

Obchodní podmínky Ciao Italia

Všeobecné obchodní podmínky CK Ciao Italia

Dále uvedené obchodní podmínky jsou všeobecnými obchodními podmínkami cestovní kanceláře provozované společností:

CK CIAO ITALIA - Pavlína Šišková
Máchova 657
739 61 TŘINEC
IČ: 689 37 491
DIČ: CZ7057234943

1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) a pořadatelem zájezdu – CIAO ITALIA, cestovní kanceláří se sídlem 739 61 Třinec, Máchova 657, vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné cestovní smlouvy o zájezdu (dále jen smlouvy o zájezdu), potvrzené pořadatelem zájezdu a úhrady zálohy na účet pořadatele zájezdu, nebo v hotovosti u pořadatele zájezdu. Smlouva o zájezdu může být uzavřena osobně nebo elektronicky (e-mail). Pokud nebude smlouva o zájezdu uzavřena osobně mezi zákazníkem a pořadatelem zájezdu, je průkazná a závazná také smlouva o zájezdu zaslaná internetovou poštou. Předáním nebo zasláním vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že se seznámil a souhlasí jménem svým i jménem dalších osob uvedených ve smlouvě o zájezdu s obsahem smlouvy o zájezdu a Všeobecnými smluvními podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu. Za smluvní závazky dalších přihlášených na smlouvě o zájezdu ručí první uvedený zákazník jako za své vlastní. Potvrzením smlouvy o zájezdu se pořadatel zájezdu zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě podle konkrétní nabídky, nabídkového listu nebo na internetu. Pořadatel zájezdu si vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy o zájezdu změny údajů uvedených na internetu. V takovém případě, kdy se údaje na smlouvě o zájezdu v nabídce na webu www.ciaoitalia.cz liší, jsou závazné údaje uvedené na smlouvě o zájezdu.

2. Cena zájezdu, platební podmínky

Cena zájezdu je smluvní cena mezi pořadatelem zájezdu na straně jedné a zákazníkem na straně druhé a zahrnuje služby specifikované ve smlouvě o zájezdu a nezahrnuje služby, které se platí na místě pobytu u delegáta. Pořadatel zájezdu má právo na zaplacení ceny objednaných služeb před jejich poskytnutím.

Pořadatel zájezdu je oprávněn požadovat zálohu ve výši minimálně

30% z celkové ceny (nestanovil-li jinak). Tato záloha je splatná při podpisu smlouvy o zájezdu. Doplátek celkové ceny je zákazník povinen uhradit pořadateli zájezdu nejpozději do 30-ti dnů před realizací zájezdu (není-li v uzavřené smlouvě stanoveno jinak).

V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší 30-ti dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny.

Při platbě složenkou, fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je požadovaná částka připsána na účet pořadatele zájezdu. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu.

3. Zvýšení ceny zájezdu

Pořadatel zájezdu je oprávněn jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená na smlouvě o zájezdu však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu.

Cenu lze podle této úpravy 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) směného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%

4. Změna podmínek smlouvy o zájezd

- a) ze strany pořadatele zájezdu.

Je-li pořadatel zájezdu nucen z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy o zájezdu, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy o zájezdu souhlasit nebo zda od smlouvy o zájezdu odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené pořadatelem zájezdu, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Pořadatel zájezdu je oprávněn provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických. Tyto programové změny činí pořadatel zájezdu 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 pořadatel zájezdu zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu a trasy zájezdu. Za

závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna odletového nebo příletového místa nebo způsobu dopravy do místa pobytu z dopravních nebo bezpečnostních důvodů.

b) ze strany zákazníka.

Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit pořadateli zájezdu, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená (není-li dohodnuto jinak). Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě nákladů spojených s překnihováním – změna osoby (jména osoby) je možná nejpozději 10 dní před zahájením zájezdu za poplatek ve výši 2000 Kč/osoba/autobusové zájezdy a Kč 8500/ u leteckých zájezdů.

5. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

a) ze strany pořadatele zájezdu.

Pořadatel zájezdu může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem. Pořadatel zájezdu je povinen zákazníka o zrušení zájezdu písemně informovat. Pořadatel zájezdu si vyhrazuje právo zrušit zájezd také při nedosažení minimálního počtu účastníků, stanoveného ve Smlouvě o zájezdu ve lhůtě nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

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

Odstoupí-li pořadatel zájezdu od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit pořadateli zájezdu níže stanovené odstupné a pořadatel zájezdu je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu.

b) ze strany zákazníka.

Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoliv za podmínek stanovených touto smlouvou. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, je povinen zaplatit pořadateli zájezdu níže stanovené odstupné (storno poplatek). Nárok na zaplacení odstupného pořadateli zájezdu nevzniká, odstoupil-li zákazník od smlouvy z důvodů porušení povinnosti cestovní kanceláře dle této smlouvy nebo zákona. Odstupné (storno poplatek) je aplikován pouze v případě odstoupení od

smlouvy zákazníkem. V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj (a podobně u třílůžkových, čtyřlůžkových pokojů).

c) společná ustanovení.

Při uzavření nové smlouvy o zájezdu se v uvedených případech platby již uskutečněné na základě původní smlouvy o zájezdu považují za platby podle nové smlouvy o zájezdu. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je pořadatel zájezdu povinen tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

6. Odstupné

V případech, kdy zákazník odstoupí od smlouvy o zájezdu, zavazuje se zákazník uhradit pořadateli zájezdu odstupné. Výše odstupného se určuje podle počtu dnů, kdy dojde ke zrušení smlouvy o zájezdu zákazníkem a dnem začátku zájezdu (poskytnutí první služby).

Výše odstupného (storno poplatku) za každou osobu činí:

a) pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu dříve než 60 dnů před datem odjezdu zájezdu, je odstupné ve výši 2000 Kč na každou osobu u autobusových zájezdů a u zájezdů s vlastní dopravou. U leteckých zájezdů činí odstupné 8500 Kč na každou osobu (není-li stanoveno jinak v uzavřené smlouvě).

b) pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu mezi 59 až 31 dnem před datem odjezdu zájezdu, je odstupné ve výši 50 % z celkové ceny objednaných služeb.

c) pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu mezi 30 až 15 dnem před datem odjezdu zájezdu, je odstupné ve výši 75 % z celkové ceny objednaných služeb.

d) pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu v posledních 14 dnech před datem odjezdu zájezdu, je odstupné ve výši 100 % z celkové ceny objednaných služeb.

Stornuje-li zákazník účast na zájezdu před jeho zahájením ze zdravotních důvodů, může uplatnit u pojišťovny nárok na úhradu části odstupného (ve smyslu podmínek pojišťovny pro pojištění storna zájezdu). V tomto případě se k výši odstupného částka dokoupeného připojištění nevrací. V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování v den uvedený na voucheru, zmešká odjezd (odlet) zájezdu, musí být vyloučen ze zájezdu nebo se zájezdu nezúčastní v důsledku jím dodaných nesprávných či neúplných údajů na smlouvě o zájezdu, nedodržení celních, pasových, devizových nebo jiných předpisů, nemá nárok na vrácení jím zaplacené finanční částky. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu na základě svého přání ruší část zájezdu nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemůže uplatnit nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

7. Ostatní práva a povinnosti pořadatele zájezdu

A) při uzavření smlouvy o zájezdu.

Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu zodpovědné osoby starší 18 let. Účastníci zájezdu ve věku 15-18 let se zájezdu mohou zúčastnit jen s výslovným souhlasem jejich zákonného zástupce, pokud se zástupce zájezdu sám neúčastní.

Pořadatel zájezdu předkládá zákazníkovi návrh smlouvy o zájezdu a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem pod touto smlouvou o zájezdu stvrzuje, že převzal konkrétní nabídku pořadatele zájezdu, který obsahuje bližší údaje o zájezdu nebo byl seznámen s nabídkou na internetu www.ciaoitalia.cz a byl seznámen se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti pořadatele zájezdu.

Pořadatel zájezdu je povinen nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace k zájezdu o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou mu známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu nebo v nabídce, která byla zákazníkovi předána, zejména:

a) upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě, stravování

b) jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu.

Pořadatel zájezdu odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny pořadatelem zájezdu nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu. Nesplní-li pořadatel zájezdu své povinnosti vyplývající ze smlouvy o zájezdu nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u pořadatele zájezdu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od ukončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu, jinak právo zaniká.

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem dohodnuto, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace a zákazník se vystavuje nebezpečí, že ji nebude možno uznat jako důvodnou.

Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, může tím vzniknout škoda, za kterou CK nenese odpovědnost. Průvodce/delegát CK, příp. jiný odpovědný pracovník se

zákazníkem vždy sepiší reklamační protokol. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Pokud zákazník neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu u CK nejpozději ve lhůtě 1 měsíce ode dne, kdy měl být zájezd podle smlouvy ukončen (jak je již uvedeno výše), CK mu slevu z ceny nepřiznává. Reklamací lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření smlouvy o zájezdu. CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které tvoří součást zájezdu a které si zákazník sjedná na místě s tamějšími subjekty.

Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Tyto dohody omezují ručení za škody v případě smrti nebo zranění a ztráty a poškození zavazadel.

Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

Pořadatel zájezdu se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu zprostit:

Prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nízkého počtu účastníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohl pořadatel zájezdu zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Pořadatel zájezdu se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit také, prokáže-li, že tuto škodu nezavinil on 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

c) neodvratitelnou událostí (vis major), které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je pořadatel zájezdu povinen poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.

B) v průběhu zájezdu.

Pořadatel zájezdu je oprávněn provádět změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V těchto případech je pořadatel zájezdu povinen:

– zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo blízké se původním podmínkám

– vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, 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. Pokud je zákazníkovi za službu poskytovanou v nižší kvalitě na místě nabídnuta a vyčerpána kompenzace ve formě dalších služeb, není zákazník oprávněn za takto poskytnutou službu v nižší kvalitě požadovat žádnou další náhradu nebo slevu z ceny. V případě, že pořadatel zájezdu zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality ve stejné zemi, jsou další nároky zákazníka vůči pořadateli zájezdu vyloučeny.

8. Ostatní práva a povinnosti zákazníka

Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit pořadateli zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu o zájezdu uzavírá. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.

Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě, pro potřeby cestovní kanceláře CIAO ITALIA., a to výhradně za účelem zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na této smlouvě o zájezdu.

a) zákazník má právo:

- na řádné poskytnutí potvrzených služeb
- dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v nabídce (na webu)
- být seznámen se změnami zájezdu, rozsahem služeb a ceny
- zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v článku **6. (Odstupné)**
- písemně oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba za podmínek uvedených v článku 4. b) (Změna podmínek smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka)
- právo na reklamaci v souladu s článkem **9. (Reklamace)**
- právo na ochranu dat, která se uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech před ne-povolanými osobami

- právo obdržet před čerpáním služeb doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

b) zákazník je povinen:

- poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných formulářů a dokladů (platný cestovní doklad, příp. vízum, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18-ti let bez jeho doprovodu
- zajistit u osob mladších 15-ti let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit řádně cenu zájezdu
- dostavit se včas na místo srazu účastníků zájezdu, sdělené cestovní kanceláří
- řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné, cestovní kanceláří určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušení programu či průběhu zájezdu je cestovní kancelář oprávněna ukončit smluvní vztah se zákazníkem, přičemž tento ztrácí nárok na další služby a nárok na úhradu nevyužitých služeb
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit škodu, kterou způsobil cestovní kanceláři nebo ostatním poskytovatelům služeb v rámci zájezdu.

9. Reklamace

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem dohodnuto, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci, kterou lze uplatnit dle REKLAMAČNÍHO ŘÁDU pořadatele. Zákazník má povinnost uplatnit právo reklamaci dle § 852i odst. 2 a §2540 obč. zák. bez zbytečného odkladu. Pořadatel zájezdu je oprávněn řešit reklamaci v místě konání poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. K uplatnění reklamaci musí být vždy vystaven reklamační protokol. Reklamaci provádí osoba, která je ve smlouvě o zájezdu uvedena jako zákazník, resp. osoba, která svým podpisem smlouvu o zájezdu uzavřela, případně zplnomocněný zástupce. Klient má nárok na uplatnění reklamace do 1 měsíce po návratu ze zájezdu, avšak pro rychlejší vyřízení doporučujeme reklamaci zaslat ihned po návratu. Pořadatel zájezdu je povinen odpovědět na reklamaci nejpozději do 30 dnů od data podání. V ojedinělých případech, kdy je nutné získat vyjádření zahraničního partnera, se může doba vyřízení reklamace protáhnout až na 90 dnů. Pořadatel zájezdu neručí za úroveň a cenu cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné

organizace. Pořadatel zájezdu neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v hotelu jiném, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie.

10. Další podmínky

a) cestovní doklady, dodržování celních, devizových a ostatních předpisů

Zákazník odpovídá za platnost svého cestovního dokladu v době konání zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že od 26.06.2012 je každý občan ČR včetně dětí povinen cestovat na vlastní cestovní doklad. Některé státy vyžadují platnost cestovního pasu minimálně 6 měsíců po návratu ze zájezdu. Údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cestu a pobyt v cílové zemi jsou uvedeny na www.mzv.cz. 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, doporučujeme, aby si zákazník vzal s sebou na zájezd také i kopii svého cestovního dokladu. Zákazník je povinen dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

b) zavazadla

Zákazník je povinen naložit si svá zavazadla do přepravního prostředku a v cílové stanici zavazadla ihned převzít. Pořadatel zájezdu nepřebírá záruky za ztrátu nebo odcizení zavazadel, potvrzení od místních orgánů a příslušné zápisy pak zákazník zasílá sám na pojišťovnu, jedná se o přímý vztah zákazníka k pojišťovně, dopravci nebo ubytovacímu zařízení.

c) doprava

Letecká přeprava je většinou zajištěna charterovými lety společností Travel Service a.s. (Smar-tWings), ale i jinými společnostmi (dle potřeb a požadavků zákazníka - klienta). CK neručí za případné časové posuny letů a upozorňuje na možnost jejich vzniku z technických nebo bezpečnostních důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícím právo na odstoupení od smlouvy nebo náhrada nečerpaných služeb. Zákazník bere na vědomí, že po dobu pobytu v odletových a příletových halách, jakož i v letadle, přebírá odpovědnost letecká společnost. Účastník je povinen řídit se jejími pokyny. Rozdělování sedadel v letadle probíhá zásadně ze strany letecké společnosti (není-li zakoupena služba „seating“, kterou

někteří dopravci umožňují) a cestovní kancelář tuto skutečnost nemůže ovlivnit. Rozdělení sedadel v autobuse u autokarové přepravy je provedeno pořadatelem zájezdu s maximální ochotou dle možností vyhovět přání zákazníka, které však nelze garantovat. Pořadatel zájezdu neručí za změnu typu dopravního prostředku, za případné zpoždění při dopravě z technických důvodů, z důvodu nepříznivého počasí a z dalších důvodů vyšší moci.

d) ubytování

Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv. V některých hotelích je za třílůžkový nebo čtyřlůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou (přistýlkami). Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko (pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak). Podle mezinárodních zvyklostí se musí opustit pokoje v den odjezdu do 11:00 hod. (v některých případech do 10:00 hod), možnost nastěhování v den příjezdu je dle možností hotelu nejdříve po 15:00 hod. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. V případě nočních letů a zaplacení této noci jako první služby, obdržíte pokoj ihned po příjezdu do hotelu. Za poskytnutí noclehu se považuje ubytování v době od 12:00 hod. jednoho dne do 12:00 hod. dalšího dne, i když nebyl nocleh čerpán v plném rozsahu.

e) stravování

Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Kontinentální snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a marmelády nebo sýra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávaná formou švédských stolů znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Většinou obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, marmeládu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu, přičemž i ve tříhvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně (není-li uvedeno jinak – např. all inclusive). Popisy all inclusive uvedené na webu a vyskytující se v našich speciálních nabídkách zahrnují vždy jen základní informace podávaných potravin a nápojů, nikoliv jejich aktuální nabídku a množství. Ta je pak plně v kompetenci vedení hotelu a je přímo závislá na sezónním období. Upozornujeme klienty na možnost zmeškání objednané stravy z důvodu pozdního příletu nebo časného odletu. V takovém případě se za poskytnutí stravování považuje občerstvení v letadle, neboť ve většině případů nelze zmeškanou stravu nahradit.

f) komplexní cestovní pojištění včetně storna ze zdravotních důvodů

Součástí zájezdů a nabídky ubytování či služeb není cestovní pojištění. CK doporučuje zákazníkům uzavřít pojištění, které pokrývá tato rizika (zdravotní, úrazové, zavazadla, odpovědnost za škodu, storno zájezdu). Pojištění doporučujeme sjednat již při objednání zájezdu. Pojistný vztah vzniká mezi účastníkem a pojišťovnou. Doporučujeme, aby zákazníci na jedné cestovní smlouvě měli stejné pojištění. Je-li sjednáno cestovní pojištění, je pojistníkem osoba, která uzavírá smlouvu o zájezdu, pojištěnými jsou osoby účastníci se zájezdu, resp. osoby uvedené jmenovitě

či odkazem v části týkající se pojištění. Doba trvání pojištění odpovídá délce zájezdu/pobytu. Podrobnosti o rozsahu pojištění, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, výlukách a postupech při škodní události jsou uvedeny v pojistných podmínkách sjednaného pojištění (produktové varianty). CK v případě škodní události nepřísluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě škodních událostí CK poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré náklady hradí pojišťovna, jestliže jsou v souladu s pojistnými podmínkami.

g) zástupce cestovní kanceláře – průvodce

Zástupce CK – průvodce má zpravidla na starosti více ubytovacích kapacit a není většinou ubytován v hotelu s klienty. Nelze očekávat, že bude osobně stále k dispozici. Bude asistovat při transferech a na letišti, seznámí vás na informačních schůzkách s údaji k pobytu a bude k dispozici v úředních hodinách ve vašem hotelu a na telefonu.

h) životní styl

Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí.

Dále bere zákazník na vědomí, že většina pláží i hotelů je veřejně přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hlučnému obyvatelstvu. Počet lehátek a slunečníků na pláži a u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu. Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů.

K jižním zemím patří také hmyz, jehož přítomnost v hotelech je nutné očekávat. Jsou součástí života, nikoliv odrazem hygieny a patří k exotice těchto zemí. Nedoporučujeme nechávat na pokojích potraviny.

11. Zpracování osobních údajů

a) v případě cestovního pojištění: Osobní údaje zákazníka a spolucestujících osob (dále jen osobní údaje) v rozsahu jméno+příjmení+adresa+rod.č./dat.narození jsou zpracovány pro pojišťovnu ČPP nebo Allianz ve smyslu §4 zákona č.37/2004 Sb. o pojistné smlouvě.

Pro služby cestovní kanceláře.

b) Osobní údaje zákazníka jakož i spolucestujících osob (dále jen osobní údaje) uvedené ve smlouvě o zájezdu jsou podmínkou pro splnění závazků CK vyplývajících ze smlouvy o zájezdu. Budou zpracovány CK v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. v účinném znění po dobu potřebnou ke splnění zákonných povinností CK.

- c) Osobní údaje v rozsahu jméno+příjmení+adresa (vč. elektronické) budou dále použity pro zasílání obchodních nabídek CK, pokud s tím subjekt údajů nevysloví nesouhlas písemnou formou.
- d) Poskytnuté osobní údaje zákazníka v uvedeném rozsahu budou zpracovány CK i zpracovatelem automatizovaně i manuálně, v elektronické i tištěné formě.
- e) Poskytnuté osobní údaje zákazníka mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK, pověřenému zpracovateli a dále těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK (v EU i zemích mimo EU), a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, již jsou oprávněni šířit jménem CK obchodní sdělení dle zákona č.480/2004 Sb. v účinném znění.
- f) Při zpracování osobních údajů zákazníka je CK povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.
- g) Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle §21 zákona č.101/2000 Sb. v účinném znění.

12. Povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře CIAO ITALIA

Cestovní kancelář má sjednáno zákonné pojištění pro případ úpadku ve smyslu zákona č.159/1999 Sb. u pojišťovny ČPP, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

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

Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument o tom, že pořadatel zájezdu je ze zákona pojištěn proti úpadku cestovní kanceláře.