. 6 měsíců) případné malé změny neuvedené v katalogu oznámit klientovi před složením zálohy a podepsáním SOZ.

## Zrušení SOZ zákazníkem a odstupné

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

- více než 25 dní před odjezdem .....	30%*
- 24-20 dní před odjezdem .....	50%*
- 19-14 dní před odjezdem .....	70%*
- 13-4 dny před odjezdem .....	90%*
- 3 a méně dní .....	100%*

\*) z celkové ceny zájezdu (včetně dopravy)

V případě vlastní neúčasti zákazník může smlouvu postoupit, poté co pouze písemně oznámí CK tuto změnu, kdy postupník (náhrada) musí CK písemně prohlásit, že souhlasí se smlouvou o zájezdu, všeobecnými smluvními podmínkami a že splní podmínky účasti na zájezdu. Toto oznámení je včasné, je-li učiněno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu.

## Zrušení zájezdu ze strany CK

CK je oprávněna zejména v případech, které nemůže ovlivnit (změny u zahraničních partnerů, dopravců a jiných dodavatelů, případné stornování většího počtu zákazníků nebo nenaplnění minimálního počtu účastníků) a které brání v poskytování služby podle předem stanovených podmínek:

- zrušit zájezd
- přesunout termín odjezdu

Rozhodnutí o zrušení zájezdu je CK povinna oznámit všem přihlášeným zákazníkům do 7 dnů před odjezdem a bez zbytečného odkladu jim vrátit celou zaplacenou částku zájezdu. CK si vyhrazuje právo na event. odlišnosti v katalogu proti skutečným. CK si vyhrazuje právo upravit program zájezdu z důvodů špatného počasí, silničních zácp, neúměrného čekání na hranicích, zdravotních problémů některého z klientů atd., které CK nemůže ovlivnit. V těchto uvedených případech nemá zákazník právo na slevu zájezdu. Případné další změny zájezdu a programu mohou být uskutečněny jen se souhlasem 80% zákazníků.

## Vady zájezdu

Jestliže zájezd neprobíhá dle smluvních podmínek, je zákazník oprávněn nekalitní služby a podstatné vady těchto služeb reklamovat. V případě, že je v místě pobytu delegát, je povinen tento pracovník CK řešit reklamaci na místě. V případě, že není na místě delegát a jedná se o reklamaci ubytování, požaduje CK, aby zákazník použil službu CK uvedenou v propozicích na zájezd a pořadatel popřípadě se svým partnerem nebo ubytovatelem vyřeší danou situaci v co nejkratší době. Reklamacie, které nebudou vyřešeny a odstraněny na místě, řeší CK po ukončení zájezdu na základě písemně zasláné reklamacie nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu. Pro vyřízení reklamaci platí příslušná ustanovení Občanského zákoníku a Zákon na ochranu spotřebitele.

## 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.

Ceny zájezdů nezahrnují cestovní zdravotní pojištění. Doporučujeme klientům sjednat toto pojištění u **Allianz pojišťovny**, se kterou spolupracujeme. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou.

## Práva a povinnosti zákazníka

### Zákazník má právo:

- reklamovat případné vady poskytnutých služeb včetně požadování odstranění těchto vad
- být seznámen se všemi případnými změnami v programu, rozsahu služeb a ceny zájezdu
- na náhradě poskytnutí služeb ze strany CK
- na ochranu dat, které uvádí v přihlášce před nepovolanými osobami
- před nastoupením na zájezd obdržet doklad o povinném smluvním pojištění CK Consultour pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
- kdykoliv odstoupit od SOZ před zahájením zájezdu
- požádat pořadatele zájezdu o provedení změny termínu nebo typu pokoje/apartmánu před zahájením pobytu, pořadatel však může podmínit uskutečnění změny zaplacením jednorázového poplatku účtovaného nad rámec ceny zájezdu
- poplatek je splatný při provedení změny:
  - Ve lhůtě 30 a více dní před odjezdem – 500 Kč/ubytovací jednotku
  - Do 30 dnů před odjezdem je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. že je účtováno odstupné dle Všeobecných smluvních podmínek
  - Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí

### Zákazník má povinnost:

- dostavit se 15 minut před plánovaným časem na odjezdové místo a mít u sebe platný doklad pro řádný vstup do zahraničí
- řídit se informačními materiály CK a dbát pokynů vedoucího zájezdu u autobusové dopravy, dodržovat stanovený program
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit nebo poškodit ostatní účastníky zájezdu
- chovat se v místě pobytu tak, aby to nebylo v rozporu se zákonem navštívené země.
- v případě zrušení účasti na zájezdu uhradit odstupné
- dodržet povolené hmotnosti a objemové limity svých zavazadel
- při poškození ubyt. zařízení uhradit škodu ubytovateli (náhrada škody může být odečtena z vratné kauce)
- opustit apartmán/pokoj při odjezdu ve stanovenou dobu viz. propozice k odjezdu a předat ho v původním stavu

Poznámky v SOZ typu "ubytování s, výhled na, ubytování v patře, sezení v busech..." mají pro CK pouze informační (ne smluvní) charakter. Objednavatel skupiny je povinen všechny své zákazníky seznámit se všeobecnými smluvními podmínkami CK a zabezpečit jejich dodržování.

CK nemá povinnost hradit zákazníkovi náklady spojené s komunikací s asistenční službou na telefonu v ČR.

## Práva a povinnosti CK

### CK má právo:

- z důvodů, které nemůže ovlivnit (nedostatek účastníků na akci, extrémní změna klimatických podmínek atd.) zájezd zrušit nebo změnit termín
- okamžitě odstoupit od smlouvy se zákazníkem, jestliže nebude uhrazen doplatek 30 dní před odjezdem
- 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. Zákazník již nemá nárok na další odškodnění.
- změnit objekt ubytování z důvodů nenadálé změny obsazenosti ze strany zahraničního partnera za předpokladu dodržení místa pobytu a srovnatelné kvality ubytování

### CK má povinnost:

- zaslat zákazníkovi písemnou formou pokyny na cestu nejpozději 7 dní před odjezdem (přesný čas a místo odjezdu, program, druh dopravy, popř. čas příjezdu, informace o pojištění). Pokud zákazník neobdrží výše uvedené pokyny nejdéle 5 dní před odjezdem zájezdu, zavazuje se kontaktovat prodejní kancelář. V opačném případě se má za to, že zákazník podrobné pokyny k zájezdu obdržel.
- informovat zákazníka o případných změnách v programu nebo ceny zájezdu
- řádně a kvalitně poskytnout v průběhu zájezdu sjednané služby

## Zasedací pořádek v autobusu

Při sestavování zasedacích pořádků vychází CK z termínu přihlášení a z individuálních požadavků. Všeobecně platí, že ti, kteří si objednají zájezd dříve, mají větší výběr. CK si vyhrazuje právo, měnit místa v zasedacím pořádku z důvodu organizace max. o 5 řad.

## Ostatní

Minimální počet účastníků na zájezd je 30 osob.

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

Tyto podmínky vstupují v platnost dnem podpisu SOZ a jsou platné od 1.12.2015. Zákazník potvrzuje svým podpisem na SOZ, že mu jsou všeobecné podmínky známy, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá.