

# Všeobecné smluvní podmínky – MONDI-tour, s.r.o.

## I. Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře MONDI-tour, s.r.o. (dále jen CK) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu pořádané CK.

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí ustanovením zákona č. 159/99 Sb. a Občanským zákoníkem 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů a je dále upraven těmito Všeobecnými podmínkami.

Bude-li smlouva o zájezdu uzavřena v jiné než písemné formě, CK uzavřít zákazníkovi po uzavření takové smlouvy o zájezdu písemný doklad o uzavření smlouvy o zájezdu v souladu s § 2525 zákona č. 89/2012 občanský zákoník v platném znění.

## II. Smluvní vztah

a) Zájezd, pobyt nebo služba si může zákazník objednat přímo v CK nebo u obchodních zástupců, kteří uzavřeli s CK Smlouvu o obchodním zastoupení.

b) Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (nebo jeho pravomocným zástupcem) řádně vyplněné a podepsané Cestovní smlouvy/přihlášky, potvrzením CK a úhradou zálohy zákazníkem na účet CK. Za plnění smluvních závazků osob uvedených v Cestovní smlouvě ručí objednavatel jako za své vlastní, tedy je i smluvním plátcem, pokud není plnění dohodnuto odlišně.

c) CK má právo požadovat zálohu ve výši 50% z ceny objednaných služeb. Doplátek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před zahájením zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% ceny ihned.

Za den zaplacení se považuje den, kdy byla úhrada připsána na účet CK. Bez úplného zaplacení neobdrží zákazník potřebné odbovací materiály a pokyny, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu/pobytu a CK je oprávněna zájezd/pobyt zrušit.

Platba se provádí složením hotovosti v CK MONDI-tour nebo u prodejců (obchodních zástupců CK), složenkou, vkladem nebo převodem na účet CK MONDI-tour.

## III. Cena zájezdu a cenové garance CK

Cena zájezdu zahrnuje povinné příplatky, např. pobytovou taxu, Ceny zájezdů, pobytů a služeb jsou smluvními cenami sjednanými písemnou dohodou – Cestovní smlouvou - mezi cestovní kanceláří a zákazníkem a jsou závazné. Ceny zájezdů byly kalkulovány na základě kurzu české koruny ze dne 2.11.2019. Cestovní kancelář je schopna krýt ze svých finančních prostředků pokles české koruny až o 10 % ve vztahu k EUR. V případě vyšší devalvace může CK zvýšit cenu zájezdu a služeb o skutečný kurzový rozdíl. O této změně ceny bude zákazník neprodleně informován. Nové ceny by v tomto případě platily pro všechny zákazníky, kteří mají uhrazenou pouze zálohu a ne doplátek, a pro nové rezervace. Zákazníkům, kteří v době vyhlášení cenové úpravy na základě změn kurzů budou mít uhrazenou plnou cenu zájezdu/pobytu, je původní cena uvedená v Cestovní smlouvě garantována.

## IV. Účast na zájezdu a cestovní doklady

a) Osoby od 15 do 18 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze se souhlasem zákonného zástupce staršího 18 let nebo v jeho doprovodu. Děti mladší 15 let se mohou zájezdu/pobytu zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18 let.

b) Každý zákazník je osobně odpovědný za dodržování celních, devizových, tranzitních, zdravotních, dopravních a pasových předpisů a na platnost svého cestovního dokladu, jakož i zákonů a zvyklostí země a míst, do kterých cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni informovat se na vizovou povinnost u zastupitelství země, do kterých cestují (včetně tranzitních zemí). Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením výše uvedených předpisů a podmínek, nese zákazník ke své tíži.

## V. Sjednané služby

a) Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný popis uvedený v katalogové nebo jiné nabídce. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec katalogové nabídky musí být taxativně písemně uvedeny v Cestovní smlouvě nebo jejím dodatku, potvrzeny CK a zákazníkem uhrazeny před jejich poskytnutím.

b) Délka zájezdu/pobytu je určena termíny uvedenými v Cestovní smlouvě/přihlášce, odjezd a příjezd bude potvrzen cestovní kanceláří v Pokynech na cestu 7 dnů před odjezdem.

c) Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb v rámci jednoho dne, stejně jako za služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy, nemůže CK poskytovat záruky a žádnou náhradu.

d) Zákazníci jsou povinni dostavit se na místo určené k odjezdu včas, a to nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem autobusu/sovozového dopravního prostředku. Pokud se zákazník ve lhůtě určené nedostaví, je povinen se dopravit na vlastní náklady. Jakákoliv změna nástupního místa je možná pouze se zpětným písemným potvrzením CK.

## VI. Změny sjednaných služeb

**Před zahájením zájezdu:**

a) Pokud nastanou nezavídné okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle předem stanovených a sjednaných podmínek, je oprávněna provést odpovídající změny, např. změnu programu, trasy apod., případně služby nebo zájezd zrušit. Takové změny CK nebo přeobjednatel oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu, rovněž jako případnou změnu ceny. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě, která je mu sdělena při oznámení změny sjednaných služeb, bude se mít za to, že se změnami souhlasí.

b) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené částky, případně na její převod na úhradu náhradního plnění, a to bez jakýchkoliv stornopoplatků v následujících případech:

- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
- při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
- při závažné změně programu trasy poznávacích zájezdů
- při závažné změně ubytování u pobytových zájezdů
- při změně ceny zájezdu o více než 10%
- při změně dopravy

**Změny v průběhu zájezdu:**

CK je oprávněna provádět změny programu a poskytování služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno blízké se původním podmínkami nebo zaměření zájezdu
- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za

kteří nebyla poskytnuta náhradní plnění.

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý od činnosti a postupu CK (vyšší moc), nebo k okolnostem, které ovlivní zákazník tím, že zcela nebo zčásti nevyužije objednané a zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, výlety apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

**Za závažnou změnu se nepovažuje:**

- změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud je ubytování poskytnuto ve stejné nebo vyšší kvalitě
- změna odletového/odjezdového či příletového/příjezdového místa oproti původně stanovenému

V takovém případě CK uhradí na vlastní náklady náhradní dopravu z/do původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na náhradní dopravu do výše jízdného autobusem, příp. vlakem 2. třídy po předložení jízdenek.

Na základě předpisů a pravidel běžných v mezinárodní letecké přepravě si CK vyhrazuje možnost změny trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změny letecké společnosti, letového řádu, typu letadla. CK neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z důvodů přetížení letových koridorů, technických a provozních důvodů atd. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku zpoždění nemohly být čerpány a neodpovídá za škody, které tím mohly zákazníkovi vzniknout. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy.

## VII. Práva a povinnosti zákazníka

**K základním právům zákazníka patří:**

- právo na řádné poskytnutí služeb
- právo na dodatečné informace, které nebyly uvedeny v katalogu
- právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a cesty
- právo zrušit svou účast odstoupením od Cestovní smlouvy/přihlášky za podmínek stanovených v těchto Všeobecných podmínkách
- právo písemně oznámit CK jméno náhradníka v případě, že oznámení je současně souhlasem nového účastníka s podmínkami Cestovní smlouvy/přihlášky a Všeobecnými podmínkami
- právo na reklamaci vad v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami
- právo na ochranu dat, která uvádí v Cestovní smlouvě, před nepovolenými osobami

**K základním povinnostem zákazníka patří:**

- základní povinnosti, které jsou uvedeny v jednotlivých bodech Všeobecných podmínek (úhrada zájezdu, věkové hranice, cestovní doklady apod.)
- poskytnout CK součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb (Pokyny na cestu, vouchery apod.), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi
- uhradit eventuelní škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku, ubytovacím či jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle Cestovní smlouvy/přihlášky nebo Voucheru – poukazu na služby
- zdržet se jednání, které by mohlo omezovat, ohrozit nebo poškodit ostatní účastníky zájezdu

## VIII. Zrušení zájezdu/pobytu ze strany CK

a) CK je oprávněna v těch případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků a nebo jestliže uskutečnění zájezdu není ani po vyčerpání všech možností z důvodu překročení hranice hospodárnosti proveditelné, zrušit zájezd nejpozději 7 dnů před odjezdem.

b) Je-li uskutečnění zájezdu konkrétně ztíženo z důvodů nepředvídatelných mimořádných okolností jako válka, zemětřesení, povstání, nebo by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život účastníků, a které nebylo možno při uzavírání Cestovní smlouvy/přihlášky předvídat, je CK oprávněna zájezd zrušit.

c) Ve všech výše uvedených případech nabídne CK dle svých možností zákazníkovi jiný termín, jinou destinaci, nebo vrátí zákazníkovi uhrazenou částku neprodleně a bez zbytečného odkladu.

## IX. Zrušení zájezdu/pobytu ze strany zákazníka

Zákazník má právo kdykoliv před započetím objednaných služeb zrušit smluvní vztah (odstoupit od smlouvy). Smluvní vztah je zrušen a účast na zájezdu/pobytu je stornována ke dni, kdy zákazník sepiše záznam o zrušení své účasti na zájezdu/pobytu v cestovní kanceláři. Pokud je zrušení smluvního vztahu zasláno písemným sdělením, je vztah zrušen a účast na zájezdu stornována ke dni, kdy je CK doručeno písemné oznámení zákazníka, jehož obsahem je jednoznačný záznam o zrušení jeho účasti na zakoupeném zájezdu/pobytu. Za storno je považováno i snížení počtu objednaných míst.

Účastníci zájezdů/pobytů, mají možnost zakoupit si spolu se službami komplexní pojištění, v jehož ceně je i pojištění proti stornu.

**Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen CK zaplatit stornopoplatky v následující výši:**

- 60 a více dní – 10% z předem stanovené ceny
- 59 až 30 dní – 30% z předem stanovené ceny
- 29 až 15 dní – 50% z předem stanovené ceny
- 14 až 5 dní – 80% z předem stanovené ceny
- 4 a méně dní nebo nenastoupí-li zákazník na zájezd/pobyt, či nevyčerpá-li službu bez předchozího odstoupení od smlouvy – 100% předem stanovené ceny.

Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech zákazníkem zakoupených fakultativních služeb, tzn. cena celkem uvedená v Cestovní smlouvě/přihlášce.

Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatku se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt, službu.

V případě zrušení jednodenního zájezdu je klientovi účtován poplatek ve výši 100 Kč za osobu.

## X. Změny v rezervaci

Změna rezervace ze strany zákazníka bude provedena v případě, že tuto změnu bude možno realizovat, za pausální poplatek 100 Kč za jednu změnu. Jedná se o změnu jména a jiných osobních údajů, odjezdového a příjezdového

místa, změnu služeb a dopravy. Změny provedené v době kratší než 7 dnů před odjezdem a změnu termínu lze ze strany CK považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku.

## XI. Zpracování osobních údajů

Zákazník bere na vědomí, že CK zpracovává osobní údaje, které zákazník CK poskytne či poskytne v souvislosti s sjednáním o smlouvě o zájezdu, jejím uzavřením a plněním a dále osobní údaje, které CK shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. CK zpracovává kontaktní a identifikační údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě o zájezdu nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním. CK při zpracování osobních údajů zákazníků (elektronicky i v listinné podobě) dodržuje obecně závazné právní předpisy a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků. Dotazy týkající se zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na emailovou adresu: [info@monditour.cz](mailto:info@monditour.cz). Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že je seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů, že tyto podává zcela dobrovolně, a v případě, že uzavřít smlouvu o zájezdu i ve prospěch třetích osob, je oprávněn poskytnout CK jejich osobní údaje.

Osobní údaje zákazníků bude CK zpracovávat pouze k těmto účelům: a) poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejícím, včetně jednání o smlouvě o zájezdu či její změně a plnění smlouvy o zájezdu b) ochrana práv a právem chráněných zájmů CK c) dodržení právní povinnosti CK stanovené obecně závazným právním předpisem (např. povinnost uchovávat daňové doklady dle příslušných zákonů) d) obchodní a marketingové účely.

Zákazník, který přijistí nebo se domnívá, že CK provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, může požadovat, aby CK odstranila takto vzniklý stav. Jestliže bude žádost uživatele shledána oprávněnou, CK neprodleně odstraní závadný stav.

## XII. Reklamacce

CK odpovídá za vady služeb poskytnutých v průběhu zájezdu/pobytu, k jejichž zajištění se zavázala. Zákazník je povinen reklamovat vady poskytnutých služeb ihned po zjištění tak, aby bylo možno tyto vady odstranit ještě v průběhu zájezdu/pobytu. V případě, že se nedostatek nepodaří odstranit, musí zákazník trvat na sepsání reklačního protokolu se zástupcem CK nebo dodavatelem služeb. Tento potvrzený reklační protokol je zákazník povinen předložit při reklamaci. Zákazník má právo uplatňovat reklamaci 1 měsíc od skončení zájezdu/pobytu. Cestovní kancelář v zákonné lhůtě do 30 dní odpoví písemně na podanou reklamaci.

## XIII. Povinné pojištění CK

Cestovní kancelář MONDI-tour je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenou pojištnou smlouvu pro případ úpadku cestovní kanceláře (tato smlouva je uzavřena u Union pojišťovny, a.s., Bajkalská 29/A, 813 60 Bratislava) na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech kdy cestovní kancelář MONDI-tour z důvodu svého úpadku:

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

Cestovní kancelář MONDI-tour je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do české republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do České republiky vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři přecházejí na pojišťovnu a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

## XIII. Závěrečná ustanovení

Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu.

Podepsáním Cestovní smlouvy/přihlášky vyslovuje zákazník souhlas s tím, a to i jménem ostatních uvedených osob na Cestovní smlouvě/přihlášce, aby cestovní kancelář MONDI-tour zpracovávala osobní údaje za účelem nabízení služeb v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb.

Tyto všeobecné podmínky vstupují v platnost dne 2.1.2019 a vztahují se na služby poskytované cestovní kanceláří MONDI-tour jen tehdy, není-li cestovní kancelář stanoven, či předem sjednan rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu (nebo jiných nabídkách) cestovní kanceláře MONDI-tour o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření Cestovní smlouvy/přihlášky se zákazníkem.