

Poučení zákazníka o jeho právech plynoucích ze zákona č. 185/2020 Sb., O některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 na odvětví cestovního ruchu u vydání poukazu na zájezd zrušený z důvodu mimořádných událostí.

ÚVOD

V důsledku odstoupení od smlouvy o zájezdu s termínem zahájení od 20. února 2020 do 31. srpna 2020, kterou jste s námi jako zákazníci uzavřeli, dopadá na naše vzájemná práva a povinnosti úprava plynoucí z nového zákona č. 185/2020 Sb., o některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 na odvětví cestovního ruchu (dále jen „**Zákon o poukazu**“).

Na základě Zákona o poukazu máme možnost **Vám namísto okamžitého vrácení plateb, které jste zaplatili jako cenu Vašeho zájezdu, vydat poukaz na zájezd**, pokud jste Vy či my od smlouvy o zájezdu odstoupili z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), které v současné době souvisí zejména s pandemií COVID-19 a přijatými opatřeními státních orgánů. Vydáním poukazu na zájezd o své finanční prostředky rozhodně nepřijdete, můžete poukaz využít na náhradní zájezd, a pokud tak nebudete chtít učinit, budou Vám později vráceny. Bližší informace o Vašich právech v situaci, že je Vám poukaz na zájezd doručen, naleznete v tomto poučení a také na našich webových stránkách www.livingstone.cz.

1. Na jaké zájezdy se Zákon o poukazu vztahuje?

Zákon o poukazu se vztahuje na smlouvy o zájezdu bez ohledu na datum jejich uzavření, pokud termín zahájení zájezdu spadal do období od 20. února 2020 do dne 31. srpna 2020.

2. Co je ochranná doba a poukaz na zájezd a k čemu zákazníka opravňuje?

Cestovní kancelář může oznámit zákazníkovi, že chce v souladu se Zákonem o poukazu využít tzv. ochranné doby, která prakticky odkládá povinnost cestovní kanceláře vracet zákazníkům uhrazené peněžní prostředky na pozdější okamžik, a vystavit zákazníkovi poukaz na zájezd (cestovní kancelář nemůže využít tzv. ochranné doby, aniž by zákazníkovi vystavila právě poukaz na zájezd).

Poukaz na zájezd zní na peněžní částku odpovídající hodnotě veškerých plateb uhrazených zákazníkem za zájezd (vyjma doplňkových služeb) sjednaný v původní smlouvě, od které bylo odstoupeno zákazníkem či cestovní kanceláří z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností dle § 2535 či § 2536 odst. 1 písm. b) občanského zákoníku. Poukaz na zájezd jsme Vám vystavili v listinné podobě, ledaže Vaše smlouva o zájezdu byla uzavřena prostředky komunikace na dálku (např. e-mailem), v takovém případě nebo pokud s tím zákazník vyslovil souhlas, mohl být poukaz vydán elektronicky.

Zákazník, který obdržel poukaz na zájezd, je oprávněn cestovní kancelář požádat, aby mu nabídla **náhradní zájezd**.

Peněžitý dluh cestovní kanceláře vůči zákazníkovi, jehož plnění bylo odloženo po dobu trvání ochranné doby, se dle Zákona o poukazu považuje za splněný využitím poukazu na zájezd k úhradě ceny náhradního zájezdu, která není nižší než peněžní částka odpovídající hodnotě veškerých plateb uhrazených zákazníkem za původní zájezd.

3. Do kdy poukaz na zájezd platí?

Poukaz na zájezd je platný během trvání tzv. ochranné doby dle Zákona o poukazu, která počíná běžet dnem doručení poukazu na zájezd zákazníkovi a končí nejpozději dnem **31. srpna 2021**.

4. Na jaký náhradní zájezd má zákazník právo a jak o něj požádat?

Pokud zákazník uplatňuje poukaz na zájezd, tj. požádá cestovní kancelář o náhradní zájezd, je cestovní kancelář povinna mu do 30 dnů od přijetí žádosti nabídnout náhradní zájezd, který musí být minimálně stejné jakosti jako zájezd původní.

S žádostí o náhradní zájezd se na nás prosím obraťte, a to na následující kontaktní údaje telefonicky na 542214645 nebo 603 877 182, případně emailem na info@livingtone.cz. Do 30 dnů od doručení Vaší žádosti Vám nabídneme náhradní zájezd. Upozorňujeme, že aktuálně nemusí být vhodný náhradní zájezd z důvodu současného omezení cestovního ruchu dostupný, vše s Vámi probereme.

5. Pokud se zákazník rozhodne uplatnit poukaz na zájezd, musí něco dopláct?

Je-li navrhovaný náhradní zájezd stejné jakosti jako zájezd původní, cestovní kancelář nesmí požadovat od zákazníka nad rámec poukazu na zájezd doplacení případného rozdílu v ceně.

Je-li navrhovaný náhradní zájezd vyšší jakosti než zájezd původní, zákazník doplatí rozdíl v ceně jen tehdy, jestliže mu cestovní kancelář nabídla současně také zájezd stejné jakosti (tj. bez nutnosti doplatku) a zákazník této nabídky nevyužil. Rozhodnutí je tedy na zákazníkovi.

6. Co když zákazník poukaz na zájezd nechce využít?

Zákazník se může rozhodnout, že nevyužije možnosti požádat cestovní kancelář o nabídku náhradního zájezdu nebo nevyužije nabídku cestovní kanceláře na náhradní zájezd. V takovém případě cestovní kancelář zákazníkovi vrátí veškeré uhrazené platby nejpozději do 14 dnů od skončení ochranné doby, tj. od 31. srpna 2021.

Ochranná doba může skončit také tehdy, jestliže cestovní kancelář nenabídla zákazníkovi náhradní zájezd do 30 dnů ode dne, kdy ji zákazník o nabídku náhradního zájezdu požádal. Upozorňujeme však, že mohou existovat objektivně nesplnitelné důvody, které CK zabrání učinění takovéto nabídky. V tomto případě bude zájezd nabídnut bez zbytečného odkladu v okamžiku, kdy budou známy veškeré podklady. Pokud zákazníkovi nebude učiněna žádná nabídka, zákazníkovi se vrátí finanční prostředky do 14 dnů od skončení ochranné doby.

7. Může zákazník poukaz na zájezd ihned odmítnout?

Pokud je zákazníkem osoba, která je ke dni doručení oznámení cestovní kanceláře o využití ochranné doby držitelem průkazu osoby se zdravotním postižením, osoba vedená v evidenci úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání, osoba těhotná, osoba čerpající mateřskou nebo rodičovskou dovolenou, osoba starší 65 let nebo osamělý rodič pečující o nezaopatřené dítě, osoba, která je zaměstnancem, který ke dni doručení oznámení cestovní kanceláře o využití ochranné doby nemohl po dobu nejméně 30 dnů konat práci pro jiné překážky na straně zaměstnavatele podle § 208 a 209 zákoníku práce, nebo je-li zákazníkem škola nebo školské zařízení, které jsou zapsány do rejstříku škol a školských zařízení, může tento zákazník poukaz na zájezd odmítnout. Ochranná doba pak končí doručením oznámení zákazníka o odmítnutí poukazu na zájezd, a cestovní kancelář mu poté do 14 dnů vrátí uhrazenou částku. Současně s odmítnutím poukazu zákazník cestovní kanceláři vrátí vydaný poukaz na zájezd.

Pokud se zákazník rozhodne odmítnout poukaz na zájezd z důvodu, že spadá do některé z kategorií osob uvedených v předchozím odstavci, musí to cestovní kanceláři oznámit nejpozději do 7 dní a neprodleně vrátit poukaz. Zákazník přitom musí prokázat, že je takovou osobou, tedy že spadá do některé z uvedených kategorií. Aby cestovní kancelář byla schopna ověřit, že Zákon o poukazu dává zákazníkovi právo poukaz odmítnout, prosíme o doložení dokumentů uvedených níže. Cestovní kancelář přitom musí zpracovat osobní údaje zákazníka, ale přeje si tak učinit v co nejmenším rozsahu. Pokud je to možné, můžete nám doklad přinést osobně k nahlédnutí. Chcete-li nám zaslat kopii, můžete začernit takové údaje, které nejsou nutné k ověření, že spadáte do uvedené kategorie osob.

Bližší informace o zpracování osobních údajů naleznete na <https://www.livingstone.cz/o-nas/dokumenty-livingstone/zasady-ochrany-osobnich-udaju>.

Dokumenty k doložení, že zákazník spadá do uvedené kategorie chráněných osob, mohou být například následující:

- 1) držitelem průkazu osoby se zdravotním postižením – ZTP, ZTP/P apod.
- 2) osoba vedená v evidenci úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání – potvrzení z ÚP
- 3) osoba těhotná – potvrzení od lékaře
- 4) osoba čerpající mateřskou nebo rodičovskou dovolenou – potvrzení o čerpání dávek na mateřské/rodičovské
- 5) osoba starší 65 let – není třeba prokazovat, datum narození je uvedeno na smlouvě
- 6) osamělý rodič pečující o nezaopatřené dítě – lze doložit např. kopií rodného listu dítěte bez záznamu o otci, atp.)
- 7) zaměstnanec, který ke dni doručení oznámení pořadatele o využití ochranné doby nemohl po dobu nejméně 30 dnů konat práci pro jiné překážky na straně zaměstnavatele podle § 208 a 209 zákoníku práce – potvrzení od zaměstnavatele

8. JE POUKAZ NA ZÁJEZD POJIŠTĚN PRO PŘÍPAD ÚPADKU CESTOVNÍ KANCELÁŘE STEJNĚ JAKO PŮVODNÍ ZÁJEZD, KTERÝ SI ZÁKAZNÍK OBJEDNAL?

Ano. Poukaz na zájezd musí být zajištěn pro případ úpadku cestovní kanceláře stejně jako zájezd dle smlouvy o zájezdu. Pokud tedy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku nevrátí zákazníkovi finanční prostředky, resp. částku, na níž zní poukaz na zájezd, vrátí mu zaplacené finanční prostředky pojišťovna.