

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

### 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 247555087, se sídlem Kolín 1, Na Hradbách 127 (dále jen „cestovní kancelář“) a zákazníkem. Smlouva může být uzavřena přímo s cestovní kanceláří v ně- které z jejích poboček nebo prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře, který jedná na základě a v mezích uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení a udělené 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 zkonstatované náležitosti pro písem- ně „Potvrzení o zájezdu“. Není-li smlouva vyhotovena v písemné formě, vydá cestovní kancelář zákazníkovi písemně „Potvrzení o zájezdu“.

Smlouva je uzavřena teprve v okamžiku, kdy cestovní kancelář potvrdí záka- zníkovi jeho objednanou 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 přijetí cestovní kanceláře proti úpadku v případě zániku č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání a o vý- konu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších změn a doplňků (dále jen „zákon o cestovním ruchu“), že byl povinen o pasových a vízových požadavcích pro cestu, o lhůtách pro jejich vyřízení a o požado- vaných zdravotních dokladech, a také se seznámil se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plnoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře. Nedílnou součástí smlouvy jsou i tyto podmínky, proto hovoří-li se v podmín- kách o smlouvě, rozumí se jí také podmínky.

### 3. Cena zájezdu

Cena zájezdu je uvedena v katalogu (nabídkových listech, dodatečné nabíd- ce) a je potvrzena ve smlouvě. Cena zájezdu jsou kalkulovány podle směnného kursu české koruny k zahra- ničním měnám vyhlášeného ČNB k 1.12.2017.

### 4. Zvýšení ceny zájezdu

Cestovní kancelář a zákazník výslovně sjednávají, že cestovní kancelář je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde k navýšení:

a) ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků či palivových příplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu

c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%.

Pokud směnný kurs české koruny oslabí k zahraniční měně o více než 10% 40.den před poskytnutím první služby podle smlouvy (nebo nepojízdi následující pracovní den, pro který ČNB vydá předběžný 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 1.12.2017. Pokud dojde k navýšení letovského pří- platku (zahrnujého v konečné ceně zájezdu) účtovaného leteckou společností pro letošní realizaci v měsíci odletu zájezdu, je cestovní kancelář oprávněna zvýšit cenu zájezdu o poměrnou částku, o kterou byl navýšen palivový přípla- tek leteckou společností. Palivový příplatek je kalkulován k hodnotě referenč- ního Platts 600 USD/MT, v případě navýšení této hodnoty o více než 20% je cestovní kancelář oprávněna zvýšit cenu zájezdu o 200,- Kč za každých 20% navýšení.

Oznámení o zvýšení ceny v textové podobě musí být zákazníkovi doručeno nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu. Při pozdějším doručení nemá zvýšení ceny právní účinky.

### 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 zá- jezdu a doplatek zbylých 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 smlou- vy. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je ces- tovní kancelář oprávněna odstoupit od smlouvy a zákazník je povinen zaplatit cestovní kancelářě odpustné 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 kan- celáře, nebo bankovním převodem na účet cestovní kanceláře u Komerční banky č. 43-7892820267/0100. Při všech platbách je zákazník povinen uvést variabilní symbol určený ve smlouvě, zpravidla se jedná o číslo smlouvy. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti nebo den pípsání 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 Komerč- ní banky č. 43-7892820267/0100. To platí i při uzavření smlouvy později než 30 dnů před zahájením zájezdu.

### 6. Další práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo:

a) na řádné poskytnutí potvrzení služeb (pokud zákazník objednal službu nevycpěrá bez zavinení cestovní kanceláře, nemá právo na jejich náhradu)

b) na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu (nabídkovém listě, dodatečné nabídce)

c) zrušit svůj účast na zájezdu kdykoliv před jeho zahájením odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v článku 8 (Odstoupení od smlouvy)

d) písemně oznámit cestovní kancelář, že se místo nebo zájezdu účastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současné prohlášení nového zákazní- ka, 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 kanceláří příslušný manipulační po- platek (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, která uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami

Zákazník je povinen:

a) poskytnout cestovní kanceláří součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit cestovní kancelář doklady požadované pro zajištění zájezdu

b) zajišit 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 včetně zemi požaduje platnost cestovního dokladu minimálně 6 měsíců od opuštění cílové země (informace o podmín- kách cestování do jednotlivých států jsou uvedeny na www.mzv.cz nebo na příslušných zastupitelských úřadech).

c) u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdra- votní 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, dovědět se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu/odjezdu se všemi ostatky požadovanými dle cestovních pokynů, řídit se ústními pokyny průvodce, technického vedoucího, či delegáta v místě pobytu

e) dodržovat zákony a pasové, celní a zdravotní předpisy země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují a případná víza si zajistit samostatně na své náklady. Cestovní kancelář nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza nebo následkem pochybení zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník

f) veškeré závady a odchylky od objednaných služeb neodkládně ihned po jejich zjištění na místě oznámit zástupci cestovní kanceláře a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění

g) zdržet se jednání, která by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostat- ní účastníky zájezdu uhradit případnou škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo ubytováním a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy

### 7. Změna podmínek smlouvy

a) je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájez- du 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 v zahraničních partnere, dopravců či jiných dodavatelů) a které brání poskytnutí předem stanovených služeb: změnit termín konání zájezdu, druh dopravu, 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 odpustné, leda- že jde o změny podstatné. 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:

a) zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu pokud možno shodném nebo bližším se k původním podmínkám

b) vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění

c) poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu (ubytování v jiném hotelu stejné 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 odpustné (storno poplatky)

a) odstoupení ze strany zákazníka:

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy na zájezd bez jakéhokoli odpustného:

a) při zrušení zájezdu cestovní kancelář

b) při změně termínu konání zájezdu s posunem o více než 1 den

c) 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 zájez- du z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kancelář níže stanovené odpustné. Odstoupení od smlouvy zákaz- níkem musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným, pro určení doby odstoupení od smlouvy je rozhodující datum doručení písemného ozná- mení o odstoupení od smlouvy, v případě zaslání oznámení doporučeným dopisem je rozhodujícím datem den převzetí doporučené zápsilky cestovní kanceláří). Výše odpustného činí:

a) při odstoupení od smlouvy v době delší než 60 dní před odjezdem - 10% z celkové ceny zájezdu

b) při odstoupení od smlouvy v době 60 dní až 31 dní před odjezdem - 30% z celkové ceny zájezdu

c) při odstoupení od smlouvy v době 30 dní až 22 dní před odjezdem - 40% z celkové ceny zájezdu

d) při odstoupení od smlouvy v době 21 dní až 14 dní před odjezdem - 60% z celkové ceny zájezdu

e) při odstoupení od smlouvy v době 13 dní až 4 dny před odjezdem - 80% z celkové ceny zájezdu

f) při odstoupení od smlouvy v době 3 dny a méně před odjezdem - 100% z celkové ceny zájezdu; pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet či odjezd, má cestovní kancelář nárok na odpustné 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 stanoven jiný, účtuje se odpustné za každého účastníka zájezdu uvedeného ve smlouvě. Cestovní kancelář má právo odečíst odpustné od dosud uhrazené zálohy či plné ceny zájezdu, zbý- vající částku je povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi.

b) odstoupení ze strany cestovní kanceláře:

- cestovní kancelář má právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimál- ního počtu 30 účastníků v jednotlivém zájezdu. O zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, kterým je realizace zájezdu pod- míněná, je cestovní kancelář povinna informovat zákazníka písemně nejpoz- děěji 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 kanceláří jsou vyloučeny. V případě rea- lizace zájezdu s menším počtem účastníků mohou být pozměněny parametry výbavy dopravního prostředku, zákazníkovi nevzniká v tomto případě nárok na slevu z ceny zájezdu.

- cestovní kancelář je oprávněna zrušit zájezd, je-li uskutečněn zájezdů ztře- no z důvodů nepředvídatelných mimořádných okolností jako válka, zemětře- sění, 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 cestujícíj svým nevhodným a hrubým chováním vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popř. hrozí nebezpečí, že by to talo smlouvu, jakž i nastupující dopravci služeb. Uplatnění vyloučení Zákazníkovi v takovém případě vzniká nárok na úhradu nečerpaných služeb. Náklady na případnou zpáteční cestu nese zákazník sám. Vyloučena je přeprava osob v podnaplém stavu.

### 9. Reklamacce

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo před- em 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, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci po- věřeni cestovní kancelář, jakož i zástupci dopravců služeb. Uplatnění nedostatků na místě samém umožní náležitě okamžitě vhodná řešení. Reklamacce může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhod- ným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kancelář nebo u obchodního zástupce. Zákazník při uplatňování reklamacce uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a před- mět reklamacce, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamacce průkazně skutkově doloží. K uplatnění reklamacce vystaví cestovní kancelář písemně potvrzení o reklamaci, v němž je uvedeno, kdo 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 kompenzaci. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou o zájezdu má zákazník právo na jeho mimošoudní 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 cestov- ní 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) nepokyněte zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České re- publiky, pokud je doprava součástí zájezdu

b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečil

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou část- ce poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kancelář v důsledku ne- plnění 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), oznamte tuto pojistnou událost neprodělně na tel. čísle +420 272101020 (24hodinová služba) a vyčkejte dalších pokynů. Nastane-li skutečnost uvedená v bodech 10 b) či 10 c), oznamte tuto pojistnou událost nejpozději do 6 měsíců od škodné události na adresu: FIDUCIA s.r.o., Národ- ní třída 10, 110 00 Praha 1.

### 11. Cestovní pojištění zákazníka

Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění. Zákazníkům doporučujeme uzavřít prostřednictvím naší cestovní kanceláře Komplexní cestovní pojiště- ní UNIQA pojišťovny, a.s. zahrnující: \* pojištění léčebných výloh v zahraničí s celkovým limitem pojistného plnění 3.000.000,- Kč sjednané pro případ nut- něho 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 – 15.000,- 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% účtovaných 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](http://www.monatour.cz/dokumenty). Sjednaním pojištění vzniká smluvní vztah výhradně mezi zákaz- níkem a UNIQA pojišťovnou, a.s., cestovní kancelář je pouze zprostředko- vatelem tohoto smluvního vztahu a do řešení a likvidace případné pojistné události nevstupuje. Zákazník, který si nesjedná cestovní pojištění, bere na vědomí riziko vyplývající z případného odmítnutí poskytnutí zdravotní péče v zahraničí z důvodu nesjednaní pojištění a veškeré finanční náklady jdou k tíži účastníka. Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost za případné následky (hmotné i nehmotné) vzniklé účastníkům v případě, že nemají po dobu zájezdu sjednáno cestovní pojištění.

### 12. Další smluvní podmínky

Ubytování - poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu (na- bídkovém letáku). V případě překnihování (overbookingu), ke kterému v tur- istických oblastech příležitostně dochází, bude ubytování zajištěno v ubytova- cích zařízeních 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 celním, tak s výhledem bočním. Roz- dělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje jsou v mnoha hotelích k dispozici jen v ome- zeném počtu, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nejsou vždy identické s dvoulůžkovými pokoji. V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlky 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. Umístěním přistýlky do pokoje je třeba počítat s ur- čitým omezením prostoru. Za dvoulůžkový pokoj se dvěma přistýlkami může být považován pokoj se dvěma velkými manželskými postelami bez další př- stýlky. Zařazení hotelů do kategorií se řídí právními předpisy daného státu. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 10.00 hod, možnost nastěhování v den příjezdu bývá až po 13.00 hod. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňuje k delšímu používání pokojů. Rychle se rozvíjející cestovní ruch se sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář vliv. Absolutní klid v turistických střediscích nelze zajistit. K dovolené patří i večerní zábava, bary, diskoteky, noční kluby a restaurace, které mohou působit hluk. 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 přepravě klientů do cílové destinace, nikoli k vlastní rekreaci. V tomto smyslu nelze tudíž případně reklamovat zkrácení pobytu. Příletem do místa určení po pl- nící osobě nedochází ke zkrácení pobytu a není důvodem k poskytnutí slevy z ceny zájezdu. Dojde-li vílvem povětrnostních, technických, bezpečnostních nebo jiných podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností nezaviněných ces- tovní kancelář ke změně odletu, odletového či příletového místa, mezipřístá- ní, 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 čerpány. Dojde-li v průběhu letecké pře- pravy k poškození či ztrátě zavazadla, je nutné, aby cestujícíj tuto skutečnost nahlásil ihned po příletu příslušnému pracovník na letišti, kde bude sepsán reklamační protokol nezbytný pro další jednání s leteckou společností. Za poškození či ztrátu zavazadla nenese cestovní kancelář odpovědnost. Pře- pravní řád letecké společnosti je účastníkům k dispozici na [www.monatour.cz/dokumenty](http://www.monatour.cz/dokumenty). Cestovní kancelář je povinna, ve smyslu Nařízení EP a Rady č. 2111/05, informovat cestujícíj o identitě skutečného leteckého přepravce a seznámit je s černou listinou leteckých přepravců vystavených zákazy pů- sobení uvnitř EU. Černá listina je k dispozici na [www.monatour.cz/dokumenty](http://www.monatour.cz/dokumenty). Autokarová přeprava - autokarová přeprava je zajišťována vlastními autokary či autokary smluvních dopravních společností. Převavní řád je účastníkům k dispozici na [www.monatour.cz/dokumenty](http://www.monatour.cz/dokumenty).

Transfery na letiště (svozy z nástupních míst do místa odjezdového u zájezdu s autobusovou dopravou) - jsou zajišťovány autokarem, minibusem, mikro- busem či osobním vozidlem v závislosti na počtu přihlášených osob (není garantována přímo trasá). Minim. počtem účastníků pro realizaci transferu (svozu) z jednoho nástupního místa je 8 osob. Při nižším počtu je cestov- ní kancelář oprávněna změnit cestujícím nástupní místo na nejbližší místo z hlediska dosažení stanoveného min. počtu či optimalizace trasy transfe- ru (svozu), popř. transfer (svoz) zrušit. Změna nástupního místa či zrušení transferu (svozu) není důvodem k odstoupení zákazníka od smlouvy bez povinnosti uhradit odpustné dle bodu 8. Místo a čas nástupu jsou uvedeny v odstavcích pokynech, jež zákazník obdrží cca 7 dní před odletem (odjez- dem). Cestujícíj musí být na místě nástupu připraven 15 min předem. Pokud není připraven včas, musí si zajistit transfer (svoz) sám na vlastní náklady. Upozorňujeme na možnost větší či menší časovoy prodlouva času transferu (svozu) a času odletu/příletu (odjezdu/příjezdu) v případě smlouvání transferů (svozu) pro více odletů/příletů (odjezdů/příjezdů) v rámci dne.

Cestovní doprava - Cestovní kancelář neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických a jiných důvodů (nepříznivé počasí, přetížení vzdušných koridorů, stávka, blokování hraničních přechodů, hustý provoz apod.). Cestujícíj by měl při plánování příjpojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. Cestovní kancelář negaran- tuje přesný čas příjezdu a návratu a neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícíjmu právo na odstoupení od smlouvy či na poskytnutí slevy z ceny zájezdu. Cennosti a šperky Na hotelových pokojích nenechávejte větší množství peněz, šperky a jiné cennosti. Za ztrátu hotel ani cestovní kancelář neodpovídají. K jejich ulože- ní slouží hotelový trezor, který je k pronajmutí buď v recepci nebo přímo na pokoji.

### 13. Ochrana osobních údajů GDPR

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařie- ním Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochra- ně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění smlou- vy o zájezdu nebo jiných smluv o poskytování služeb cestovním ruchu zpra- covávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracová- vá následující osobní údaje zákazníka: jméno, příjmení, titul, datum narození/ rodné číslo, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení a evidence plateb.

Pro účely plnění smlouvy o zájezdu, případně jiné smlouvy o poskytování služeb cestovním ruchu, je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelským služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovaci zařízení, zahraniční partneři, smluvní průvodci a delegáti, smluvní pojišťovny). Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolupracujícíj 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 cestovním ruchu (dalšími zpracovateli). Souhlas zákazníka k zpracovávání osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétním specifickým účelům, např. při zařazení do věrnostního progr- mu. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Zasílání obchodních sdělení může zákazník odvolat zasláním emailu na emailovou adresu [monatour@monatour.cz](mailto:monatour@monatour.cz).

Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o prá- vech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na [www.monatour.cz/dokumenty](http://www.monatour.cz/dokumenty).

### 14. Závěrečné ustanovení

Jednotlivé body podmínek jsou na sobě nezávislé; úplná nebo částečná ne- platnost 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 25.5.2018.