

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH (dále jen „podminky“)

1. Úvodní ustanovení

Smlouva o zájezdu (dále jen „smlouva“) je uzavírána v souladu s občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. mezi cestovní kanceláří MONATOUR a.s., IČO 24755087, se sídlem Kolín 1, Na Hradbách 127 (dále jen „cestovní kancelář“) a zákazníkem. Smlouva může být uzavřena přímo s cestovní kanceláří v některé z jejich poboček nebo prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře, který jedná na základě a v mezích uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení a udlěné plné moci. Zákazník je oprávněn požadovat předložení dokumentů osvědčujících způsobilost obchodního zástupce uzavírat smlouvy jménem cestovní kanceláře.

2. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří a zákazníkem vzniká na základě smlouvy, která obsahuje všechny zkolon stanovené náležitosti pro písemné „Potvrzení o zájezdu“. Není-li smlouva vytvořena v písemné formě, vydá cestovní kancelář zákazníkovi písemné „Potvrzení o zájezdu“.

Smlouva je uzavřena teprve v okamžiku, kdy cestovní kancelář potvrdí zákazníkovi jeho objednávku zájezdu. Informace o zájezdech uvedené v katalogu nebo v jiných nabídkových materiálech cestovní kanceláře nejsou závaznou nabídkou na uzavření smlouvy.

Obsah smlouvy se určuje dle katalogu, nabídkových listů či dodatečných nabídek. Zákazník svým podpisem pod smlouvou stvrzuje, že převzal katalog (nabídkový list, dodatečnou nabídku) cestovní kanceláře, který obsahuje bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění cestovní kanceláře proti úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., že byl poučen o pasových a vizových požadavcích pro cestu, o lhůtách pro jejich vyřízení a o požadavcích zdravotních dokladech, a také se seznámil se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře. Součástí smlouvy jsou i tyto podmínky, proto hovoří-li se v podmínkách o smlouvě, rozumí se jí také podmínky.

3. Ceny zájezdů

Cena zájezdu je uvedena v katalogu (nabídkových listech, dodatečné nabídce) a je potvrzena ve smlouvě. Ceny zájezdů jsou kalkulovány podle směrného kursu české koruny k zahraničním měnám vyhlášeného ČNB k 1.12.2016.

4. Zvýšení ceny zájezdů

Cestovní kancelář je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde k navýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
- b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků či palivových příplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu
- c) směrného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%.

Pokud smýšlný kurs české koruny oslabí k zahraniční měně o více než 10% 40.den před poskytnutím první služby podle smlouvy (nebo nejbližší následující pracovní den, pro který ČNB vydá předemětný údaj, pokud 40.den není dnem pracovním), je cestovní kancelář oprávněna zvýšit cenu zájezdu o 5% a dále o 0,5% za každý celý procentní bod navýšení aktuálního kursu nad 10% oproti kursu ze dne 1.12.2016. Pokud dojde k navýšení palivového příplatku (zahrnutého v konečné ceně zájezdu) účtovaného leteckou společností pro lety realizované v měsíci odletu zájezdu, je cestovní kancelář oprávněna zvýšit cenu zájezdu o poměrnou částku, o kterou byl navýšen palivový příplatek leteckou společností. Palivový příplatek je kalkulován k hodnotě referenčního Platts 600 USDM/T, v případě navýšení této hodnoty o více než 20% je cestovní kancelář oprávněna zvýšit cenu zájezdu o 200,- Kč za každých 200,- navýšení.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kancelář nevznikne právo na zaplacení rozdílů v ceně zájezdu.

5. Platební podmínky

Cestovní kancelář má právo na zaplacení služeb ve smlouvě před jejich poskytnutím. Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. Pokud není mezi zákazníkem a cestovní kanceláří ujednáno jinak, je zákazník povinen uhradit při podpisu smlouvy zálohu ve výši 50% z celkové ceny zájezdu a doplatek zbývajících 50% nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření smlouvy v době kratší než 30 dní před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% z celkové ceny zájezdu při podpisu smlouvy. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je cestovní kancelář oprávněna odstoupit od smlouvy a zákazník je povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné ve výši podle stornovacích podmínek (článek 8.) stanovených jako kdyby od smlouvy odstoupil zákazník.

Zákazník může uhradit cenu v hotovosti v sídle či provozovně cestovní kanceláře, nebo bankovním převodem na účet cestovní kanceláře u Komerční banky č. 43-7892820267/0100. Při všech platbách je zákazník povinen užívat variabilní symbol určený ve smlouvě, zpravidla se jedná o číslo smlouvy. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti nebo den připsání finančních prostředků na účet cestovní kanceláře, a to do výše 100% stanovené ceny služeb. I v případě uzavření smlouvy prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře hradí zákazník cenu zájezdu na účet cestovní kanceláře u Komerční banky č. 43-7892820267/0100. To platí i při uzavření smlouvy později než 30 dní před zahájením zájezdu.

6. Další práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo:

- a) na řádné poskytnutí potvrzených služeb (pokud zákazník objednané služby nevyčerpá bez zavinení cestovní kanceláře, nemá právo na jejich náhradu)
- b) na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu (nabídkovém listě, dodatečné nabídce)
- c) zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před jeho zahájením odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v článku 8 (Odstoupení od smlouvy)
- d) písemně oznámit cestovní kanceláři, že se místo něho zájezdu účastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášené nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a jsou povinni uhradit cestovní kanceláři příslušný manipulační poplatek (výše poplatku je stanovena individuálně po oznámení v závislosti na podmínkách smluvních dodavatelů)
- e) obdržet nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu další podrobné informace k zájezdu (pokyny na cestu a pobyt)
- f) na reklamaci v souladu s článkem 9 (Reklamacce)
- g) na ochranu údajů, které uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami

Zákazník je povinen:

- a) poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvádět údaje ve smlouvě a předložit cestovní kanceláři doklady požadované pro zajištění zájezdu
- b) zajistit si platný cestovní doklad - při cestování v rámci EU je postačující platný doklad totožnosti, pro občany ČR je to platný cestovní pas nebo občanský průkaz, při cestování mimo EU většina zemí požaduje platnost cestovního dokladu minimálně 6 měsíců od opuštění cílové země (informace o podmínkách cestování do jednotlivých států jsou uvedeny na www.mzv.cz nebo na příslušných zastupitelských úřadech)
- c) o sobě mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělých účastníků v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, u samostatně cestujících osob ve věku od 15 do 18 let zajistit souhlas zákonného zástupce
- d) převzít od cestovní kanceláře cestovní pokyny a řídit se jimi, dostavit se ve stanovené čase na stanovené místo srazu/odjezdu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů, řídit se ústními pokyny průvodce, technického vedoucího, či delegáta v místě pobytu (pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, má cestovní kancelář nárok na plnou úhradu ceny zájezdu)
- e) dodržovat zákony a povinné, celní a zdravotní předpisy země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vizovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují a případně víza si zajistit samostatně na své náklady. Cestovní kancelář nese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza nebo následkem pochybení zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník
- f) veškeré závaty a odchylky od objednaných služeb neodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit zástupci cestovní kanceláře a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění
- g) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu a uhradit případnou škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy

7. Změna podmínek smlouvy

a) je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi její změnu. Pokud navrhovaná změna vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li cestovní kancelář změnu smlouvy podle předchozího odstavce, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy písemně neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. b) změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře od sjednané smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Cestovní kancelář je oprávněna v případech, které nemůže ovlivnit (změny u zahraničních partnerů, dopravců či jiných dodavatelů) a které brání poskytnutí předem stanovených služeb: změnit termín konání zájezdu, druh dopravy, ubytování, trasu a program zájezdu při zachování stejné kvality a rozsahu služeb. Tyto změny musí cestovní kancelář oznámit klientovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jeho o změny podstatně. Podstatnými změnami se rozumí posunutí začátku nebo ukončení zájezdu o více než 1 den, zásadní změna místa ubytování či kategorie ubytování, popř. významná úprava programu

- c) cestovní kancelář je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytování služeb v průběhu zájezdu, pokud z objektivních důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je cestovní kancelář povinna:
 - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu pokud možno shodném nebo bližším se k původním podmínkám
 - vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
 - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu (ubytování v jiném hotelu stejně nebo vyšší kategorie není důvodem k poskytnutí slevy)

d) cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (stávky, dopravní komplikace, přírodní katastrofy, neštěstí a další okolnosti, které cestovní kancelář nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na odstoupení od smlouvy ani na náhradu škody.

8. Odstoupení od smlouvy a odstupné (storno poplatky)

a) odstoupení ze strany zákazníka: Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy na zájezd bez jakéhokoli odstupného:

- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
- při změně termínu konání zájezdu s posunem o více než 1 den
- při nesouhlasu s návrhem na změnu smlouvy, kterou z objektivních důvodů navrhla cestovní kancelář

Odstoupí-li zákazník od smlouvy aniž by cestovní kancelář porušila své povinnosti, či odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné. Odstoupení od smlouvy zákazníkem musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným, pro učení doba odstoupení od smlouvy je rozhodující datum doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy, v případě zaslání oznámení doporučeným dopisem je rozhodujícím datem den převzetí doporučené zásilky cestovní kanceláří). Výše odstupného činí:

- při odstoupení od smlouvy v době delší než 60 dní před odjezdem - 10% z celkové ceny zájezdu
- při odstoupení od smlouvy v době 60 dní až 31 dní před odjezdem - 30% z celkové ceny zájezdu
- při odstoupení od smlouvy v době 30 dní až 22 dní před odjezdem - 40% z celkové ceny zájezdu
- při odstoupení od smlouvy v době 21 dní až 14 dní před odjezdem - 60% z celkové ceny zájezdu
- při odstoupení od smlouvy v době 13 dní až 4 dny před odjezdem - 80% z celkové ceny zájezdu
- při odstoupení od smlouvy v době 3 dnů a méně před odjezdem - 100% z celkové ceny zájezdu, pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet či odjezd, má cestovní kancelář nárok na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

Odstupné v případě vstupenek na kulturní a sportovní akce a sjednaného cestovního pojištění činí 100% bez ohledu na dobu odstoupení od smlouvy. Pokud není ze strany cestovní kanceláře stanoveno jinak, účtuje se odstupné za každého účastníka zájezdu uvedeného ve smlouvě. Cestovní kancelář má právo odečíst odstupné od dosud uhrazené zálohy či plné ceny zájezdu, zbývajících částku je povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi.

b) odstoupení ze strany cestovní kanceláře:

- cestovní kancelář má právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu 30 účastníků v jednotlivém zájezdu. O zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, kterým je realizace zájezdu podmíněna, je cestovní kancelář povinna informovat zákazníka písemně nejpozději ve lhůtě do 7 dní před zahájením zájezdu. Cestovní kancelář je v tomto případě povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu, další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři jsou vyloučeny. V případě realizace zájezdu s menším počtem účastníků mohou být pozměněny parametry vybavy dopravního prostředku, zákazníkovi nevzniká v tomto případě nárok na slevu z ceny zájezdu
- cestovní kancelář je oprávněna zrušit zájezd, je-li uskutečnění zájezdu ztíženo z důvodů nepředvídatelných mimořádných okolností jako válka, zemětřesení, povstání nebo pokud by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život zákazníků a které nebylo možno při uzavírání smlouvy předvídat
- cestovní kancelář má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před nástupem cesty či po započetí cesty, pokud cestující svým nevhodným a hrubým chováním vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a má právo zákazníka ze zájezdu vyloučit. Zákazníkovi v takovém případě zaniká nárok na úhradu nečerpaných služeb. Náklady na případnou zpáteční cestu nese zákazník sám. Vyloučena je přeprava osob v nadpřímém stavu.

9. Reklamacce

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem potvrzeno ve smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce po skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy.

Při řešení nedostatků je zákazník povinen poskytnout součinnost, poskytující zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláři, jakož i zástupci dodavatelů služeb. Uplatněním nedostatku na místě samém umožněno náleží okamžitě vhodná řešení.

Reklamacce může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři nebo u obchodního zástupce. Zákazník při uplatňování reklamacce uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamacce, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamacce popírázně skutkově doloží. K uplatnění reklamacce vystaví cestovní kancelář písemné potvrzení o reklamaci, v němž je uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamacce a jaký způsob vyřízení reklamacce zákazník požaduje. Cestovní kancelář je oprávněna při vyřizování reklamacce v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou o zájezdu má zákazník právo na jeho mimosoudní řešení (viz ADR a ODR klauzule na www.monatour.cz/ dokumenty).

10. Povinné smluvní pojištění proti úpadku

Cestovní kancelář uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře s UNIQA pojišťovnou a.s. se sídlem Bělohorská 19/269, 160 12 Praha 6. Na základě této pojistné smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je doprava součástí zájezdu
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku nepřehlní smlouvy z důvodu úpadku, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše zákonnou úpravou stanoveného pojistného plnění. Nastane-li skutečnost uvedená v bodu 10 a), oznámte tuto pojisnou událost neproděně na tel. čísle +420 272101020 (24hodinová služba) a vyčkejte dalšího pokynu. Nastane-li skutečnost uvedená v bodech 10 b) či 10 c), oznámte tuto pojisnou událost nejpozději do 6 měsíců od škodné události na adresu: FIDUCIA s.r.o., Národní třída 10, 110 00 Praha 1.

11. Cestovní pojištění zákazníka

Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění. Zákazníkům doporučujeme uzavřít prostřednictvím naší cestovní kanceláře Komplexní cestovní pojištění UNIQA pojišťovny, a.s. zahrnující: * pojištění léčebných výloh v zahraničí s celkovým limitem pojistného plnění 3.000.000,- Kč sjednané pro případ nutného a neodkladného léčení v zahraničí spojeného s náklady na toto léčení, náklady na repatriaci, náklady na akutní stomatologii a náklady na převoz tělesných ostatků * úrazové pojištění (dílní limity: smrt následkem úrazu – 150.000,- Kč, trvalé následky úrazu – 300.000,- Kč) * pojištění zavazadel (limit – 10.000,- Kč, za 1 kus max. 5.000,- Kč) * pojištění odpovědnosti za škodu (limit 2.000.000,- Kč) * pojištění stornovacích poplatků (pokryvá 80% účtovných storno poplatků, max. 15.000,- Kč). Komplexní cestovní pojištění je sjednáno v souladu se „Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění“ UNIQA pojišťovny, a.s., které jsou k dispozici na www.monatour.cz/dokumenty. Sjednaním pojištění vzniká smluvní vztah výhradně mezi zákazníkem a UNIQA pojišťovnou, a.s., cestovní kancelář je pouze zprostředkovatelem tohoto smluvního vztahu a do řešení a likvidace případného pojistné události nevstupuje. Zákazník, který si nesjedná cestovní pojištění, bere na vědomí riziko vyplývající z případného odmítnutí poskytnutí zdravotní péče v zahraničí z důvodu nesjednání pojištění a veškeré finanční náklady jdou k tíži účastníka. Cestovní kancelář nese žádnou odpovědnost za případné následky (hmotné i nemotné) vzniklé účastníkům v případě, že nemají po dobu zájezdu sjednáno cestovní pojištění.

12. Další smluvní podmínky

Ubytování - poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu (nabídkovém letáku). V případě překnihování (overbooking), ke kterému v turistických oblastech přifiležstnostě dochází, bude ubytování zajištěno v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Vybavení, velikost, poloha a výhled pokojů nejsou v rámci jednoho hotelu vždy stejné. Za pokoj s výhledem na moře je považován pokoj jak s výhledem čelním, tak s výhledem bočním. Rozdělávání pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Jednohlůzkové pokoje jsou v mnoha letech k dispozici jen v omezeném počtu, i když jsou s přípatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nejsou vždy identické s dvouhlůzkovými pokoji. V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvouhlůzkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být např. pohovka, rozkládací gauč, lehátko, palanda apod. a není vždy pevnou součástí pokoje. Přistýlky nemají vždy rozměr standardního lůžka, mohou být užší a kratší. Umístění přistýlek do pokoje je nutné počítat s určitým omezením prostoru. Zařazení hotelu do kategorie se řídí právními předpisy daného státu. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoj v den odjezdu do 10.00 hod, možnost nastěhování v den příjezdu bývá až po 13.00 hod. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravují k delšímu používání pokoje. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář vliv. Absolutní klid v turistických střediscích nelze zajistit. K dovolené patří i večerní zábava, bary, diskotéky, noční kluby a restaurace, které mohou působit hluk. Každé stavební stýl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi. Program all inclusive je v jednotlivých hotelech odlišný v závislosti na nabídce hotelu.

Letecká přeprava - letecká přeprava je zajišťována smluvními leteckými společnostmi. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přípravě klientů do cílové destinace, nikoli k vlastní rekreaci. V tomto smyslu nelze tudíž případně reklamovat zkrácení pobytu. Příletem do místa určení po plnění nedochází ke zkrácení pobytu a není důvodem k poskytnutí slevy z ceny zájezdu. Dojde-li vlivem povětrnostních, technických, bezpečnostních nebo jiných podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností nezaviněných cestovní kanceláří ke změně odletu, odletového či příletového místa, mezipřístání, zpoždění apod., neodpovídá cestovní kancelář za případné škody, které by mohly zákazníkovi tímto vzniknout a není povinna nahradit služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpany. Dojde-li v průběhu letecké přepravy k poškození či ztrátě zavazadla, je nutné, aby cestující tuto skutečnost nahlásil ihned po příletu příslušnému pracovišti na letišti, kde bude sepsán reklamační protokol nezbytný pro další jednání s leteckou společností. Za poškození či ztrátu zavazadla nese cestovní kancelář odpovědnost. Převpravní řád letecké společnosti je účastníkům k dispozici na www.monatour.cz/dokumenty. Cestovní kancelář je povinna, ve smyslu Nařízení EP a Rady č. 2111/05, informovat cestující o identitě skutečného leteckého přepravce a seznámit je s čemou listinou leteckých přepravců vystavených zakázu působení uvnitř EU. Černá listina je k dispozici na www.monatour.cz/dokumenty.

Autokarová přeprava - autokarová přeprava je zajišťována vlastními autokary či autokary smluvních dopravních společností. Převpravní řád je účastníkům k dispozici na www.monatour.cz/dokumenty.

Transfery na letišti (svozy z nástupních míst do místa odjezdového u zájezdu s autobusovou dopravou) - jsou zajišťovány autokarem, minibusem, mikrobusem či osobním vozidlem v závislosti na počtu přihlášených osob (není garantována přímá trasa). Minim. počtem účastníků pro realizaci transferu (svozu) z jednoho nástupního místa je 8 osob. Při nižším počtu je cestovní kancelář oprávněna změnit cestující následupní místo na nejbližší možné z hlediska dosažení stanoveného míu, počtu či optimalizace trasy transferu (svozu), popř. transfer (svoz) zruší. Změna nástupního místa či zrušení transferu (svozu) není důvodem k odstoupení zákazníka od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné dle bodu 8. Místo a čas nástupu jsou uvedeny v informacích k zájezdu, je zákazník obdrží cca 7 dní před odletem (odjezdem). Cestující musí být na místě nástupu připraven 15 min předem. Pokud není připraven včas, musí si zajistit transfer (svoz) sám na vlastní náklady. Upozorňujeme, pokud větší či menší časovou prodlevu (čas transferu (svozu) a čas odletu/ příletu (odjezdu/příjezdu) v případě slučování transferů (svozů) pro více odletů/ příletů (odjezdů/příjezdů) v rámci dne.

Zpoždění dopravy - Cestovní kancelář neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických a jiných důvodů (nepříznivé počasí, přetížení vzdušných koridorů, stávka, zablokování hraničních přechodů, hustý provoz apod.). Cestující by měli při plánování přípoju, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. Cestovní kancelář negarantuje přesný čas příjezdu a návratu a neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícím právo na odstoupení od smlouvy či na poskytnutí slevy z ceny zájezdu.

Cennost a šperky - Na hotelových pokojích nenechávejte větší množství peněz, šperky a jiné cennosti. Za ztrátu hotel ani cestovní kancelář neodpovídají. K jejich uložení slouží hotelový trezor, který je k pronajmutí buď v recepci nebo přímo na pokoji.

13. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Zákazník uděluje cestovní kanceláři souhlas se zpracováním svých osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění jejích smluvních a zákonných povinností vůči zákazníkovi, za účelem vedení zájezdů v databázi pro realizaci slev, a za účelem zaslání obchodních sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informačních společností.

Pro účely uzavření smlouvy, předávání osobních údajů do zahraničí smluvním partnerům, leteckým společnostem a pojišťovnám a pro evidenci v databázi zákazníkovi, kterým je poskytována sleva, případně jsou oslovováni obchodními sděleními obsahujícími nabídky služeb cestovní kanceláře, jsou zpracovávány osobní údaje v následujícím rozsahu: titul, jméno, příjmení, adresa narození popř. rodné číslo, státní příslušnost, zřeha, e-mailová adresa, telefon, bankovní spojení, pasové údaje a kontaktní údaje osoby blízké.

Souhlas se zpracováním osobních údajů zákazníkovi za účelem uvedených výše a souhlas se zasláním obchodních sdělení dává zákazník uzavřením smlouvy. Souhlas se zasláním obchodních sdělení může zákazník odvolat zasláním emailu na emailovou adresu monatour@monatour.cz.

14. Závěrečná ustanovení

Jednotlivé body podmínek jsou na sobě nezávislé; úplná nebo částečná neplatnost jednotlivých ustanovení nezpůsobuje neplatnost ostatních ujednání nebo smlouvy jako celku.

Smlouva má přednost před podmínkami.

Podmínky jsou platné a účinné pro všechny smlouvy uzavřené od 1. 1. 2017.