

Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech organizovaných CK MONOĚ

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen „Podmínky“) jsou platné pro všechny 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 je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník potvrdí závaznou objednávku zájezdu. Potvrzením závazné objednávky zájezdu se rozumí podpis závazné objednávky zákazníkem či výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK MONOĚ zachycený v emailové, telefonické jiné komunikaci.
2. Sdělení týkající se smlouvy o zájezdu si smluvní strany zasílají na emailové adresy uvedené ve smlouvě o zájezdu.

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 jejich 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 potvrzení 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 potvrzení 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. Cena zájezdu nezahrnuje administrativní/manipulační poplatek za změnu zájezdu na přání zákazníka, poplatky za obstarání víz, zdravotních a jiných povolení nezbytných pro vstup do destinace, tranzit nebo pro čerpání služby a konzultační poplatek za zpracování nabídky, za nadstandardně strávený čas při komunikaci se zákazníkem či za přípravu itineráře výletů na míru, pokud tyto služby CK MONOĚ nabízí.
7. Za začátek zájezdu se považuje začátek cesty (odlet, odjezd).

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 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. XIV. Podmínek,
 - e) právo být seznámen zejména se změnami programu a rozsahem poskytnutých služeb ujednaných ve smlouvě o zájezdu,
 - 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.) a aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení,
 - 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) splnit veškeré povinnosti, které země určení a země tranzitu klade za účelem vstupu a pobytu; pro účely účasti na zájezdu musí zákazník počítat s tím, že destinace nebo tranzitní země požadují nebo mohou kdykoli před zahájením zájezdu zavést jako podmínku vstupu negativní PCR test na COVID-19, platné očkování proti COVID-19 nebo obojí, nebo jiná obdobná zdravotní omezení bez ohledu na COVID-19.
 - f) doložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba starší 15 let a mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu,
 - g) dodržovat právní předpisy země, do které je zájezd uskutečňován, jakož i zemí, přes které je zákazník na zájezd dopravován,
 - h) dodržovat přepravní řád, ubytovací řád a další pravidla stanovená poskytovateli jednotlivých služeb,
 - i) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodě na zdraví ostatních účastníků zájezdu a na majetku těchto osob či CK MONOĚ; v souladu s tímto pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci, což je CK oprávněna ověřit změřením teploty nebo jiným přiměřeným způsobem,
 - j) včas uplatnit veškeré nároky vůči dodavatelům služeb,
 - k) poskytovat CK MONOĚ součinnost při plnění jejích povinností podle smlouvy o zájezdu, zejména je povinen být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu, který CK MONOĚ poskytl při uzavření smlouvy o zájezdu.

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) 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. Neplní-li zákazník své povinnosti, čímž vystavuje sebe i jiné osoby riziku vzniku škody, je CK MONOĚ oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit, protože ten jí brání v řádném poskytnutí služeb podle smlouvy o zájezdu.
4. CK MONOĚ si vyhrazuje právo neposkytnout náhradu v případě, že zákazník nečerpá zaplacené služby vlastní vinou. Dále 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. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (například testy, karanténa, očkování). Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na poskytnutí slevy nebo na odstoupení od zájezdu.

VII. Odstoupení od smlouvy a odstupné (stornopoplatky)

1. CK MONOŮ je oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu z důvodu podstatného porušení povinností zákazníka ze smlouvy o zájezdu, Podmínek a právních předpisů nebo tehdy, byl-li zájezd zrušen. Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodržuje opakovaně pokyny vedoucího zájezdu, opakovaně hrubě porušuje přepravní řád, ubytovací řád nebo jiná pravidla stanovená poskytovateli jednotlivých služeb nebo průvodcem/delegátem, opakovaně nastupuje k programu pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, dopouští se výtržnictví, krádeže, týrání, poškozování cizí věci a obdobných společensky nebezpečných jednání nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.
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 MONOŮ vyplývajících ze smlouvy o zájezdu, Podmínek.
3. Nejedná-li se o odstoupení od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností CK MONOŮ, je povinen zákazník zaplatit CK MONOŮ odstupné (stornopoplatky) dle čl. VIII. Podmínek.
4. Jedná-li se o odstoupení od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností CK MONOŮ, je CK MONOŮ povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu nebo služeb objednaných na základě zrušené smlouvy.
5. CK MONOŮ může zájezd zrušit:
 - a) pro nedosažení minimálního počtu zákazníků stanoveného ve smlouvě o zájezdu,
 - b) pokud jí v plnění brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti
6. Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejm. tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodržuje opakovaně pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.
7. Zákazník souhlasí, že v situaci, kdy CK MONOŮ je připravena zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání zákazníkovi cestovní omezení přijatá v souvislosti s COVID-19, která zákazník ani CK MONOŮ nezavinili a ani je nemohli ovlivnit, je zákazník v prodlení. CK MONOŮ i zákazník jsou oprávněni v této situaci od smlouvy o zájezdu ke dni zahájení zájezdu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit CK MONOŮ odstupné ve výši podle čl. VIII., nedohodne-li se s CK MONOŮ jinak. Jedná se zejména o povinnou karanténu v destinaci nebo o úplný zákaz cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník.
8. Zákazník není v souvislosti s odstoupením od smlouvy o zájezdu povinen platit CK MONOŮ odstupné v těchto případech:
 - a) vnější okolnosti nutí CK MONOŮ podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
 - b) CK MONOŮ nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
 - c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo v 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 - existence epidemie COVID-19 již není mimořádnou okolností;
 - d) CK MONOŮ odstoupila od smlouvy o zájezdu poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků;
 - e) CK MONOŮ odstoupila od smlouvy o zájezdu poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
9. Účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Odstoupením od smlouvy o zájezdu se tato smlouva od počátku ruší.

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. odst. 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 skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10 % z ceny zájezdu či objednaných služeb,
 - b) 90-61 dní před začátkem zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 40 % z ceny zájezdu či objednaných služeb,
 - c) 60-31 dní před začátkem zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z ceny zájezdu či objednaných služeb,
 - d) 30-21 dní před začátkem zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 % z ceny zájezdu či objednaných služeb,
 - e) 20-08 dní před začátkem zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 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 odstavce 1 tohoto článku 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 zákazníkům 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. 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.

XII. LETECKÁ DOPRAVA

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

XIII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Potvrzením závazné objednávky zákazník vyslovuje souhlas s tím, že je CK MONOĚ oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu smlouvy o zájezdu, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní číslo, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
2. Zákazník bere na vědomí, že CK MONOĚ může zpracovávat jeho osobní údaje k marketingovým a obchodním účelům. 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. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK MONOĚ nebo e-mailem zaslaným na e-mail: promotion@monoi.cz. V tomto případě nebude CK MONOĚ zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
3. Za účelem plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. XIV. odst. 1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též 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;
 - e) osoby, které zákazníkům poskytují delegátský servis a obchodní zástupci CK MONOĚ.
4. 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.
5. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva
 - a) požadovat přístup ke svým osobním údajům;
 - b) požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
 - c) požadovat výmaz osobních údajů;
 - d) požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
 - e) vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
 - f) podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.
6. Uzavřením 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 souhlasit za společnické osoby udělit.

XIV. REKLAMAČNÍ ŘÁD A NÁHRADA ŠKODY

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 „reklamací“).
4. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK MONOĚ bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem.

Zákazník rovněž určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK MONOĚ odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.

5. CK MONOĚ vydá zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil (reklamační protokol), a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
6. 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.
7. 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. Zákazník může navrhané náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených právními předpisy či v případech výslovně sjednaných s CK MONOĚ od smlouvy odstoupit.
8. 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.
9. 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.
10. 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 jejichž základě zákazník zcela nebo z části nevyužije objednané, zaplacené a CK MONOĚ zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.
11. Pro vyřizování reklamací týkajících se tuzemských nebo zahraničních dopravních cenin platí příslušné tarifní předpisy dopravních organizací.
12. CK MONOĚ odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. 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.
13. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK MONOĚ škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.
14. 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.
15. Vznikla-li CK MONOĚ škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

XV. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK MONOĚ účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

2. CK MONOĚ nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady zákazníkovi doloží.
3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK MONOĚ v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

XVI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto Podmínky vstupují v platnost a účinnost dnem 1.6.2024
2. CK MONOĚ si vyhrazuje právo aktualizace a změn těchto Podmínek.
3. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto Podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto Podmínky použijí.
4. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se tyto Podmínky použijí, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.
5. Tyto podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu a jsou volně přístupné na webových stránkách www.monoi.cz a na všech prodejních místech CK MONOĚ.