

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK ITALIA TRAVEL

Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen VOP) platí od 25. 5. 2018 a jsou platné pro všechny jízdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře provozované společností Italia Travel s.r.o., IČ 28653807, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 37218 (dále jen CK). VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o jízdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. Za zákazníka se považuje jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a dále i osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena. Před uzavřením smlouvy o jízdu informuje CK zákazníka o zpracování osobních údajů a skutečnosti, zda se jedná o jízdu.

1. Vznik a předmět smluvního vztahu

1.1. Smluvní vztah mezi cestovní kancelář Italia Travel (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě smlouvy (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané smlouvy o jízdu/o poskytnutí cestovní služby potvrzené CK případně jejím zmocněným zástupcem, na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto VOP uznává a souhlas s nimi.

1.2. Obsah smlouvy je určen katalogem, dalšími nabídkami, těmito VOP a případnými dalšími podmínkami přiloženými ke smlouvě. Katalogy zájezdů jsou vydávány v předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy údaje ve smlouvě a v katalogu se odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě.

1.3. Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 2522 Občanského zákoníku nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu dle požadavků zákazníka.

2. Cena zájezdu a jeho změna

2.1. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.

2.2. CK je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:

- a) cenu za dopravu vč. cen pohonných hmot. Ceny zájezdů jsou vázány na cenu leteckého paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen Jet FOB Barges Rotterdam publikovaných v Platts Oilgram. Cena paliva použita pro kalkulace zájezdů je 600 USD/MT. Pokud se cena leteckého paliva zvýší nad 600 USD/MT, bude cena zvýšena o 50 Kč za každé 1 % nárůstu ceny paliva nebo
- b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků. CK je v takovém případě oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu nebo
- c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % – pokud se kurz Kč zvýší o více než 10% oproti kurzu ČNB platnému k 15.10. roku předcházejícímu rok konání zájezdu, bude cena zvýšena o 1 % za každé 1 % nárůstu kurzu Kč.

2.3. Zákazník je povinen do 5 dnů od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení závazku úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka, má CK právo od smlouvy odstoupit, tím není dotčeno právo CK na náhradu škody.

2.4. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz čl. 5.).

3. Platební podmínky

3.1. CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený v peněžní ústavu nebo zaplacením v hotovosti v prodejně CK, případně u k tomu zmocněného obchodního zástupce. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má CK právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odpustné dle bodu 6.5, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.

3.2. Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši 30 % z celkové ceny cestovní služby (včetně fakultativních služeb), 50 % u leteckých a autobusových zájezdů. Doplatek musí být uhrazen do 35 dnů před zahájením zájezdu/služby.

3.3. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 35 dnů před zahájením zájezdu/služby musí být úhrada celkové ceny provedena v době platnosti rezervace ve výši 100 %. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (odpustné dle bodu 6.5) jsou splatné ihned.

3.4. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb dle sjednané smlouvy jen při včasné zaplacení ceny zájezdu v celé sjednané výši. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem, je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (odpustné) hradí zákazník. V případě úhrad prostřednictvím benefitních programů nad povolený rámec, je CK oprávněna požadovat příplatek.

4. Práva a povinnosti zákazníka

4.1. K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnáží může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba
- právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. 6.
- právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno do CK nejpozději do 10. dne před zahájením zájezdu a původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka
- právo na reklamaci vad v souladu s čl. 8.

- právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech
- právo obdržet spolu se smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
- u zájezdů právo na poskytnutí dalších písemných informací nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu o všech skutečnostech, které jsou pro účast na zájezdu důležité a jsou CK známy

4.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- v případě, že osoby od 15 do 18 let cestují samostatně, musí si zajistit písemný souhlas zákonného zástupce s uzavřením smlouvy
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 3. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a řádně si je zkontrolovat
- dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, atp.)
- u organizovaných skupin se řídit pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kancelář určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závazného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykrátit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
- veškeré závaty a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění ihned na místě u zástupce CK na telefonnu a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK či ohrozit či poškodit jméno CK
- uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy

4.3. K základním povinnostem právnické osoby jako zákazníka dále patří:

- seznámit své účastníky s těmito podmínkami CK i dalšími informacemi, které od CK obdrží
- zabezpečit, aby účastníci plnili povinnosti zákazníků
- pokud je předmětem smlouvy zájezd, pak seznámit účastníky s dokladem o povinném pojištění CK

5. Práva a povinnosti CK, změny sjednaných služeb

K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v čl. 4. se vztahují odpovídající práva a povinnosti CK.

5.1. CK je oprávněna provádět změny a odchylky od dohodnutého obsahu smlouvy. Jedná se zejména o změny dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, programu zájezdu a poskytovaných služeb, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet.

5.2. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem.

5.3. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou neodvratitelnou událostí, kterou nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná a nemohlo jí být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kancelář požadovat

5.5. CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků nutného pro konání zájezdu (čl. 7.1.).

5.6. Jestliže CK neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat a dbát přitom na to, aby byl v největší možné míře docílen účelů služeb a zachováno zaměření zájezdu. V takovém případě je CK povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původně dohodnutým podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění službu stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), pak případný rozdíl v ceně uhradí CK z vlastních prostředků.
- v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby nižší kvality, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně.

5.7. CK si vyhrazuje právo na změnu nebo zrušení nástupního či svozového místa k odjezdu na zájezd a od návratu ze zájezdu v případě nenaplnění minimálního počtu 6 osob nutného k zajištění této služby. V případě zrušení nástupního nebo svozového místa CK vrátí zákazníkovi částku zaplacenou za tyto služby.

5.8. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásluhy vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, změny místních tax), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kancelář požadovat. V tomto případě není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty a poplatky.

5.9. Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasí.

5.10. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet na zájezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

5.11. CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a jsou CK známy.

5.12. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec sjednaných a zaplacených služeb.

5.13. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze smlouvy není CK povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je CK vázána.

6. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, odpustné

6.1. Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez účtování jakéhokoliv odpustného v následujících případech:

- při zrušení zájezdu/cestovní služby cestovní kancelář
- při změně termínu konání zájezdu/cestovní služby o více než 3 dny
- při změně ceny zájezdu s výjimkou případů uvedených v čl. 2.
- při závažné změně ubytování – za závažnou změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti
- při závažné změně způsobu přepravy

6.2. Za závažnou změnu přepravy se nepovažuje:

- změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo svozového místa
- změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. (V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z/do původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na dopravu do výše jízdného autobusem či vlakem 2. třídy.)

- změna trasy letu, skutečného mezipřistání, změna letecké společnosti, typu letadla a letového řádu.

6.3. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že si změnou souhlasí.

6.4. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodů. Doporučuje se, aby oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepsal formou zápisu v prodejně míst, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení od CK, a to zejména dnem sepsání zápisu, příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil, nebo na adresu sídla CK.

6.5. Není-li důvodem odstoupení od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, příp. odstoupí-li zákazník od smlouvy z osobních důvodů, je povinen zaplatit CK následující odpustné:

- 20 % z celkové ceny zájezdu/cestovní služby, dojde-li k odstoupení od smlouvy v době od podpisu smlouvy do 60 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu. Výše storna v této době v oblasti Alta Badia činí 40 %.
- 50 % z celkové ceny zájezdu/cestovní služby, dojde-li k odstoupení od smlouvy v době od 59 do 26 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
- 80 % z celkové ceny zájezdu/cestovní služby, dojde-li k odstoupení od smlouvy v době od 25 do 10 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
- 100 % z celkové ceny zájezdu/cestovní služby, dojde-li k odstoupení od smlouvy v době kratší než 10 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu, pokud se zákazník nedostaví k odjezdu/odletu nebo pokud se neúčastní zájezdu v důsledku poskytnutí nepřesných či neúplných údajů, příp. porušení cílích, pasových a devizových předpisů.

Ustanovení Covid-19: Klient má nárok na vrácení zaplacené ceny nebo vystavení poukazu v hodnotě zaplacené ceny, v případě nekontrolovaného šíření nemoci Covid-19, pokud dojde k omezení provozu do/ze střediska, vjezdu/výjezdu z ČR/Itálie nebo uzavření hranic mezi zeměmi.

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb.

6.6. V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývajcí osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob.

6.7. Při určení počtu dnů pro výpočet odpustného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).

6.8. CK má právo jednostranně započíst odpustné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

6.9. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

6.10. Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka:

- Do 10. dne před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů s překnihováním spojených. Od 9. dne před zahájením zájezdu se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odpustné dle článku 6.

• Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka pro lety na pravidelných linkách jsou posuzovány jako odstoupení od smlouvy.

• Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu je vždy posuzována jako

- odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nově. Nová smlouva bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.
- Za dodatečné změny ve smlouvě je CK oprávněna účtovat zákazníkovi jednorázový poplatek ve výši 500 Kč za osobu.
- 6.11. CK upozorňuje zákazníky, že v ceně zájezdů není zahrnuto pojištění stornopoplatků v případě zrušení zájezdu, a proto všem doporučuje připlacení fakultativního cestovního pojištění.
7. **Odstoupení od smlouvy ze strany CK**
- 7.1. CK může odstoupit od smlouvy v těchto případech:
- před zahájením zájezdu z důvodů zrušení zájezdu cestovní kancelář. Zákazník je neprodleně informován a je mu nabídnuta nová smlouva nebo vrácena zaplacená částka.
 - pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků nutného pro konání zájezdu. Minimální počet je stanoven na 15 osob u poznávacích zájezdů s leteckou dopravou a 35 osob u poznávacích zájezdů s autokarovou dopravou. CK je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd, nejpozději však 10 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je CK povinna o zrušení zájezdu informovat zákazníka.
 - z důvodu porušení povinností zákazníkem. Pokud CK odstoupí od smlouvy z důvodu chování zákazníka proti dobrým mrávům, např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví své případně ostatních účastníků či pracovníků CK, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit CK veškeré více náklady, které cestovní kancelář vznikly (např. náklady spojené se zpáteční dopravou) a případně vzniklou škodu.
 - v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat. Dojde-li ke zrušení zájezdu a odstoupení od smlouvy v důsledku vyšší moci, není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.
8. **Reklamacie, odpovědnost za škody, reklamaci řád**
- 8.1. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě, jejíž nedilnou součástí jsou tyto podmínky CK blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém, což umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztřežuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamacie. Pokud zákazník vlastním zavinením neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu bez zbytečného odkladu, CK mu slevu z ceny nepřizná. Uplatnění reklamacie může zákazník provést např. ústně nebo písemně. V případě ústního podání reklamacie je pověřený zástupce CK povinen sepsat se zákazníkem reklační protokol, který podepíše zástupce CK. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklačního protokolu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.
- 8.2. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného CK pověřeného pracovníka. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.
- 8.3. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacie, 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 reklamacie.
- 8.4. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamacie v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak CK poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s cestovní kancelář od smlouvy odstoupit.
- 8.5. CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamacie se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyloučeny, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dána ze zákona.
- 8.6. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.
- 8.7. CK 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 po CK požadovat.
- 8.8. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké přepravě se tak odpovědnost za škodu řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2 027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002
- 8.9. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přípravními podmínkami společnosti zajišťující přepravu, jakoukoli reklamaci, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění, nejlépe přímo u příslušné letecké společnosti. Pokud dojde při přepravě ke škodě na zavazadlech musí být tato skutečnost nahlášena ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol o poškození či ztrátě zavazadla (P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka s leteckou společností.
- 8.10. Vyřízení reklamacie musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacie, pokud se CK nedohodne se zákazníkem na delší lhůtě.
- 8.11. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů: Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz
- 8.12. **Pojištění**
9. Povinné smluvní pojištění CK proti úpadku.
- 9.1. CK uzavřela pojištění u pojišťovny Uniqua a.s., kterou zastoupuje na základě plné moci společnost Fiducia, s.r.o., Hlavní 681/97, 141 00 Praha 4. Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi přihlášenému na zájezd ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:
- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
 - nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
 - nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
- Současné s těmito podmínkami je na webu CK: <http://www.italiatravel.cz/ke-stazeni/> potvrzení pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. 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 ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zjistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kancelář v důsledku neplnění smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.
- 9.2. Fakultativní cestovní pojištění – možnost připlatit:
- Klienti nejsou v ceně zájezdů pojištěni na léčebné výlohy, storno zájezdu, odpovědnost za způsobené škody, pojištění zavazadel apod. Všem klientům doporučujeme uzavřít prostřednictvím CK fakultativní cestovní pojištění, které kryje všechny tyto případy. Při sjednání tohoto pojištění obdrží zákazník současně se smlouvou i Pojistné podmínky. Pro zajištění pojištění je bezpodmínečně nutné uvést na smlouvu data narození všech účastníků zájezdu. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, nese sám veškerá rizika s tím související.
10. **Další podmínky o některých službách**
- Další podmínky blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti CK.
- 10.1. Ubytování a stravování
- Ubytování je obvykle možné v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit do 10. hodiny. Stravování, pokud je v ceně zájezdu, začíná první stravovací službou, poskytovanou po čase příjezdu a končí poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu.
 - Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, které přihlásí k obývání apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa apartmánů může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK.
 - Pokud zvolíte pokoj s 1–2 postýlkami, počítejte s nižším pohodlím. Jednolůžkové pokoje často nemají balkon, a tedy nelze ze strany klienta vyžadovat balkon, i když tento je v popisu hotelu u pokojů uveden.
 - Za třílůžkový pokoj je obvykle považován dvoulůžkový pokoj s přístýlkou, kterou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda, lehátko nebo dětská postýlka.
 - Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK na něj nemá vliv.
 - Klimatizace v ubytování může být pevná nebo přenosná.
 - Wifi pokrytí nelze z technických důvodů garantovat ve všech prostorech/místnostech ubytování.
 - Při nákupu zájezdu na poslední chvíli za zvýhodněnou cenu akceptuje zákazník skutečnost, že snížení ceny a zajištění na poslední chvíli může souviset i s nižší úrovní některých služeb než jaké jsou zajištěny při nákupu za katalogové ceny. V tomto případě má zákazník nárok na poskytnutí všech zaplacených služeb, ale není oprávněn reklamovat jejich případnou nižší kvalitu nebo změnu.
 - Při objednání stravy v hotelích je obvykle nutno objednat stejnou stravu pro všechny osoby, které spolu sdílí pokoj, a to na celou dobu pobytu. Počet objednaných stravovacích služeb musí být stejný jako počet noclehů a nelze uplatňovat nárok na vrácení částky v případě, že nebylo možno některou službu poskytnout z důvodu pozdního příjezdu či brzkého odjezdu z hotelu.
 - Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového pokoje, musí být započítána přírážka jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde náhradník.
- 10.2. **Doprava**
- První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotné rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení zájezdu.
 - Z hlediska délky trvání letu může let částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího.
 - CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování dovolené brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na
- odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpány.
- 10.3. **Pláž**
- U jednotlivých ubytovacích zařízení je uvedena vzdálenost zařízení k nejbližší pláži. Tento údaj je orientační a vychází většinou z údajů uvedených v propagačních materiálech hotelů, Kempů apod., je měřen vzdušnou čarou od nejbližšího bodu ubytovacího zařízení směrem k pláži. Pláže jsou zpravidla veřejné, přístupné i místním obyvatelům. Nelze vyloučit sezónní výskyt mořských trav (chaluhy), medúz apod. CK neodpovídá za případné znečištění pláží z klimatických nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Použití lehátek a slunečníků na pláži je obvykle za poplatek (pokud není uvedeno jinak), stejně tak využití sportovních programů, které jsou uváděny u jednotlivých ubytovacích kapacit, pokud není uvedeno jinak. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů měnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků většinou neodpovídá plné kapacitě hotelu a nelze vymáhat jejich přidělení v případě obsazení celé kapacity.
- 10.4. **Zvláštní požadavky**
- Zvláštní požadavky uváděné na smlouvě (pokoj v patře, s výhledem na moře, sedadlo v přední části autobusu) nemají charakter smluvního ujednání. CK se bude snažit těmto požadavkům ve spolupráci s poskytovatelem služby vyhovět, ale pokud to nebude možné, nelze toto reklamovat.
- 10.5. **Služby průvodce/delegáta/zástupce CK**
- Pokud není uvedeno jinak, v ceně zájezdu jsou služby českého zástupce CK na telefonu nebo v některých destinacích přítomného českého průvodce, delegáta. Povinnosti delegáta jsou dány mezinárodně všeobecně užívanou praxí, kdy se jeden zástupce CK věnuje zákazníkům ve více ubytovacích zařízeních v jím dosažitelné lokalitě v úředních hodinách.
11. Zpracování osobních údajů zákazníků
- 11.1. CK jako správce osobních údajů vede databázi, která obsahuje osobní, identifikační a adresné údaje zákazníků (dále jen „osobní údaje“). CK zaručuje a chrání tyto osobní údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technické rozvoje a organizačního zabezpečení. Poskytnuté osobní údaje jsou zpracovávány automatizovaně v elektronické podobě či manuálně v listinné podobě. CK osobní údaje zpracovává v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 (obecného nařízení o ochraně osobních údajů – dále jen „GDPR“).
- Osobní údaje v rozsahu uvedeném ve smlouvě o zájezdu či jiné obdobné smlouvě (dále jen „smlouva“) zpracovává CK za účelem uzavření smlouvy a k plnění smlouvy. Osobní údaje v rozsahu v jakém byly CK poskytnuty při uzavření smlouvy a v rámci plnění smlouvy jsou předávány dalším správcům a zpracovatelům poskytujícím služby, které jsou předmětem smlouvy, jako jsou ubytovací zařízení (hotely, apartmánové domy), dopravci (je-li součástí smlouvy doprava), provozovatelé sportovních areálů (je-li součástí smlouvy zajištění služeb poskytovaných provozovateli sportovních areálů, např. skipasy), provozovatelé kulturních zařízení, pojišťovny (je-li součástí smlouvy zajištění pojištění zákazníka). Osobní údaje jsou předávány CK výhradně v rámci členských států EU.
- 11.2. Podrobné zásady zpracování osobních údajů jejich shromažďování a nakládání s nimi je upraveno na webových stránkách CK www.italiatravel.cz.
- Zákazník bere na vědomí, že rozsah zpracovávaných osobních údajů vyplývá z povinností uložených CK platnými právními předpisy a účelem plnění smlouvy o zájezdu.
- 11.3. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že údaje poskytnuté CK jsou poskytnuty úplné a pravdivé údaje, a to v celém rozsahu.
- 11.4. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí jejich osobních údajů.
- 11.5. Zákazník potvrzuje, že se před podpisem této smlouvy seznámil se Zásadami ochrany osobních údajů, dostupnými na: <https://www.italiatravel.cz/ochrana-osobnich-udaju/>
12. **Závěrečná ustanovení**
- 12.1. Tyto podmínky CK vstoupily v platnost dne 25. 5. 2018 a nahrazují všechny dříve vydané podmínky CK.
- 12.2. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení smlouvy, VOP nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy, nebude mít vliv na celkovou platnost ani vymahatelnost kteréhokoliv jiného ustanovení smlouvy, VOP nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy. CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících cestovních kancelář a prodávát je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.