

# Všeobecné smluvní podmínky společnosti EKOTOXA s.r.o. provozující Cestovní kancelář Monticola

## 1. Úvodní ustanovení

Společnost EKOTOXA s.r.o., zapsaná v obchodním rejstříku u KS Brno, v oddílu C, vložka 54 335, se sídlem Brno, Zidenice, Kosmákova 28, č.p. 2195, PSČ 615 00, IČ 64608531, DIČ CZ 64608531, provozující Cestovní kancelář Monticola, prohlašuje, že je oprávněna provozovat služby cestovní kanceláře v souladu s právním řádem ČR, zejména dle zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ust. § 852a a následně, obč. zákoníku a zákona č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání a ve znění platných úprav. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře (dále jen CK) jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy, jsou platné pro všechny zájezdy event. jiný druh poskytovaných služeb v rámci cestovního ruchu.

CK je ve smyslu ust. §6 až 8 zák. č.159/1999 Sb. pojistěna u České podnikatelské pojistovny, a.s., která je oprávněna podle zvláštního předpisu provozovat pojištění záruk pro případ úpadku cestovní kanceláře. Uzavřená pojistná smlouva č. 020080018 včetně Všeobecných pojistných podmínek pojištění zájezdu pro případ úpadku.

V případě úpadku je pojištěním kryto zálohu na plnění: a) nákladů na neuskutečňovanou dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je doprava součástí zájezdu, b) na zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu, jestliže se zájezd neuskuteční, c) na rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, jestliže zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Nároky zákazníka v případě pojistné události je potřebné uplatnit na níže uvedené adrese nebo tel. a to nejpozději do 3 měsíců ode dne, ve kterém měl být zájezd skončen.

Pojistitel: Česká podnikatelská pojistovna, a.s., Vienna Insurance group, Budějovická 5, Praha 4, 14021, IČ 63998530, DIČ CZ 63998530, tel: 841 444 555, +420 222 111 165

CK je povinna předložit na žádost zájemce k nahlédnutí doklad o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře.

## 2. Vznik smluvního vztahu, cestovní smlouva

**Smluvní vztah CK a zákazníka vzniká uzavřením písemně cestovní smlouvy (dále jen CS) na formuláři vytvořeném CK, kterou podepíše obě smluvní strany (v zastoupení CK je oprávněn CS uzavřít provizní prodejce /cestovní agentura/kancelář).**

CS musí být řádně vyplněna a podepsána zákazníkem. CS je závazná i pro ostatní osoby, které jsou zapsány na přihlášce jako účastníci zájezdu (spolucestující). Za správnost údajů spolucestujících odpovídá zákazník, který je uveden seznámí ostatní spolucestující se všeobecnými smluvními podmínkami.

V případě zaslání návrhu CS v elektronické podobě na mailovou adresu zákazníka, je zákazník povinen do tří pracovních dní po odeslání vyplněné CS v elektronické podobě na mailovou adresu CK, zaslat písemně vytvořenou CS poštou (ve dvojím vyhotovení). Jeden stejnopis CS podepsaný CK, zašle bez zbytečného odkladu CK zpět zákazníkovi. CS je uzavřena podepsáním písemně CS druhou smluvní stranou.

**Cestovní smlouva nabývá účinnosti zaplacením zálohy ve výši 50% celkové ceny zájezdu nebo plné ceny zájezdu v případě uzavření CS v době kratší než 21 dní před zahájením zájezdu.**

## 3. Podmínky realizace zájezdu

CK je oprávněna v katalogu nebo v cestovní smlouvě stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat po účast na konkrétním zájezdu. Katalogem se rozumí katalog, nabídkový list či další písemný nabídkový materiál, který zákazník obdržel od CK. Každý zákazník je povinen zvážit své schopnosti, kondici a zdravotní stav vzhledem k náročnosti zájezdu event. stanoveným podmínkám pro účast na zájezdu, zákazník je povinen uvést pravdivé informace o svých případných zvláštních onemocněních majících vliv na splnění zvláštních podmínek stanovených pro účast na zájezdu a jiných vážných zdravotních onemocněních.

Je-li realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, musí být tato skutečnost uvedena v CS současně se stanovením lhůty (ne kratší než 21 dní před zahájením zájezdu), ve které je CK povinna zákazníka nejpozději informovat o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků. V tomto případě vrátí CK zákazníkovi uhrazenou platbu v plné výši a nabídne mu účast na jiné akci za svýhodnějších podmínek.

CK je oprávněna zrušit zájezd příp. poskytnutí jiných služeb v důsledku neodvratitelné události, která CK nemohla zabránit, ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ni bylo možno rozumně požadovat. Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než 20 dní před termínem zahájení zájezdu, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu, pokud nebyl zájezd zrušen z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nebo v důsledku neodvratitelné události. CK si vyhrazuje právo vzhledem k předčasnému tisku katalogu případných změn v podmínkách zájezdu, které je povinna vyznačit v CS. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu účastnit pouze v doprovodu osoby starší 18 let a s písemným souhlasem zákonného zástupce. Osoby ve věku 15 až 18 let včetně se mohou zúčastnit zájezdu i samostatně, ale vždy jen s písemným souhlasem zákonného zástupce. Je-li účastníkem zájezdu osoba mladší 18-ti let, je CK povinna nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu sdělit podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby.

## 4. Poskytnutí informací před zahájením zájezdu

CK je povinna nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně, příp. zasláním v elektronické podobě, další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležitě, které jsou CK známy a nejsou obsaženy v katalogu nebo v CS. Je-li CS uzavřena v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu, je CK povinna tuto svou povinnost splnit již při uzavření cestovní smlouvy. Jedná se zejména o upřesnění údajů o platbách za služby, nejsou-li obsaženy v ceně zájezdu, příp. další informace o ubytování, dopravě, stravování nebo případných změnách v programu zájezdu. CK sdělí zákazníkovi jméno, adresu a tel. číslo osoby, na kterou se může zákazník v průběhu zájezdu obrátit s žádostí o pomoc, zejm. místního zástupce CK (je-li přítomen v místě pobytu) nebo adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu.

CK dále poskytne zákazníkovi informaci o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od CS, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu. CK sdělí zákazníkovi jméno, adresu a tel. číslo osoby, na kterou se může zákazník v průběhu zájezdu obrátit s žádostí o pomoc, zejm. místního zástupce CK (je-li přítomen v místě pobytu) nebo adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu. CK dále poskytne zákazníkovi informaci o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od CS, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.

## 5. Změna podmínek cestovní smlouvy

CK je oprávněna z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky CS a může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna CS vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK změnu smlouvy, má zákazník právo rozhodnout, zda s navrženou změnou CS souhlasí nebo zda od CS odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě stanovené CK, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu CS, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že se změnou CS souhlasí. CK je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodu organizačních či klimatických (např. jízny časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí CK zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odpustně.

V případě ostatních změn ve sjednaných podmínkách, zejm. posunutí začátku nebo ukončení zájezdu o více než 24 hodin (2 dny u leteckých zájezdů), zásadní změna míst ubytování, podstatná změna programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 25 % doby jeho trvání), je zákazník oprávněn od CS odstoupit bez

úhrady odpustně. Před zahájením zájezdu nejpozději do 3 dnů před termínem zájezdu může zákazník písemně oznámít CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazником. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. V případě, že cestovní smlouva stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ zájezdu, musí obsahovat i prohlášení, že tyto podmínky splňuje. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a jsou povinni uhradit manipulační poplatky ve výši 100,-Kč (za změnu v 1 osobě).

## 6. Cena zájezdu

Cena zájezdu je cenou smluvní mezi zákazníkem a CK a zahrnuje vždy konkrétní položky vyjmenované v popisu jednotlivých zájezdů v katalogu nebo CS. Cena zájezdu neobsahuje žádné další položky výslovně nezahrnuté do ceny zájezdu. Při podpisu CS je zákazník povinen složit zálohu 50% z celkové ceny zájezdu. Doplatak ceny zájezdu je zákazník povinen zaplatit nejpozději do 21 dní před zahájením zájezdu, jinak je oprávněna CK od CS odstoupit a zákazník je povinen zaplatit odpustně.

V případě uzavření CS v době kratší než 21 dní před zahájením zájezdu je zákazník povinen při uzavírání CS uhradit plnou cenu zájezdu. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cen zájezdu, jestliže je zároveň přeseň stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. Cena zájezdu je oprávněna CK zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu.

Písemně oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu. O možnosti odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka viz ujednání pod bodem 4 a 5 Všeobecných smluvních podmínek.

## 7. Odstoupení od cestovní smlouvy

**ze strany CK:** CK je oprávněna od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem, zejm. neuhrazení doplatku ceny zájezdu či jiných služeb 21 dní před zahájením zájezdu.

Odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK stanovené odpustně a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.

Odstoupila-li CK od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové cestovní smlouvy nabídla jiný zájezd, nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.

**ze strany zákazníka:** Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy v důsledku porušení povinností CK stanovené CS nebo zákonem. Odstoupí-li zákazník od smlouvy z jiných než těchto důvodů, je povinen zaplatit CK odpustně. CK a zákazník si sjednávají možnost zápočtu odpustně na zaplacenou zálohu či cenu zájezdu. CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy (zákazníkovi vrácena dosud zaplacená úhrada snížená o výši odpustně).

## 8. Odstupně

Zákazník je povinen uhradit CK odpustně v případech, kdy důvodem odstoupení zákazníka od CS není porušení povinností CK stanovené CS nebo zákonem nebo odstoupila-li CK od smlouvy pro porušení povinností zákazníkem. Výše odpustně, které je povinen zákazník uhradit, se určuje podle počtu dnů od rozhodné skutečnosti, která zakládá povinnost k jeho úhradě, do zahájení zájezdu příp. poskytnutí jiné služby takto (poskytuje-li CK jinou službu, je výše odpustně stanovena z ceny této služby, na roven skutečnosti zahájení zájezdu je považován sjednaný termín poskytnutí jiné služby):

více než 60 dnů před zahájením zájezdu .... manipulační poplatek 200 Kč/os.	
59 až 40 dnů před zahájením zájezdu .....	20 <span> </span> % z ceny zájezdu
39 až 20 dnů před zahájením zájezdu .....	40 <span> </span> % z ceny zájezdu
19 až 10 dnů před zahájením zájezdu .....	60 <span> </span> % z ceny zájezdu
9 až 3 dny před zahájením zájezdu .....	80 <span> </span> % z ceny zájezdu
2 a 1 den před zahájením zájezdu, v den zahájení zájezdu, při nedostavení se zákazníka k odjezdu, v případě přerušení zájezdu z důvodu na straně zákazníka s výjimkou zvlášť zřetele hodných důvodů, v případě neplatných či neúplných cestovních dokladů zákazníka, v případě zjevně nedostatečného vybavení nepostařadatelného pro řádný průběh zájezdu .....	100% z ceny zájezdu.

U zájezdů, kde přímo vynaložené náklady na účastníka již přesáhly stanovené odpustně, je možné odpustně zvýšit až na výši vynaložených nákladů.

## 9. Práva a povinnosti CK po uzavření smluvního vztahu

**CK má povinnost:** pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, které jsou jí známy a mohou mít vliv na rozhodnutí zájemce o koupi zájezdu. Uzavřením CS vzniká CK povinnost poskytnout zákazníkovi zájezd, příp. jiné služby, v dohodnutém rozsahu a kvalitě služeb dle katalogu, to vše za podmínek uvedených v popisu zájezdu a upřesněných v podrobných pokynech k zájezdu. CK si vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdu. V případě, kdy se údaje uvedené v CS a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené v CS. CK je povinna v případě splnění všech smluvních povinností ze strany zákazníka povinna poskytnout zákazníkovi zájezd a jiné služby uvedené v cestovní smlouvě ve sjednaném rozsahu.

Vedoucí zájezdu má během zájezdu právo na úpravy programu v závislosti na objektivních podmínkách a s ohledem na zajištění bezpečnosti účastníků.

**CK má právo:** Zrušit zájezd, odstoupit od CS, změnit podmínky zájezdu či poskytnutí jiných služeb, vše za podmínek sjednaných CS nebo vyplývajících ze zákona.

CS je povinna čekat na zákazníka v místě odjezdu pouze 15 minut po oznámené době odjezdu. V případě, že se zákazník nedostaví k odjezdu do této lhůty, zaniká jeho nárok na poskytnutí zájezdu či jiných služeb a zaplacená cena zájezdu je započtena na odpustně ve výši celkové ceny zájezdu. Zákazník nemá nárok na náhradu škody.

CK je oprávněna změnit objekt ubytování z důvodu nenadále změny obsazenosti ze strany zahraničního partnera za předpokladu dodržení místa pobytu a srovnatelné kvality ubytování.

## 10. Odpovědnost CK

CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK nebo jsou porušeny jiným poskytovatelem služeb cestovního ruchu. Nesplní-li CK své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u CK bez zbytečného odkladu, uštné nebo písemně, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodů nedosažení minimálního počtu zákazníků nebo v důsledku neodvratitelné události, která nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé

služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena: a) zákazníkem, b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná, nebo; c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

V případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je CK povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc. Jestliže po zahájení zájezdu CK neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu v cestovní smlouvě zavázala, je povinna provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak, než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality, než uvedené v cestovní smlouvě, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdílu v ceně.

Jestliže opatření podle předchozího odstavce nelze učinit nebo je zákazník nepřijme, musí CK bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdílu v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle cestovní smlouvy, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdílu v ceně v případě, že byla doprava uskutečněna za nižší náklady.

CK neodpovídá za majetek zákazníků v případě zničení, poškození, ztráty či krádeže, ani za škodu na zdraví zákazníků v případech, kdy vznik této škody není z důvodů na straně CK. V průběhu zájezdu vyvinou pracovníci CK maximální úsilí, aby rizika vzniku škod omezili. CK neodpovídá za nevhodné či nedostatečně vybavení účastníků, ani za obtíže vzniklé v důsledku této skutečnosti, ani za důsledky nedodržování pravidel bezpečnosti, nedodržení běžné opatrnosti a nedodržení pokynů CK.

## 11. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, se Všeobecnými smluvními podmínkami, které jsou nedílnou součástí CS, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb., jakož i s podmínkami úhrady odpustně, které je v případech stanovených CS povinen uhradit CK. Zákazník tyto skutečnosti bere na vědomí a souhlasí s nimi a to i jmenem dalších účastníků zájezdu - spolucestujících osob. Zákazník je odpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů, a to i u účastníků zájezdu - spolucestujících osob, které k účasti na zájezdu přihlásil. V případě, že je zákazník cizím státním příslušníkem, je povinen tuto skutečnost uvést v CS a projednat s CK individuální zajištění cestovních dokladů, je-li to nutné.

Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady včetně viz a dalších náležitostí potřebných pro vystavení do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci aj.), cestovní pasy by měl být vydané (platit ještě 3-6 měsíců po ukončení zájezdu. V případě vyřizování cestovních dokladů prostřednictvím CK, je zákazník povinen poskytnout ve stanoveném termínu cestovní pasy, eventuale další požadované podklady. Při požadavku na zaslání cestovního pasu zpět poštou nese případné riziko ztráty najfet cestovního pasu. Zákazník je povinen dodržet místo nástupu a dostavit se 15 minut před plánovaným časem na odjezdové místo a mít u sebe platný cestovní pas. Převoz zavazadel do hmotnosti 20 kg je zdarma. Zákazník je povinen nalozit si svá zavazadla do přípravního prostředku a v cílové stanici zavazadla ihned převzít. CK nenesे odpovědnost za ztrátu nebo odcizení zavazadel, v případě ztráty či odcizení, je povinen si zákazník obstarat potřebná potvrzení místních orgánů, rovněž ohlášení pojistné události zajišťuje zákazník sám.

Zákazník se zúčastňuje zájezdu, případně sportovního programu, na vlastní zodpovědnost. Zákazník je povinen dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program, v případě individuálního programu o něm informovat vedoucího zájezdu (vedoucí zájezdu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo vzbavy individuálního program zákazníkovi nepovolit). Vedoucí zájezdu má právo vyloučit účastníka zájezdu se sportovního programu či mu zakázat plánovanou stavu, pokud jeho vybavení, zkušenosti nebo momentální fyzický a psychologický stav neodpovídají náročnosti programu. Neúčast na programu z těchto důvodů se nepovažuje za porušení smlouvy ze strany CK.

Zákazník se dále zavazuje zarušit se jednání, které by mohlo ohrozit nebo poškodit ostatní účastníky zájezdu, chovat se v místě pobytu tak, aby to nebylo v rozporu se zákony a zvyky země pobytu. Hrubé porušení těchto zákonů a pravidel bude považováno za hrubé porušení sjednaných podmínek CS a je důvodem k odstoupení od smlouvy ze strany CK s odpustným k tíži zákazníka, když odpustně se rovná celé ceně zájezdu (zápočet odpustněho na uhrazenou cenu zájezdu). Zákazník se zavazuje dodržet povolené hmotnosti a objemové limity pro svá zavazadla, zavazuje se k náhradě škody při poškození ubytovacího zařízení. Zákazník je povinen opustit apartmán/pokoj při odjezdu ve stanovenou dobu - viz popisek k odjezdu - a předat ho v původním stavu.

Nedodržení ujednání typu "ubytování s výhledem na moře, ubytování v patře, sezení v dopravním prostředku" nelze považovat za porušení CS.

Při sestavování zasedacích pořádků v dopravních prostředcích se vychází z termínu přihlášení zákazníků a z individuálních požadavků.

Zákazník mladší 18 let je před podpisem cestovní smlouvy povinen předložit písemný souhlas zákonného zástupce s jeho účastí na zájezdu. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu účastnit pouze v doprovodu zákonného zástupce nebo jim pověřené osoby starší 18ti let. Zákazník bere na vědomí, že dítě starší 15 let musí mít svůj vlastní cestovní doklad. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové (náhradní doklady) sám a na své vlastní náklady.

Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, uvedených v CS v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. pro potřeby CK a prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas s použitím osobních údajů ve smyslu §5 odst.2 zák. č.101/2000 Sb. jménem dalších osob uvedených v CS.

**Zákazník má právo:** na řádné poskytnutí zájezdu či služeb za sjednaných podmínek. Zákazník má právo na ochranu dat. Zákazník je oprávněn uplatnit své právo (reklamovat) nesplnění povinností CK a poskytnutí vadných služeb, a to způsobem stanoveným CS a zákonem. Nesplní-li CK své povinnosti vyplývající z CS řádně a včas musí zákazník uplatnit své právo u CK bez zbytečného odkladu, uštné nebo písemně, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Zákazník zpravidla oznámí porušení smluvních povinností ze strany CK bez zbytečného odkladu po jejich zjištění vedoucímu zájezdu přímo na místě. Nedojde-li k uspokojivé nápravě přímo na místě, nechá si zákazník potvrdit písemně uplatnění svých práv z vad (reklamaci) vedoucímu zájezdu a po ukončení zájezdu je doručí CK. CK je povinna reklamaci zákazníka vyřídit bez zbytečného odkladu nejpozději však do 30ti dnů ode dne uplatnění, nedošlo – li k dohodě mezi CK a zákazníkem, o delší lhůtě vyřízení reklamce.

Zákazník má právo být seznámen se všemi případnými změnami v programu, rozsahu služeb a ceny zájezdu.

Zákazník je oprávněn za podmínek stanovených CS a zákonem od CS odstoupit. **Pojištění léčebných výloh:** V ceně zájezdu není zahrnuto žádné pojištění léčebných výloh v zahraničí. CK doporučuje uzavřít před odjezdem pojištění léčebných výloh v zahraničí. Pojištěním vzniká zákazník vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou.

## 12. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost dnem podpisu CS, vztahují se na všechny zájezdy zveřejněné v katalogu CK a na [www.monticola.cz](http://www.monticola.cz). Zákazník potvrzuje svým podpisem na CS, že se s Všeobecnými smluvními podmínkami seznámil, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá.