

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA NÁJEZDECH

společnosti MONATOUR a.s. se sídlem Kolín 1, Na Hradbách 127, IČO 24755087, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1660 (dále jen „cestovní kancelář“), tel. 321 718 171, e-mail monatour@monatour.cz (dále jen „podmínky“)

### 1. Úvodní ustanovení

Smlouva o zájezdu (dále jen „smlouva“) je uzavírána v souladu s občanským zákoníkem č. 99/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), mezi cestovní kancelář a zákazníkem. Smlouva může být uzavřena přímo s cestovní kancelář v některé z jejich 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. Standardizovaný formulář pro informace k zájezdu cestovní kanceláře je k dispozici na prodejních místech a umístěn na [www.monatour.cz/dokumenty](http://www.monatour.cz/dokumenty).

### 2. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář a zákazníkem vzniká na základě smlouvy, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemně „Potvrzení o zájezdu“. Cestovní kancelář vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření Potvrzení o zájezdu v textové podobě Je-li smlouva vytvořena v písemné formě, nahradí její stejnopis písemně „Potvrzení o zájezdu“.

Smluvní vztah je uzavřen v okamžiku, kdy cestovní kancelář ve smlouvě 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., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovních ruchů, ve znění pozdějších změn a doplňků, že při poučení o pasových a vízových požadavcích pro cestu, o lůžkách pro jejich vyřízení a o požadovaných zdravotních dokladech, a také se seznámil se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře. Nedlouho součástí smlouvy jsou i tyto podmínky, pokud 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 1.12.2017. Ve smlouvě/Potvrzení o zájezdu se uvádí celková cena zájezdu včetně dalšíh nábo poplatků, jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých dalších případných nákladů, které mohou ještě zákazníkovi vzniknout. Nelze-li tyto vyčíslit, uvede se jejich druh.

### 4. 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 kanceláří odstoupné ve výši podle stornovacích podmínek (článek 7) stanovených jakýmkoli cestovní kanceláří zákazník.

Zákazník může uhradit cenu v hotovosti u sídla či provozovny 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 písařn finančních prostředků na účet cestovní kanceláře, a to do výše 100% stanovené ceny služeb.

I v případě uzavření smlouvy prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře hradi 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.

### 5. Další práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo:

- na řádné poskytnutí potvrzených služeb (pokud zákazník objednané služby nevyčerpá bez zavinění cestovní kanceláře, nemá právo na jejich náhradu)
- na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu (nabídkovém listě, dodatečné nabídce)
- zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před jeho zahájením odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v článku 7 (Odstoupení od smlouvy) písemně oznámit cestovní kancelář, že se místo něho zájezdu účastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a jsou povinni uhradit cestovní kancelář příslušný manipulační poplatek (výše poplatku je stanovena individuálně po oznámení v závislosti na podmínkách smluvních dodavatelů)
- obdržet nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu další podrobné informace k zájezdu (pokyny na cestu a pohyb)
- na reklamaci v souladu s článkem 6 (Vady zájezdu)
- na ochranu údajů, které uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech před nezaujatými osobami

Zákazník je povinen:

- poskytnout cestovní kancelář součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvádět údaje ve smlouvě a předložit cestovní kancelář doklady požadované pro zajištění zájezdu
- 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 cizí země (informace o podmínkách cestování do jednotlivých států jsou uvedeny na [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz) nebo na příslušných zastupitelských úřadech).
- u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka 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
- převzít od cestovní kanceláře cestovní pokyny a řídit se jimi, dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu/odjezdu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů, řídit se ústními pokyny průvodce, technického vedoucího, či delegátů v místě pobytu
- dodržovat zákony a pasové, celní a zdravotní předpisy země, do které cestuje. Cízi států příslušných jsou povinni se informovat na vízovou povinnost v zástupitelské zemi, kam cestují a případně víza si zajistit samostatně na své náklady. Cestovní kancelář nenese odpovědnost za případné komplikace vzniklé s neudělením víza nebo následkem pochybení zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nesé zákazník
- veškeré závady a odchylky od objednaných služeb neodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit zástupci cestovní kanceláře a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu uhradit případnou škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy

### 6. Změna závazku ze smlouvy

- Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit závazky ze smlouvy, může navrhnout zákazníkovi její změnu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku cestovní kancelář oznámí zákazníkovi jasnym, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu v textové podobě dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, důsledky neodstoupí-li včas od smlouvy a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Navrhne-li cestovní kancelář změnu smlouvy, 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.
- Cestovní kancelář si vyhrazuje právo změnit závazek ze smlouvy, je-li o nepodstatnou změnu a oznámí-li zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem údaje o změně. Zákazník nemá v těchto pří-

padech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odpůdné. Za nepodstatnou změnu je považována případná změna ubytovacích zařízení při zachování stejné či vyšší kategorie, umístění a hlavních znaků ubytování, pokud ke změně dojde z objektivních důvodů mimo vůli cestovní kanceláře.

- 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
  - poskytnouti zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu, nebyly poskytnuty v plném rozsahu (případná změna ubytovacího zařízení při zachování stejné či vyšší kategorie, umístění a hlavních znaků ubytování není důvodem k poskytnutí slevy).
- Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu záshau vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů či jiných úředních míst nebo z důvodu mimořádných a nepředvídatelných 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 bez povinnosti uhradit odpůdné ani právo na náhradu škody.

### 7. Odstoupení od smlouvy a odstúpné (storno poplatky)

- odstoupení ze strany zákazníka:
  - Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy na zájezd bez jakéhokoli odstúpného:
    - při zrušení zájezdu cestovní kancelář
    - při nesouhlasu s návrhem na změnu smlouvy, kterou z objektivních důvodů navrhla cestovní kancelář
    - při zvýšení ceny zájezdu o více než 8%
- 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 povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kancelář níže stanovené odstúpné. Odstoupení od smlouvy zákazníkem musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným, pro určení doby 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 odstúpného 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 dny a méně před odjezdem - 100% z celkové ceny zájezdu; pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet či odjezd, má cestovní kancelář nárok na odstúpné ve výši plné ceny zájezdu.Odstúpné 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 odstúpné za každého účastníka zájezdu uvedeného ve smlouvě. Cestovní kancelář má právo odečíst odstúpné od dosud uhrazené zálohy či plné ceny zájezdu, zbývající částku je povinna bez zbytečného odkladu (nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy) vrátit zákazníkovi.
- odstoupení ze strany cestovní kanceláře:
  - cestovní kancelář může odstoupit od smlouvy, jestliže nebude dosaženo minimálního počtu 30 účastníků v jednotlivém zájezdu. O zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků, kterým je realizace zájezdu podmíněna, je cestovní kancelář povinna informovat zákazníka písemně ve lhůtě, která nesmí být kratší než:
    - 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní,
    - \* 7 dní před zahájením zájezdu, v případě cest trvajících 2-6 dní
    - \* 48 hodin před zahájením zájezdu, v případě cest trvajících méně než 2 dny
  - cestovní kancelář může odstoupit od smlouvy pokud v jejím plnění brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

Cestovní kancelář je povinna bez zbytečného odkladu (nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy) vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu, další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláří jsou vyloučeny.

cestovní kancelář má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před nástupem cestovní či za započetí cesty, pokud cestující svým nevhodným a hrubým chováním vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popř. hrozí nebezpečí, že by tuto situace mohla nastat, a má právo zákazníka ze zájezdu vyloučit. Cestovní kancelář může odstoupit od smlouvy, pokud se zákazníkovi nepodaří předložit platný doklad o součinnosti, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravních prostředků, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kancelář, jakož i zástupci dodavatelů služby. Uplatněním nedostatku na místě samém umožní nálezt okamžitě vhodná řešení.

Reklamací může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kancelář nebo u obchodního zástupce. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkové doloží. K uplatnění reklamaci vystaví cestovní kancelář písemně potvrzení o reklamaci, v němž je uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Cestovní kancelář je oprávněna při vyřizování reklamace 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 mimosoudní řešení (viz ADR a ODR klauzule na [www.monatour.cz/dokumenty](http://www.monatour.cz/dokumenty)).

### 9. 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:

- nepřevzít cestovní kancelář dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je doprava součástí zájezdu
- nevrátit zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
- nevrátit zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částtečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kancelář v důsledku neplnění 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 neprodleně 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 skódné události na adresu: FIDUCIA s.r.o., Národní třída 10, 110 00 Praha 1.

### 10. 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 limit: 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% účtových 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 zákazníkem a UNIQA pojišťovnou, a.s., cestovní kancelář je pouze zprostředkovatelem 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 jsou 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.

### 11. Další smluvní podmínky

Ubytování - poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu (nabídkovém letáku). V případě překročení (overbookingu), ke kterému v turistických oblastech přilžitostně dochází, bude ubytování zajištěno v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie při zachování umístění a hlavních znaků ubytování. 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 činním, tak s výhledem bočním. Rozdělávání pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něm nemá vliv. Jednolůžkové pokoje jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu, i když jsou s přípatkem, 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. Přistýlkou může být např. pohovka, rozkládací gauč, lehátko, palanda apod. a není vždy pevnou součástí pokoje. Přistýlky nemají vždy rozměry standardního lůžka, mohou být užší a kratší. Umístění přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým omezením prostoru. Za dvoulůžkový pokoj se dvěma přistýlkami může být považován pokoj se dvěma velkými manželskými postelami bez další přistýlky. Zafazení hotelů do kategorie se řídí příslušnými 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 s sebou přináší státní 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. 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. Přiletet do místa určeného po plnočnou nedochází ke zkrácení pobytu a není důvodem k poskytnutí slevy z ceny zájezdu. Dojde-li vílevem povětrnostních, technických, bezpečnostních nebo jiných podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností nezaviněných cestovní kancelář ke změně odletu, odletového či příletového místa, mezipřistání, zpoždění apod., neodpovídá cestovní kancelář za případné škody, které by mohly zákazníkovi tímto vzniknout a není povinna nahradit škody, 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 přiletu příslušnému pracovníci na letišti, kde bude sepsán reklační protokol nezbytný pro další jednání s leteckou společností. Za poškození či ztrátu zavazadla nenese cestovní kancelář odpovědnost. Přepravní 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 cestující o identitě skutečného leteckého přepravce a seznámít je s černou listinou leteckých přepravců vystavených zákazy působení 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. Přepravní řád je účastníkům k dispozici na [www.monatour.cz/dokumenty](http://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 přímo taxa). Minim. počtem účastníků pro realizaci transferu (svozu) z jednoho nástupního místa je 8 osob. Při nižším počtu je cestovní kancelář oprávněna změnit cestujícím nástupní místo na nejbližší možné z hlediska dosažení stanoveného min. počtu či optimalizace trasy transferu (svozu), popř. transfer (svoz) zrušit. Změna nástupního místa či zrušení transferu (svozu) není důvodem k odstoupení zákazníka od smlouvy bez povinnosti uhradit odstúpné dle bodu 8. Místo a čas nástupu jsou uvedeny v obdavovacích pokynech, jež 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 na možnou větší či menší časovou prodlevu času transferu (svozu) a času odletu/přiletu (odjezdu/příjezdu) v případě slučování transferů (svozu) pro více odletů/přiletů (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 příjopů, 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 cestujícímu 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 uložení slouží hotelový trezor, který je k pronajmutí buď v recepci nebo přímo na pokoji.

### 12. 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 zákonné 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: 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 cestovního ruchu, je zákazník seznáměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, zahraniční partneři, smluvní průvodci a delegáti, smluvní pojišťovny).

Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osobou, či jejich zákonným zástupcem, jímž byl zplnomocněn 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. při zařazení do věrnostního programu. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Zaslání obchodních sdělení může zákazník odvolat zasláním emailu na emailovou adresu [monatour@monatour.cz](mailto:monatour@monatour.cz).

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

### 13. 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 1.7.2018.**