

Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech organizovaných CK MONOĚ

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen „Podmínky“) jsou platné pro všechny zahraniční zájezdy provozované cestovní kanceláří MONOĚ spol. s r.o., se sídlem Rakovnická č.p. 233/13, Praha 6, PSČ: 161 00, IČ: 251 14 654 (dále jen „CK MONOĚ“).
2. Podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem a CK MONOĚ (dále jen „smlouva o zájezdu“) a upravují práva a povinnosti účastníků smlouvy o zájezdu.
3. Prodej zájezdů se uskutečňuje přímo v prodejním místě CK MONOĚ či prostřednictvím akreditovaných cestovních kanceláří na základě smlouvy o obchodním zastoupení.
4. CK MONOĚ má uzavřenou pojistnou smlouvu s Českou podnikatelskou pojišťovnou, a.s., Vienna Insurance Group pro případ úpadku.

II. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Smlouva o zájezdu mezi zákazníkem a CK MONOĚ vzniká na základě podpisu závazné objednávky na zájezd zákazníkem a oprávněnou osobou z CK MONOĚ.

III. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Smlouva o zájezdu a tyto Podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti zákazníka a CK MONOĚ zejména při prodeji kombinace služeb cestovního ruchu mimo území České republiky, která naplňuje znaky zájezdu nebo ubytovací, stravovací, dopravní či jiné služby poskytované CK MONOĚ dle individuálního zadání zákazníka (dle § 2522 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku – dále jen „občanský zákoník“).

IV. CENA ZÁJEZDU A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena zájezdu a souvisejících služeb má charakter ceny smluvní. CK MONOĚ má právo na zaplacení ceny zájezdu či objednaných služeb již před jejím poskytnutím. Cena zájezdu či jakákoli záloha je zaplacená, jakmile je v příslušné výši připsána na účet CK MONOĚ. Jakákoliv jiná skutečnost (odeslání platby atd.) nemá na povinnost zákazníka zaplatit cenu zájezdu vliv.
2. Zákazník uhradí cenu zájezdu ve dvou splátkách, a to takto:
 - a) 50 % z ceny zájezdu při podpisu závazné objednávky a
 - b) doplatek ve výši 50 % z ceny zájezdu nejpozději jeden měsíc před začátkem zájezdu.
3. Ustanovení předchozího odstavce se nepoužijí, bude-li mezi účastníky smlouvy o zájezdu dohodnuto zaplacení ceny zájezdu jinak.
4. V případě objednání zájezdu méně než 30 dní před jeho začátkem uhradí zákazník plnou cenu zájezdu při podpisu závazné objednávky.
5. V případě, že si zákazník u CK MONOĚ objedná doplňkové služby k zájezdu, zavazuje se zákazník tyto uhradit před jejich poskytnutím.
6. Za začátek zájezdu se považuje začátek cesty (odlet, odjezd).
7. CK MONOĚ si vyhrazuje právo jednostranným právním jednáním upravit cenu zájezdu v souladu s § 2530 občanského zákoníku. CK MONOĚ se zavazuje, že písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu odešle nejpozději 21 dní před začátkem zájezdu.

V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. Zákazník má právo zejména:
 - a) požadovat poskytnutí služeb ujednaných ve smlouvě o zájezdu a řádně zaplacených,
 - b) požadovat informace o všech relevantních skutečnostech týkajících se objednaného zájezdu,
 - c) právo odstoupit od smlouvy o zájezdu dle § 2533 a násl. občanského zákoníku v platném znění před začátkem zájezdu, a to za podmínek uvedených v čl. VII. Podmínek,
 - d) právo uplatňovat práva z odpovědnosti za vady zájezdu ve smyslu příslušných ustanovení § 2537 a násl. občanského zákoníku, a to v souladu s čl. XV. Podmínek,
 - e) právo být seznámen zejména se změnami programu, rozsahu poskytnutých služeb ujednaných ve smlouvě o zájezdu a se změnou výše ceny dle čl. IV. odst. 7 Podmínek,
 - f) právo na ochranu osobních dat poskytnutých zákazníkem za účelem platného uzavření smlouvy o zájezdu,

- g) právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu; věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je: Česká Obchodní Inspekce, www.coi.cz.
2. Zákazník je zejména povinen:
- a) včas uhradit cenu zájezdu dle čl. IV. Podmínek,
 - b) vybavit se platnými cestovními doklady, které jsou pro cestu do příslušné země potřebné (pasy, víza atd.),
 - c) v případě odstoupení od smlouvy před začátkem zájezdu uhradit storno poplatky dle čl. VII. Podmínek,
 - d) absolvovat povinné očkování a opatřit si potvrzení o zdravotní prohlídce, pokud je to pro cestu potřebné,
 - e) doložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazníkem je osoba starší 15 let a mladší 18 let,
 - f) dodržovat právní předpisy země, do které je zájezd uskutečňován, jakož i zemí, přes které je zákazník na zájezd dopravován,
 - g) počínat si tak, aby nedocházelo na škodu na zdraví ostatních účastníků zájezdu a na majetku těchto osob či CK MONOĚ,
 - h) včas uplatnit veškeré nároky vůči dodavatelům služeb.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI CK MONOĚ

1. CK MONOĚ je povinna zejména:
- a) řádně a kvalitně poskytnout zákazníkům služby dohodnuté ve smlouvě o zájezdu,
 - b) mít uzavřenu pojistnou smlouvu proti úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb. CK MONOĚ je v tomto případě povinna se zákazníkovi prokázat dokladem o tomto pojištění,
 - c) neposkytnout náhradu v případě, že zákazník nečerpá zaplacené služby vlastní vinou,
 - d) řešit stížnosti, připomínky a reklamace zákazníků na místě, není-li to možné, pak bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu,
2. Ocitne-li se zákazník po zahájení zájezdu v nesnázích, poskytne mu CK MONOĚ pomoc, která je v jejích možnostech a kterou lze na CK MONOĚ rozumně požadovat. V takovém případě se jedná o rozšířenou nabídku služeb a zákazník je povinen za tuto službu zaplatit, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
3. CK MONOĚ si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK MONOĚ povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo odstoupit do zájezdu.

VII. Odstoupení od smlouvy a odstupné (stornopoplatky)

1. CK MONOĚ je oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu před začátkem zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníka na základě smlouvy o zájezdu, Podmínek a právních předpisů nebo z důvodu zrušení zájezdu.
2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy o zájezdu dle § 2533 – 2536 občanského zákoníku kdykoli před začátkem zájezdu bez udání důvodu nebo z důvodu porušení povinností CK MONOĚ vyplývajících ze smlouvy o zájezdu, Podmínek.
3. Nejedná-li se o odstoupení od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností CK MONOĚ, je povinen zákazník zaplatit CK MONOĚ odstupné (stornopoplatky) dle čl. VIII. Podmínek.
4. Jedná-li se o odstoupení od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností CK MONOĚ, je CK MONOĚ povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu nebo služeb objednaných na základě zrušené smlouvy.
5. CK MONOĚ může zájezd zrušit:
- a) pro nedosažení minimálního počtu zákazníků, není-li výslovně ujednáno jinak
 - b) pokud jí v plnění brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti
6. Odstoupením od smlouvy o zájezdu se tato ruší s účinky ex tunc – od počátku.

VIII. Odstupné (stornopoplatky)

1. Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu bez udání důvodu nebo odstoupí-li CK MONOĚ od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem před začátkem zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CK MONOĚ odstupné. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku IV.1, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK MONOĚ. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb.
Výše odstupného za každou osobu je stanoveno nejméně takto:
 - a) více než 90 dní před začátkem zájezdu 10 % z ceny zájezdu či objednaných služeb,
 - b) 90-61 dní před začátkem zájezdu 40 % z ceny zájezdu či objednaných služeb,
 - c) 60-31 dní před začátkem zájezdu 50 % z ceny zájezdu či objednaných služeb,
 - d) 30-21 dní před začátkem zájezdu 70 % z ceny zájezdu či objednaných služeb,
 - e) 20-08 dní před začátkem zájezdu 80 % z ceny zájezdu či objednaných služeb,
 - f) 07 dní a méně před začátkem zájezdu 100 % z ceny zájezdu či objednaných služeb.
2. Letecká doprava – odstupné se řídí podmínkami dané letecké společnosti a zvoleným tarifem.
3. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK MONOĚ a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
4. Na žádost zákazníka CK MONOĚ výši odstupného odůvodní.
5. CK MONOĚ je oprávněna započítat na odstupné dle předchozího odstavce zaplacenou zálohu, event. cenu zájezdu či její část.
6. Pro určení okamžiku, kdy bylo odstoupeno od smlouvy o zájezdu, je rozhodující okamžik, ke kterému nastaly účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu.

IX. POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

1. V ceně zájezdu není zahrnuto pojištění zákazníka pro krytí léčebných výloh v zahraničí, úrazové pojištění, pojištění ztráty zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě, pojištění storna zájezdu ani jakékoli další pojištění zákazníka.
2. CK MONOĚ doporučuje uzavřít pojistnou smlouvu pro případy uvedené v předchozím odstavci.

X. INFORMACE

1. CK MONOĚ poskytne zákazníkovi veškeré dostupné informace zejména o ubytovacích objektech, formě, rozsahu a způsobu stravování, druhu dopravních prostředků, totožnosti leteckého dopravce, vízových požadavcích a o místě pobytu.
2. Před začátkem zájezdu oznámí CK MONOĚ zákazníkovi čas a místo srazu účastníků zájezdu.

XI. DORUČOVÁNÍ

1. Jakékoli písemnosti vyhotovené na základě cestovní smlouvy a těchto Podmínek se doručují na adresu uvedenou v záhlaví závazné přihlášky. Není-li písemnost doručena dříve, považuje se za doručenu 10. (desátým) dnem po jejím odeslání.
2. Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu oznámit CK MONOĚ změnu doručovací adresy. Pokud tuto povinnost poruší, je účinně doručováno na původní adresu uvedenou v záhlaví závazné přihlášky.

XII. VAROVÁNÍ

1. V oblastech, do kterých poskytuje CK MONOĚ zájezdy, je doporučeno zásadně konzumovat vodu z uzavřených láhví. V případě cesty do zemí, ve kterých je doporučeno očkování proti tropickým chorobám, je zákazník povinen se o tomto očkování informovat na Krajské hygienické stanici, Ditrichova 17, Praha 2, tel. 24914966, popřípadě na jiném specializovaném pracovišti.

XIII. LETECKÁ DOPRAVA

1. Práva a povinnosti cestujících v letecké dopravě se řídí konkrétními přepravními podmínkami leteckého dopravce, zejména pokud jde maximální přípustnou hmotnost zavazadel a případné pokuty za nadváhu zavazadel.

XIV. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Podpisem závazné přihlášky zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, CK MONOŘ zpracovávala a po dobu nezbytně nutnou shromažďovala osobní údaje zákazníka a osob k zájezdu přihlášených v tomto rozsahu: jméno a příjmení, rodné číslo, datum narození, bydliště, elektronickou adresu, telefonní číslo, a to pouze za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných CK MONOŘ.
2. Zákazník bere na vědomí, že CK MONOŘ zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytl či poskytne CK MONOŘ v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu, jejím uzavřením a plnění, a dále osobní údaje, které CK MONOŘ shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Zpracovány budou zejména identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě o zájezdu nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním. CK MONOŘ při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků.
3. Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK MONOŘ své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu.
4. CK MONOŘ bude zpracovávat osobní údaje zákazníka automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné podobě.
5. Osobní údaje zákazníka bude CK MONOŘ, jak již bylo zmíněno v čl. XIV. odst. 1., zpracovávat pouze k následujícím účelům:
 - a) poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících, včetně jednání o smlouvě o zájezdu či její změně a plnění smlouvy o zájezdu;
 - b) ochrana práv a právem chráněných zájmů CK MONOŘ
 - c) dodržení právní povinnosti CK MONOŘ stanovené obecně závazným právním předpisem (např. povinnost CK MONOŘ uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty); a
 - d) marketingové a obchodní účely.
6. K marketingovým a obchodním účelům podle čl. XIV. odst. 5. mohou být osobní údaje zákazníka zpracovány pouze za předpokladu, že zákazník nevyjádří svůj nesouhlas (předem či následně) s takovým postupem. Neudělí-li zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely v širším rozsahu, mohou být k tomuto účelu zpracovány pouze osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa a e-mail zákazníka.
7. Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:
 - a) k účelu podle čl. XIV. odst. 5. bod a) budou osobní údaje zákazníků zpracovávány pouze do konce kalendářního roku, ve kterém dojde ke splnění příslušné smlouvy o zájezdu (nebo jejímu zániku z jiného důvodu);
 - b) k účelu podle čl. XIV. odst. 5. bod b) budou osobní údaje zpracovávány pouze (i) do konce 5. kalendářního roku následujícího po splnění příslušné smlouvy o zájezdu (nebo jejího zániku z jiného důvodu); a (ii) pokud zákazník v uvedené době zahájí proti CK MONOŘ soudní řízení, po dobu trvání takového soudního řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
 - c) k účelu podle čl. XIV. odst. 5. bod c) budou osobní údaje zpracovávány pouze po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK MONOŘ;
 - d) k účelu podle čl. XIV. odst. 5. bod d) budou osobní údaje zpracovávány pouze do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.
8. Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po uplynutí doby zpracování podle čl. XIV. odst. 7. budou příslušné osobní údaje, u kterých pominul účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizací

osobního údaje se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně znemožněna jeho identifikace. Zpracovávané informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobního údaje.

9. Za účelem uvedeným v čl. XIV. odst. 5. bod a) bude CK MONOĚ v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka třetím osobám, které budou zákazníkovi poskytovat sjednané služby nebo poskytnutí takových služeb zprostředkovávat. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje zákazníka zpracovávat jako správci odpovídající za prováděné zpracování. Zejména se jedná o následující příjemce:
 - a) provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
 - b) poskytovatel služeb letecké přepravy;
 - c) pojišťovna spolupracující s CK MONOĚ, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovní pojištění;
 - d) zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba pojištění víza.
10. Osobní údaje zákazníka mohou být dále v nezbytném rozsahu předány zpracovateli, se kterým CK MONOĚ uzavřela smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby, které zákazníkům poskytují delegátský servis a obchodní zástupci CK MONOĚ.
11. Zákazník bere na vědomí, že CK MONOĚ může jeho osobní údaje poskytnout dožadujícímu orgánu veřejné moci (např. soud či policie ČR), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.
12. CK MONOĚ vždy zajistí bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání třetí osobě.
13. Zákazník má právo požádat CK MONOĚ o poskytnutí informace o zpracování osobních údajů. Informace bude zákazníkovi poskytnuta bez zbytečného odkladu; za poskytnutí informace je CK MONOĚ oprávněna požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace. Dotazy ohledně zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na e-mailovou adresu promotion@monoi.cz.
14. Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že CK MONOĚ provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může (i) požádat CK MONOĚ o vysvětlení, nebo (ii) požadovat, aby CK MONOĚ odstranila takto vzniklý stav. Jestliže bude žádost shledána oprávněnou, CK MONOĚ neprodleně odstraní závadný stav.
15. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu i ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je oprávněn poskytnout CK MONOĚ jejich osobní údaje.

XVI. REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. CK MONOĚ odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. CK MONOĚ je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.
2. Poskytování služeb CK MONOĚ zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu obsaženými v občanském zákoníku.
3. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě o zájezdu, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamaci“).
4. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu § 2900 až 2903 občanského zákoníku ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce CK MONOĚ v místě zájezdu (dále jen „průvodce“ nebo „delegát“), aby mohlo být zabráněno škodě.
5. Uplatnění reklamace je možné učinit u CK MONOĚ pověřeného pracovníka, delegáta, průvodce zájezdu, či vedoucího provozovny.
6. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká.

7. CK MONOĚ vydá zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil (viz dále reklamační protokol), a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
8. Průvodce zájezdu, vedoucí provozovny poskytující služby nebo jiný CK MONOĚ pověřený pracovník je povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem, není-li se zákazníkem dohodnuto jinak.
9. Doporučuje se písemné podání reklamace, ve kterém zákazník uvede své osobní údaje, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu, vedoucímu provozovny nebo jinému CK MONOĚ pověřenému pracovníkovi písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, bude tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena.
10. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo jiný CK MONOĚ pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu.
11. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamace.
12. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak CK MONOĚ poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených právními předpisy či v případech výslovně sjednaných s CK MONOĚ od smlouvy odstoupit.
13. CK MONOĚ nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či u jiné organizace.
14. Za předmět reklamace se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou v rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost CK MONOĚ v těchto případech není dána ze zákona.
15. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK MONOĚ (vis maior) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo z části nevyužije objednané, zaplacené a CK MONOĚ zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.
16. Pro vyřizování reklamací týkajících se tuzemských nebo zahraničních dopravních cenin platí příslušné tarifní předpisy dopravních organizací.
17. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí přepravními podmínkami příslušné přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamaci zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo u příslušné přepravní společnosti.
18. CK MONOĚ neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat nebo byla-li škoda způsobena vyšší mocí.
19. V otázkách zde výslovně neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, předpisů Evropských společenství/Evropské unie, mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, na jejichž text se tímto odkazuje.

XVI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto Podmínky vstupují v platnost a účinnost dnem 1. 5. 2020.
2. CK MONOĚ si vyhrazuje právo aktualizace a změn těchto Podmínek.

3. Tyto podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu a jsou volně přístupné na webových stránkách www.monoi.cz a na všech prodejních místech CK MONOÍ.