

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POŘADATELE ZÁJEZDU

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) obchodní společnosti **MONATOUR a.s.**, IČO: 24755087, se sídlem Kolín 1, Na Hradbách 127, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spis. zn. B 1660, tel. 321718171, e-mail: monatour@monatour.cz (dále jen „CK“), podnikající v oblasti poskytování služeb cestovního ruchu jako cestovní kancelář ve smyslu §1b zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 159/1999 Sb.“) jsou platné pro všechny smlouvy o zájezdu, jejíž smluvní stranou je CK, jako pořadatel, ve smyslu § 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), a zákazník, kterým může být ve smyslu § 2521 OZ ve spojení s § 4 zákona č. 159/1999 Sb. jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s CK smlouvu o zájezdu nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva o zájezdu postoupena (dále jen „zákazník“).
- 1.2 Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK, resp. potvrzení o zájezdu (dále jen „Smlouva“). Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., a dále práva a povinnosti smluvních stran ve smyslu § 2521 a násl. OZ.
- 1.3 Obsah práv a povinností CK a zákazníka je kromě Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, a VOP určen rovněž popisem zájezdu v katalogu, případně v jiném nabídkovém materiálu včetně jejich online verzí na internetových stránkách [www.monatour.cz](http://www.monatour.cz), případně i speciálními podmínkami příloženými ke Smlouvě, které tvoří její nedílnou součást. V případě rozporu mezi textem Smlouvy, resp. potvrzením o zájezdu, a popisem zájezdu v jakémkoli nabídkovém materiálu nebo VOP, má přednost Smlouva, resp. potvrzení o zájezdu.
- 1.4 CK nabízí a prodává zájezdy ve smyslu §1b zákona č. 159/1999 Sb., které realizuje na základě uzavřených smluv o zájezdu. Smlouva je uzavřena v okamžiku potvrzení ze strany CK. Při uzavírání Smlouvy prostředky komunikace na dálku (zejména internet) je Smlouva uzavřena na základě objednávky zákazníka v okamžiku akceptace ze strany CK. Při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření vydá CK doklad o Smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu), resp. Smlouvu s náležitostmi potvrzení o zájezdu dle OZ, v textové podobě. Nedošlo-li k akceptaci ze strany CK dříve, je akceptací vydání tohoto dokladu o Smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu). Je-li Smlouva vyhotovena v písemné formě, nahrazuje její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti potvrzení o zájezdu stanovené OZ. Byla-li Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory podle § 1828 OZ, zákazník souhlasí s tím, aby potvrzení o zájezdu bylo poskytnuto zákazníkovi na jiném trvalém nosiči než na listině.
- 1.5 Smlouva je účinná okamžikem jejího uzavření zákazníkem a CK. Tímto okamžikem vznikají vzájemná práva a povinnosti zákazníka (včetně povinnosti platby ceny zájezdu) a CK, není-li ve Smlouvě nebo dále stanoveno jinak.
- 1.6 Osoba, která jako zákazník uzavírá s CK Smlouvu, je objednatel smlouvy (dále jen „objednatel“). Pokud si CK uzavírá Smlouvu objednatel ve prospěch jiných osob, podpisem Smlouvy stvrzuje, že je zmocněn ostatními zákazníky, v jejichž prospěch uzavírá Smlouvu, k výlučné komunikaci s CK i za ostatní zákazníky. Pro účely článků 4.2, 4.4 a 5.3 VOP se za zákazníka považuje toliko objednatel zájezdu, a CK je v těchto případech povinna komunikovat pouze s objednatel. CK bude komunikovat s ostatními zákazníky, v jejichž prospěch objednatel uzavřel Smlouvu, jen tehdy, pokud o to objednatel CK výslovně požádá nebo to vyžaduje mimořádná situace, pokud zároveň objednatel uvedl kontaktní údaje na tyto osoby.

## 2. CENA ZÁJEZDU A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 2.1 Uzavřením Smlouvy vzniká zákazníkovi povinnost uhradit veškeré platby za zájezd (dále jen „cena zájezdu“). CK je povinna poskytnout zákazníkovi sjednané plnění až v okamžiku, kdy zákazník uhradil cenu zájezdu, ve stanoveném termínu, a to v celé sjednané výši podle případného rozpisu plateb.
- 2.2 Údaje o celkové ceně zájezdu včetně daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a případných dalších nákladech jsou uvedeny ve Smlouvě. Nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením Smlouvy, jsou ve Smlouvě uvedeny druhy dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Druhem dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout, jsou především nově zavedené místní poplatky, daně, taxi, poplatky za vstup či vjezd do cílové destinace, za tranzit přes některou oblast, zvláštní poplatky zaváděné v souvislosti s výskytem epidemie či pandemie nemoci nebo v důsledku jejího výskytu apod.
- 2.3 Není-li ve Smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu ujednáno jinak, zákazník je povinen provést vůči CK veškeré platby za zájezd na bankovní účet CK uvedený ve Smlouvě pod variabilním symbolem, kterým je číslo Smlouvy. Zákazník je rovněž oprávněn uhradit platby v hotovosti v sídle či

provozovně CK příslušné osobě, která je za CK oprávněna jednat.

- 2.4 Cena zájezdu nebo její část se považuje za uhrazenou okamžikem připsání na bankovní účet dle článku 2.3, případně zaplacením na pokladně CK na adrese sídla CK či provozovny CK. Zákazník je oprávněn úhradu provést sám nebo prostřednictvím jím zvolené třetí osoby, které může k úhradě ceny zájezdu nebo její části udělit plnou moc. Takovou osobou může být i zástupce cestovní agentury, která zprostředkovává zákazníkovi uzavření Smlouvy. Zákazník nese veškerou odpovědnost za jednání jím zmocněné osoby a za to, že jím zmocněná osoba uhradí CK cenu zájezdu nebo její část. Zákazník může cenu zájezdu nebo její část uhradit též osobě, která se prokáže oprávněním přijímat za CK platby zákazníkům za zájezd (např. plná moc, smlouva o inkasu), přičemž touto osobou může být také zástupce cestovní agentury. Oprávnění příslušné osoby přijímat za CK platby za zájezd od zákazníkovi si však zákazník musí ověřit. CK upozorňuje, že zástupce cestovní agentury (prodejce) která zprostředkovává zákazníkovi uzavření Smlouvy, často není zmocněn k přijetí plateb za CK.
- 2.5 Výše záloh a časový rozvrh plateb jsou stanoveny, pokud nebude ve Smlouvě uvedeno jinak, takto:
  - (a) zákazník je povinen při uzavření Smlouvy uhradit zálohu ve výši 50 % sjednané ceny zájezdu
  - (b) zbývající doplatek ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před zahájením zájezdu
- 2.6 Cena zájezdu či její část může být hrazena také formou poukazu či karty benefitních společností či obdobným bonusem či slevou (dále jen „benefitní poukaz“), které CK akceptuje. Použití benefitního poukazu pro platbu ceny zájezdu či její části se řídí podmínkami pro uplatnění a přijímání benefitních poukazů stanovenými vydavatelem daného benefitního poukazu. Benefitní poukaz lze uplatnit pouze v plně nominální hodnotě. Benefitní poukaz nelze směniti za peníze, a to ani v případě odstoupení od Smlouvy ze strany CK nebo zákazníka. V případě odstoupení od smlouvy CK vrátí zákazníkovi benefitní poukaz v hodnotě ponížené o odstupné (pokud se uplatní). Benefitní poukazy lze hradit nejvýše 50 % z celkové ceny zájezdu, není-li ujednáno jinak.

## 3. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

### 3.1 Zákazník má zejména následující práva:

- a) odstoupit od Smlouvy dle článku 5.6(a) kdykoli před zahájením zájezdu proti zaplacení přiměřeného odstupného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy dle čl. 5.7 a 5.8, případně odstupného stanoveného CK v souladu s ust. § 2533 OZ
- b) postoupit smlouvu dle článků 4.5 až 4.7 a v souladu s § 2532 OZ na třetí osobu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, pokud zákazník písemně CK oznámí, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení
- c) na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb specifikovaných ve Smlouvě a na poskytnutí pomoci v nesnázích dle článku 7.1
- d) na ochranu osobních údajů, které jsou obsahem Smlouvy, podobnosti k ochraně osobních údajů jsou uvedeny na internetových stránkách [www.monatour.cz/informace/dokumenty/](http://www.monatour.cz/informace/dokumenty/)
- e) na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o skutečnostech týkajících se zájezdu, které jsou CK známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě, resp. potvrzení o zájezdu, v katalogu CK, který zákazníkovi předala, nebo v popisu zájezdu na internetových stránkách [www.monatour.cz](http://www.monatour.cz) v okamžiku uzavření Smlouvy, a to ve lhůtě nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu (je-li Smlouva uzavřena v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu, splní pořadatel tyto povinnosti již při uzavření Smlouvy/neprodleně po uzavření Smlouvy), a pokud to vyžadují okolnosti, i na předání nezbytných přepravních dokladů, zejména letenek, poukazů na ubytování nebo stravování, dokladů nutných pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiných dokladů, jichž je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy třeba, zpravidla na emailovou adresu zákazníka uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zasláním na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě či osobním převzetím v provozovně CK či prodejce
- f) na sdělení údajů o povinném pojištění CK pro případ úpadku dle článku 8
- g) na sdělení údajů o cestovním pojištění zákazníka dle článku 9, pokud si jej zákazník sjednal prostřednictvím s CK
- h) na reklamaci vad zájezdu v souladu s článkem 6

### 3.2 Zákazník má zejména následující povinnosti:

- a) řádně a včas uhradit cenu zájezdu
- b) plnit veškeré další povinnosti plynoucí ze zákona, zejména OZ, nebo ze Smlouvy
- c) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníkovi, dodavatelů služeb CK či jejich zástupců (včetně delegáta), ohrozila nebo poškodila dobré jméno CK, přičemž je povinen dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, neporušovat svým chováním bezpečnost dopravy nebo zájezdu, nenarušovat veřejný pořádek, nedopouštět se jakékoli verbální či fyzické

inzultace ve směru k jakýmkoli jiným osobám včetně zaměstnanců, zástupců nebo dodavatelů služeb CK, nebyť ve stavu pod vlivem nepřiměřeného množství alkoholu a nebyť ve stavu pod vlivem jiných návykových a omamných látek, řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné osoby určené CK a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů, počínat si za všech okolností tak, aby předcházela vzniku škody na zdraví a majetku nebo jiné újmy své, ostatních zákazníkovi, poskytovatelů služeb nebo CK či třetích osob, a uhradit případnou újmu, kterou způsobil

- d) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět CK požadované údaje ve Smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů
  - e) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilí osoby a souhlas zákonných zástupců s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje; předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu na služby čerpané v zahraničí, a v případě, že stát, kam cestuje nezletilá osoba, vyžaduje písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním (informace lze zjistit na webových stránkách ministerstva zahraničí ČR [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz) v rubrice věnované konkrétnímu státu), zajistit takový doklad zákonných zástupců nezletilého s úředně ověřeným podpisem
  - f) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, pobytu apod.) se všemi požadovanými doklady
  - g) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění, souhlas zákonných zástupců s vycestováním nezletilého, pokud je vyžadován apod.), příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si zajistit na své vlastní náklady, CK upozorňuje, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění příslušné země
  - h) splnit na své vlastní náklady zdravotnické či epidemiologické povinnosti při pobytu a cestách v tuzemsku i v zahraničí (vč. očkovacích, testovacích apod.), mít příslušná lékařská či jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt, které jsou stanovena právními předpisy a opatřeními orgánů příslušných zemí pobytu i tranzitu či poskytovateli služeb (informace lze zjistit na webových stránkách ministerstva zahraničí ČR [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz) v rubrice věnované konkrétnímu státu)
  - i) uplatnit bez zbytečného odkladu přímo u dopravce ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel
  - j) veškeré závaty a odchylky od objednaných služeb bez zbytečného odkladu po jejich zjištění na místě oznámit zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění, jakož určit přiměřenou lhůtu CK k odstranění vad
  - k) komunikovat s leteckými či ostatními dopravci v případě zrušení, zpoždění, přesunutí letů, mezipřistání, odepření nástupu na palubu apod., kteří nesou přímou odpovědnost zejm. dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004
  - l) pozorně sledovat na letišti veškeré informační tabule a obrazovky s pokyny letišti a dopravců, zejména věnovat pozornost uváděným časům plánovaných příletů, odletů, boarding, uváděným letištním branám (gate) apod., přičemž CK upozorňuje, že údaje uvedené v tomto článku se mohou měnit i v řádech několika minut, jakož řídit se pokyny letištního personálu včetně osob provádějících bezpečnostní letištní kontrolu cestujících
- 3.3 Zákazník byl před uzavřením Smlouvy informován o pasových a vizových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové destinaci (státu určení). Zákazník dále stvrzuje, že uvedené informace sleduje také na internetových stránkách ministerstva zahraničních věcí [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz), přičemž je srozuměn s tím, že jsou na těchto stránkách umístěny také další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích (státech určení).

## 4. ZMĚNA ZÁVAZKŮ ZE SMLOUVY A POSTOUPENÍ SMLOUVY

- 4.1 CK si vyhrazuje právo změnit závazky plynoucí ze Smlouvy
- 4.2 Změní-li CK závazky ze Smlouvy tak, že se jedná o nepodstatnou změnu Smlouvy, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi v textové podobě doručením oznámení na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zasláním na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě. Za nepodstatnou změnu závazků ze Smlouvy se považují jiné změny než změny skutečností uvedených v § 2527 OZ. Změna některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ může být podle

okolností případu podstatnou nebo nepodstatnou změnou Smlouvy.

4.3 CK si tímto pro případ, že ji k tomu budou vnější okolnosti nutit, vyhrazuje právo nepodstatně změnit sjednané náležitosti zájezdu následujícím způsobem:

- pro případ, že CK bude nucena změnit ubytovací zařízení, kde měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazník ubytován, poskytne CK zákazníkovi ve sjednané destinaci ubytovací zařízení stejné nebo vyšší jakosti
- pro případ, že CK bude nucena změnit místo odjezdu/odletu na zájezd nebo místo návratu/přiletu, kde nebo odkud měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazník přepravován, poskytne CK zákazníkovi způsob dopravy stejné nebo vyšší jakosti, a zároveň uhradí zákazníkovi přiměřené náklady, které jsou se změnou místa odjezdu/odletu nebo místa návratu/přiletu spojeny
- pro případ, že CK bude nucena změnit způsob stravování, který měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazníkovi poskytován, poskytne CK zákazníkovi způsob stravování stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu. V této souvislosti CK upozorňuje, že změna formy stravování z all-inclusive na jinou formu stravování neznamená, že jedná o změnu sjednané náležitosti zájezdu podstatným způsobem, pokud bude zákazníkovi nabídnut alternativní způsob stravování se stejnou nebo vyšší kvalitou.
- pro případ, že CK bude nucena změnit program zájezdu, který měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazníkovi poskytován, poskytne CK zákazníkovi alternativní program stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu

4.4 Zamýšlí-li CK změnit závazky ze Smlouvy tak, že by se jednalo o podstatnou změnu Smlouvy, tj. podstatnou změnu některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ v důsledku působení vnějších okolností, nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala podle § 2528 odst. 1 písm. h) OZ, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi. CK učiní oznámení v textové podobě doručením na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zasláním na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě. Spolu s oznámením CK předloží návrh na změnu závazku ze Smlouvy. CK v oznámení uvede dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od Smlouvy podle článku 5.6(d), důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy podle článku 5.6(d), a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy ve lhůtě podle článku 5.6(d), platí, že se změnou závazků ze Smlouvy souhlasí.

4.5 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník Smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník včas oznámení o změně v osobě zákazníka v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. CK má v případě postoupení Smlouvy právo požadovat po zákazníkovi manipulační poplatek za administrativní náklady spojené s postoupením Smlouvy ve výši 500,- Kč (dále jen „**manipulační poplatek**“) a další vynaložené náklady spojené s postoupením Smlouvy a v souvislosti se změnou v osobě zákazníka, a tuto skutečnost zákazníkovi na žádost písemně doloží (zejména může jít o manipulační poplatek přepravní společnosti, poplatky za změnu letenky, jízdenky apod.). CK upozorňuje, že v některých případech náklady spojené s postoupením Smlouvy mohou být vysoké, a to např. tehdy, je-li zajištěna letecká přeprava na pravidelných linkách, a v důsledku zamýšlené změny v osobách cestujících by byla CK povinna hradit vysoké poplatky leteckým dopravcům za změny v osobách cestujících. Žádost o doložení nákladů spojených s postoupením Smlouvy musí zákazník doručit CK do 5 dnů ode dne doručení oznámení CK o výši požadovaných nákladů spojených s postoupením Smlouvy zákazníkovi.

4.6 Zákazník a nový zákazník, na něhož byla Smlouva postoupena, jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

4.7 Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle Smlouvy využívala speciální nabídku (např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“), ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve Smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze Smlouvy je vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vznikly, povinen v takovém případě před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní

zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

## 5. Odstoupení od Smlouvy

### Odstoupení ze strany CK

5.1 CK je oprávněna před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit z následujících důvodů

- zrušení zájezdu pro nedosažení nejnižšího počtu osob nutného k uskutečnění zájezdu (viz článek 5.3)
  - pokud CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti (pro nevyhnutelné mimořádné okolnosti platí v zásadě obdobné podmínky dle článku 5.6 b), tedy tyto musí mj. existovat v době odstoupení od Smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být zájezd uskutečněn dle Smlouvy, nepominou, přičemž nemožno mít důvod v nebo být vzniklé jen z poměrů CK, v takovém případě CK zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu
  - poruší-li zákazník podstatně svou povinnost vyplývající ze Smlouvy, zejména tehdy, poruší-li zákazník některou ze svých povinností uvedených v článku 3.2
  - bude-li zákazník v prodloužení s úhradou jakékoli platby vůči CK
- 5.2 Odstoupí-li CK od Smlouvy z důvodu dle článku 5.1 c) nebo 5.1 d), vrátí CK zákazníkovi cenu zájezdu (veškeré uhrazené platby) poniženou o odpustné, jehož výše se vypočte shodným způsobem, jako se počítá odpustné v případě odstoupení od Smlouvy zákazníkem podle článků 5.7 a 5.8. Rozhodným dnem pro výpočet výše odpustného v případě odstoupení od Smlouvy CK je den, kdy bylo zákazníkovi odstoupení od Smlouvy doručeno.

5.3 Není-li ve Smlouvě, resp. v potvrzení o zájezdu, uvedeno jinak, je CK oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením, pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší než 25 účastníků V takovém případě CK zákazníkovi vrátí ve lhůtě 14 dnů od ukončení závazku ze Smlouvy veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd, a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi ve lhůtě:

- 20 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí více než 6 dní
- 7 dní před zahájením zájezdu, v případě, že jeho délka činí 2 až 6 dní
- 48 hodin před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí méně než 2 dny

5.4 Pro případ, že zákazník poruší podstatným způsobem některou ze svých povinností dle článku 3.2(c) a ohrožuje tím život, zdraví nebo majetek ostatních účastníků zájezdu, CK, jejich zástupců či dodavatelů služeb a/nebo jakýchkoli třetích osob, vyhrazuje si CK možnost zákazníka vyloučit ze zájezdu s tím, že v takovém případě jsou ukončeny závazky ze Smlouvy. Zákazník v takovém případě nemá nárok na vrácení jím uhrazené ceny zájezdu, a nahradí CK veškeré související náklady a vzniklou škodu.

5.5 Pro případ, že zákazník obdrží od CK poukaz na zájezd vystavený na základě zákona č. 185/2020 Sb. (Lex Voucher), přičemž jej následně uplatní takovým způsobem, že zjevně zneužívá svých práv na úkor CK (zejména bezodkladně po zaplacení zájezdu poukazem na zájezd vystaveným v režimu Lex Voucher následně takto zaplacený zájezd stornuje s cílem obejít Lex Voucher a domoci se okamžitě výplaty finančních prostředků), je CK oprávněna namísto vrácení ceny zájezdu ponižené o odpustné vystavit zákazníkovi opět poukaz na zájezd v nominální hodnotě zákazníkem uplatněným poukazem na zájezd ponižené o přiměřené odpustné vypočtené dle článků 5.7 a 5.8.

### Odstoupení ze strany zákazníka

5.6 Zákazník může před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit

- vždy, avšak v takovém případě je povinen, není-li dále stanoveno jinak, hradit CK odpustné
- před zahájením zájezdu bez zaplacení odpustného, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. Nevyhnutelné a mimořádné okolnosti musí existovat v době odstoupení od Smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněný zájezd dle Smlouvy, nepominou. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd a nemusí platit CK odpustné, nestanoví-li právní předpis jinak. Zákazník v případě odstoupení podle tohoto článku nemá právo na náhradu újmy. Nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi není omezeno zákazník, nařízení karantény zákazníkovi nebo uložení povinnosti testů, povinné vakcinace, povinnost prokázat bezinfekčnost zákazníka (CovidPass apod.), ani žádné jiné skutečnosti mající důvod v nebo vzniklé jen z osobních poměrů zákazníka, tyto okolnosti ani nejsou důvodem pro odstoupení zákazníka od smlouvy bez úhrady odpustného.
- z důvodu, že CK podstatně porušila své zákonné nebo smluvní povinnosti
- před zahájením zájezdu od Smlouvy z důvodu, že nesouhlasí s podstatnou změnou Smlouvy z důvodů dle článku 4.4, a to ve lhůtě 5 dnů ode dne doručení návrhu na změnu závazku

ze Smlouvy dle článku 4.4. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd a nemusí platit CK odpustné, nestanoví-li právní předpis jinak. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy ve stanovené lhůtě, platí, že se změnou závazku ze Smlouvy souhlasí.

### Odstupné a vypořádání plateb

5.7 Výše odpustného, které je zákazník povinen uhradit, závisí na dni, kdy bylo CK doručeno odstoupení od Smlouvy zákazníkem. Odstoupí-li zákazník ve lhůtě

- delší než 90 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odpustného 20% z celkové ceny zájezdu
- 90 až 61 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odpustného 30% z celkové ceny zájezdu
- 60 až 31 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odpustného 40% z celkové ceny zájezdu
- 30 až 15 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odpustného 60% z celkové ceny zájezdu
- 14 až 8 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odpustného 80% z celkové ceny zájezdu
- 7 dní a méně přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odpustného 100% z celkové ceny zájezdu
- pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd či odlet, má cestovní kancelář nárok na odpustné ve výši plné ceny zájezdu
- výše odpustného v případě sjednaných vstupenek na kulturní a sportovní akce a sjednaného cestovního pojištění činí 100% z ceny, bez ohledu na lhůtu odstoupení od Smlouvy

5.8 Bez ohledu na článek 5.7 platí, že pokud výše odpustného vypočteného podle článku 5.7 nedosahuje částky odpovídající ceně zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu, činí odpustné částku ve výši ceny zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu. Na žádost zákazníka vyšší odpustného odůvodní. Odůvodněním se rozumí sdělení informace o tom, jakým způsobem CK vypočetla odpustné; tj. CK není povinna spolu s odůvodněním předkládat zákazníkovi veškeré podklady, které použila pro výpočet odpustného. Žádost o odůvodnění výše odpustného musí zákazník doručit CK do 15 dnů ode dne doručení oznámení CK o vrácení plateb učiněných zákazníkem za zájezd snížených o odpustné.

5.9 V případě odstoupení od smlouvy CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátí zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o částku odpovídající odpustnému (pokud se hradí) a doručí zákazníkovi oznámení CK o vrácení plateb za zájezd snížených o odpustné. CK tak má právo jednostranně započíst odpustné proti pohledávce zákazníka z titulu nároku na vrácení jím nebo v jeho prospěch učiněných plateb za zájezd.

## 6. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU

6.1 Práva z vadného plnění, související vzájemná práva a povinnosti CK a zákazníka, upravuje reklamační řád CK, který je dostupný na internetových stránkách [www.monatour.cz/informace/dokumenty/](http://www.monatour.cz/informace/dokumenty/). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.

6.2 Zákazník je povinen vytknout CK vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy jí zjistí nebo kdy jí zjistit mohl a měl. Zákazník je povinen, pokud je to možné, vytknout vadu již přímo v místě poskytování služby u průvodce CK nebo jiné osoby pověřené CK tak, aby mohla být zjednána okamžitá náprava. CK je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzaci.

6.3 CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li CK vadu v přiměřené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů.

6.4 Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo reklamace zákazníka CK se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení zprostředkovateli prodeje zájezdu. Zákazník má právo uplatnit svá práva z vadného plnění rovněž v kterékoliv provozovně nebo v sídle CK. V případě ústního podání reklamace je zástupce CK povinen sepat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, příp. písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepsující zástupce CK i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.

6.5 Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jiné oprávněné osobě určené CK přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohl přesvědčit o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného CK pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vadu, je zákazník povinen



dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům /poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

6.6 Uplatní-li zákazník reklamaci, je osoba pověřená CK povinná po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamací zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta. Do této lhůty se nezapočítává čas potřebný k odbornému posouzení vady.

6.7 Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu v důsledku vady zájezdu je dva roky.

## 7. POMOC V NESNÁZÍCH A PRÁVO NA NÁHRADU ÚJMY

7.1 V případě uzavření Smlouvy CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a je povinna poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zavínil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

7.2 Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.

7.3 CK odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby. Vytkl-li zákazník CK vadu podle článku 6.2 a neodstranila-li ji CK, má zákazník právo na náhradu škody. CK se povinnosti k náhradě újmy zprostí, pokudže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu újmy je dva roky.

7.4 Umožňuje-li mezinárodní smlouva nebo jiný pro Smlouvu závazný právní předpis omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinností ze smlouvy nebo podmínek náhrady újmy, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. CK není povinna hradit škodu ve vyšším rozsahu, než činí trojnásobek celkové ceny zájezdu, ledaže se jedná o náhradu újmy způsobené na zdraví, újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, nebo o jinou újmu, jejíž náhradu nelze dle pro Smlouvu závazných právních předpisů omezit.

## 8. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ PROTI ÚPADKU

8.1 CK uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku CK 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 CK z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu do místa odjezdu nebo do jiného místa, na němž se CK se zákazníkem dohodla, pokud je tato doprava součástí zájezdu;
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil; a
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky (dále jen „ČR“), pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Pojišťovna může zákazníkovi poskytnout pojistné plnění ve formě úhrady služeb, na základě kterých zákazník pokračuje ve svém zájezdu. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění Smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše zákonnou úpravou stanoveného pojistného plnění.

## 9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění. Zákazníkům doporučujeme uzavřít prostřednictvím naší cestovní kanceláře **Komplexní cestovní pojištění UNIQA Covid+** 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 (díliční 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 zahrnujících i storno poplatky pro případ onemocnění Covid-19 (pokrývá 80% účtováných storno poplatků, max. 15.000,- Kč • pojištění nákladů na náhradní ubytování v zahraničí spojené s umístěním do karantény (limit 10.000,- Kč) • pojištění nákladů na náhradní dopravu zpět do ČR v případě umístění do karantény (limit 10.000,- Kč).

Komplexní cestovní pojištění **UNIQA Covid+** je sjednáno v souladu se „Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění“ UNIQA pojišťovny, a.s., které jsou k dispozici na [www.monatour.cz/informace/cestovni-pojisteni/](http://www.monatour.cz/informace/cestovni-pojisteni/). Sjednáním 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 nesjednání 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.

## 10. DALŠÍ SMLUVNÍ PODMÍNKY

**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 čelním, tak s výhledem bočním. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném 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. Přistýlka 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. Umístěním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým omezením prostoru. Za dvoulůžkový pokoj se dvěma přistýlkami může být považován pokoj se dvěma velkými manželskými postelemi bez další přistýlky. Zařazení hotelů do kategorií se řídí právními předpisy daného státu. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté obvykle 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 pokoje. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost jak v okolí ubytování, tak v ubytovacím zařízení samotném, na kterou nemá cestovní kancelář vliv. Absolutní klid v turistických střediscích a ubytovacích zařízeních nelze zajistit. K dovolené patří i večerní zábava, bary, diskoťoky, noční kluby a restaurace, které mohou působit hluk. Program all inclusive je v jednotlivých hotelech odlišný v závislosti na nabídce hotelu.

**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 reklamovat zkrácení pobytu. Přiletěm 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, mezipřistání, 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 přepravy k poškození či ztrátě zavazadla, je nutné, aby cestující tuto skutečnost nahlásil ihned po příletu příslušnému pracovníkovi na letišti, kde bude sepsán reklamační protokol nezbytný pro další jednání s leteckou společností. Za poškození či ztrátu zavazadla nenese cestovní kancelář odpovědnost. Převavní řád letecké společnosti je účastníkům k dispozici na [www.monatour.cz/informace/dokumenty](http://www.monatour.cz/informace/dokumenty). Cestovní kancelář je povinna, ve smyslu Nařízení EP a Rady č. 2111/05, informovat cestující o identitě skutečného leteckého dopravce a seznámit je s černou listinou leteckých dopravců vystavených zákazku působení

uvnitř EU. Černá listina je k dispozici na [www.monatour.cz/informace/dokumenty](http://www.monatour.cz/informace/dokumenty).

**Autokarová přeprava** - je zajišťována vlastními autokary či autokary smluvních dopravních společností. Převavní řád je dostupný na [www.monatour.cz/informace/dokumenty](http://www.monatour.cz/informace/dokumenty).

**Svozy z nástupních míst do místa odjezduvého 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 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 svozu, popř. svoz zrušit. Změna nástupního místa či zrušení svozu není důvodem k odstoupení zákazníka od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné dle bodu 5.7. Místo a čas nástupu jsou uvedeny v informacích, které zákazník obdrží cca 7 dní před odjezdem. Cestující musí být na místě nástupu připraven 15 min předem. Pokud není připraven včas, musí si zajistit svoz sám na vlastní náklady.

**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, technická porucha, důvody vyšší moci apod.). Cestující by měli při plánování přípojů, 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

V ubytovacích zařízeních není doporučeno ponechávat větší množství peněz, šperky a jiné cennosti. Za jejich ztrátu ubytovací zařízení ani cestovní kancelář neodpovídají. K jejich uložení slouží trezor, který je k pronajmutí buď na recepci ubytovacího zařízení nebo přímo u ubytovací jednotce..

## 11. 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 srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, kteří jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, zahraniční partneři, smluvní průvodci a delegáti, smluvní pojišťovny). Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolupracující osobou, 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 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). Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na [www.monatour.cz/informace/dokumenty](http://www.monatour.cz/informace/dokumenty).

## 12. ROZHODNÉ PRÁVO, ŘEŠENÍ SPORŮ, STÍŽNOSTI

12.1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy uzavřené s CK nebo v souvislosti s takovou Smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí Smlouva, resp. potvrzení o zájezdu, a to včetně těchto VOP.

12.2. V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochranné spotřebitelce, CK informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>.

12.3 Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online ONLINE DISPUTE RESOLUTION\* (dále jen ODR) na webových stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

12.4 Zákazník je oprávněn vůči CK uplatnit jakékoli své případné stížnosti na adresu sídla CK, na e-mailové adrese [monatour@monatour.cz](mailto:monatour@monatour.cz) nebo na telefonní lince 321 718 171. Případné stížnosti zákazníků projedná odpovědná osoba určená CK a po prozkoumání stížnosti zákazníka o výsledcích průzkumu informuje v přiměřené lhůtě.

**Všeobecné obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1. 12. 2020.**

### DOKLAD O POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY (KAUCE) V DŮSLEDKU ÚPADKU CESTOVNÍ KANCELÁŘE VE SMYSLU ZÁKONA č. 159/1999 Sb.

Na základě výše uvedeného zákona se sjednává pojištění pro případ, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi, se kterým uzavřela cestovní smlouvu, dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu;
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil;
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

TENTO DOKLAD SI PEČLIVĚ USCHOVEJTE SPOLU S VAŠÍ CESTOVNÍ SMLOUVOU!



### POKYNY PRO CESTUJÍCÍ

Způsob oznámení pojistné události

Nastane-li skutečnost uvedená v bodu a), oznámte tuto událost neprodělně na tel. číslo **+420 272 101 020** (24hodinová služba) a vyzkejte dalších pokynů.

Nebyla-li Vám v důsledku úpadku cestovní kanceláře vrácena zaplacená záloha v případě, že se zájezd neuskutečnil (viz. bod b)), nebo nebyla-li Vám z těchto důvodů vrácena rozdíly mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu (viz. bod c), oznámte tuto skutečnost nejpozději do 3 měsíců od škodné události na adresu:

**UNIQA pojišťovna, a.s., Insolvence CK, Evropská 136/810, 160 12 Praha 6**  
Spolu s oznámením zašlete tento doklad o pojištění a Vaši cestovní smlouvu.