

Všeobecné podmínky pro cestující CA ItaliaTravel

Tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy, která je uzavřena mezi CA Italia Travel, dále jen CAIT a zákazníkem. Zákazník podpisem cestovní smlouvy stvrzuje, že se Všeobecnými podmínkami CAIT souhlasí.

I. Vznik smluvních vztahů

Smluvní vztah mezi zákazníkem a CA vzniká podepsáním cestovní smlouvy. Cestovní smlouva platí pro všechny další osoby uvedené ve smlouvě přihlášené zákazníkem. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob přebírá zákazník podle ust. §546 a násl. Obč. zákoníku ručení. Zákazník a další přihlášené osoby jsou z cestovní smlouvy zavázáni společně a nerozdílně.

2. Ceny pobytů

Ceny pobytů zahrnují cenovou kalkulaci pobytů dle vlastního výběru, eventuálně jsou prezentovány ceny fakultativních služeb. Při podpisu Cestovní smlouvy zákazník hradí 50 % objednaných služeb. Doplatek objednaných služeb musí být uhrazen nejpozději 35 dnů před čerpáním první služby, a to převodem na účet CAIT. V případě rezervace v době kratší než 35 dnů před odjezdem je celková cena splatná zároveň s uzavřením smlouvy. Jakákoliv platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CAIT u vedeného peněžního ústavu. Není-li dohodnuto jinak, bere zákazník na vědomí, že nedodržením tohoto termínu může CAIT cestovní smlouvu vypovědět a řídit se stornovacími podmínkami bod. 5. CAIT je oprávněna nejpozději 21 dnů před nástupním dnem jednostranně zvýšit cenu pobytu uvedenou v cestovní smlouvě, a to pouze v případě, že dojde k navýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny pobytů a služeb v průměru o více než 10 %. CAIT je povinna o této skutečnosti zákazníka informovat písemně, nejméně 21 dnů před čerpáním první služby.

3. Změny sjednaných služeb

Je-li CAIT nucena z objektivních důvodů změnit podmínky cestovní smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CAIT, je povinna zákazníkovi navrhnout změnu cestovní smlouvy, včetně ceny a tyto skutečnosti oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník má právo se rozhodnout zda-li bude se změnou souhlasit nebo odstoupí od smlouvy. V případě, že cena navrhovaných služeb bude vyšší, je nutno rozdíl cen doplatit, v případě, že cena navrhovaných služeb bude nižší, CAIT rozdíl zákazníkovi vrátí.

4. Změna sjednaných služeb v průběhu pobytu

Pokud CAIT řádně a včas neposkytne sjednané služby nebo jejich část, případně zjistí, že nebude moci řádně a včas služby poskytnout, je povinna CAIT bezodkladně a bezplatně provést taková opatření, aby klientovi zajistila náhradní služby ve shodné kvalitě a rozsahu, které se přibližují původně dohodnutým podmínkám. Pokud nelze zabezpečit služby jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality, než je uvedeno v cestovní smlouvě, je povinna CAIT vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

4. Změny sjednaných služeb ze strany zákazníka

a) změna termínu čerpání první služby (nástupní den ubytování)

- ve lhůtě delší než 35 dnů před nástupem je možno změnit termín ubytování při zachování stejného ubytovacího zařízení zdarma
- ve lhůtě kratší než 35 dnů je změna posuzována dle bodu aktuálních stornopoplatků viz. bod 5.

b) zkrácení/prodloužení pobytu v destinaci

Pokud situace z hlediska volných ubytovacích kapacit dovoluje prodloužení pobytu, má zákazník možnost pobyt prodloužit, cenový rozdíl doplatí na místě průvodci. V případě zkrácení pobytu z vlastního rozhodnutí zákazníka cenový rozdíl za nevyužité dny CAIT nevyplácí.

c) změna ubytovací kapacity

- ve lhůtě delší než 35 dnů před nástupem je možno provést změnu ubytovacího zařízení zdarma.
- ve lhůtě kratší než 35 dnů je změna posuzována dle bodu aktuální stornopoplatků viz. bod 5.

d) změna jména, zařazení náhradníka je bez poplatku

5. Stornopoplatky – odstoupení od smlouvy

práva a povinnosti CAIT

Zákazník je oprávněn od cestovní smlouvy ustoupit, a to kdykoliv před započítáním první služby. Odstoupení od smlouvy musí být písemné a musí být podepsáno objednavatelem. Účinnost odstoupení od smlouvy je stanovena datem doručení Odstoupení od smlouvy písemně do sídla firmy.

Při odstoupení od cestovní smlouvy je zákazník povinen uhradit odstupné ve výši:

- 20 % z ceny pokud dojde k odstoupení dříve než 35 dnů před datem první objednané služby
- 40 % z ceny pokud dojde k odstoupení v době mezi 34. až 30. dnem před datem první objednané služby
- 50 % z ceny pokud dojde k odstoupení v době mezi 29. až 20. dnem před datem první objednané služby
- 75 % z ceny pokud dojde k odstoupení v době mezi 19 až 10. dnem před datem první objednané služby
- 100 % ceny pokud dojde k odstoupení v době mezi 9. dnem a méně první objednané služby
- Pokud se zákazník nedostaví první den k čerpání objednané služby a nezačne čerpat zaplacené služby, má CK nárok na plnou úhradu nákladů.

CAIT může před zahájením první služby odstoupit od smlouvy, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky cestovní smlouvy (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, kterým nemohla CAIT zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí) nebo při porušení povinností zákazníkem, za které se považují zejména níže uvedené případy:

- zákazník se nedostaví do cílové destinace, aby převzal veškeré propozice, klíče od ubytování
- zákazník nezaplatí cenu zájezdu ve stanovené lhůtě a ve stanovené výši nebo v plné výši

6. Povinnosti zákazníka

a) poskytnout CAIT úplné a pravdivé údaje v CS nebo v dodatku, objednávce včetně jakýchkoliv změn těchto údajů, za účelem řádného zajištění služeb. Zákazník se zavazuje poskytnout kontaktní údaje jako jsou adresa, telefon, fax, e-mail.

b) bez zbytečného odkladu sdělit CAIT své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu cestovní smlouvy

c) převzít od CAIT doklady potřebné pro čerpání služeb (vouchery); způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření cestovní smlouvy

d) dostavit se ve stanoveném čase na místo určení k převzetí klíčů od ubytovacího zařízení

e) zákazník nese plnou odpovědnost za platnost a správnost všech dokumentů včetně víz, které jsou nutné pro vstup do cílových destinací

f) zákazník je povinen počínat si tak, aby nezpůsobil škodu na majetku nebo zdraví ostatních zákazníků, dodavatelů služeb, nebo CAIT a je povinen uhradit škodu, která by byla tímto konáním způsobena.

7. Za porušení povinnosti zákazníka

se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavřené cestovní smlouvy považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh pobytu a dále případy, kdy je zákazník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. Zákazník bere na vědomí, že v případě odstoupení CAIT od cestovní smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, mu nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány.

8. Pojištění

V ceně pobytů není zahrnuto pojištění léčebných výloh na cesty do zahraničí (pokud není uvedeno jinak). Pojištění doporučujeme a sjednáváme ve spolupráci s pojišťovnou ECP.

9. Reklamac

Pokud rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CAIT písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení pobytu dle cestovní smlouvy, jinak právo zákazníkovi na uplatnění reklamace zaniká. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své cestovní smlouvy objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, zákazník je povinen ve smyslu §§ 415 a 417 obč. zak. ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně, po jejím zjištění u průvodce cestovní agentury v místě zájezdu (dále též "průvodce" nebo "delegát"), aby mohlo být škodě zabráněno. Pracovníci CA jsou povinni vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace. V případě, že je zájezd organizován jinou CK, platí pro klienta reklamační řád pořadatelské CK.

10. Chyba v tisku

CAIT si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen či termínů, závazná pro prodávajícího i kupujícího je pouze cena uvedená na platné cestovní smlouvě.